



# Revista del Ministerio Público de la Defensa de la Nación

.....  
Justicia Restaurativa



*Revista del Ministerio Público de la  
Defensa de la Nación N°19. Diciembre  
2024*

*Editora:  
Stella Maris Martínez*

*Directora:  
Julieta Di Corleto*

*Escriben:  
Apalategui, Mariana Cecilia  
Aviles Tulian, Eleonora  
Bauché, Eduardo Germán  
Beltrame, Florencia  
Bolívar Fernández, Daniela  
Britto Ruiz, Diana  
Calvo Soler, Raúl  
Carnevali Rodríguez, Raúl  
Cifuentes, Lina Mariana  
de Mézerville López, Claire Marie  
Douglas Durán Chavarría (entrevistado)  
Eiras Nordenstahl, Ulf Christian  
Esquivel Pralong, Eugenia  
Farah Ojeda, Jorge  
Figueroa, Ximena  
Fernández Saldías, Marcela  
Greco, Silvana  
Monsalve, María Jimena  
Navarro Papic, Iván  
Paravagna, María Belén  
Peretti, Laura  
Rapaport, Florencia  
Romero Seseña, Pablo  
Valdés León, Mónica*

*Coordinación de contenido:  
Mauro Lauria Masaro, Silvina A. Alon-  
so e Inés Novillo Saravia*

*Coordinación editorial:  
Secretaría General de Coordinación  
- Coordinación de Comunicación Ins-  
titucional, Prensa y Relaciones con la  
Comunidad*

*Edición:  
Gabriel Herz*

*Diseño y diagramación:  
Subdirección de Comunicación  
Institucional*

*Ilustración de tapa:  
“Cabezas” (ca.1968) de Josefina Robirosa  
Acrílico sobre tela  
106 x 106 cm*

*Colección MACBA / Museo de Arte Con-  
temporáneo de Buenos Aires*

*El contenido y opiniones vertidas en los  
artículos de esta revista son de exclusiva  
responsabilidad de sus autores.*

*Ministerio Público de la Defensa de la  
Nación  
Defensoría General de la Nación  
ISSN 2618-4265*

---

## ÍNDICE

---

### EXPERIENCIAS NACIONALES 7

- 9 **La justicia restaurativa en el sistema penal juvenil. Novedades de soft law: las Reglas Comunes Iberoamericanas sobre Justicia Penal Juvenil Restaurativa**  
*Silvana Greco*
- 23 **A seis años de la implementación del Programa de Justicia Terapéutica en la justicia de ejecución penal: resultados y desafíos**  
*María Jimena Monsalve y Ximena Figueroa*
- 35 **Prácticas restaurativas en el sistema penal juvenil: un enfoque de derechos humanos**  
*Florencia Beltrame*
- 49 **Justicia restaurativa y régimen penal juvenil. Avances y retrocesos**  
*Raúl Calvo Soler (Ph.D)*
- 63 **Perspectiva de género. Dentro y fuera de los muros**  
*Eleonora Avilés Tulián y Eugenia Esquivel Pralong*
- 75 **Las prácticas restaurativas en las comunidades mapuches**  
*Ulf Christian Eiras Nordenstahl*
- 87 **Avances y desafíos de la justicia restaurativa: a 20 años de su implementación en el Ministerio Público de la Defensa del Departamento Judicial de Lomas de Zamora**  
*Eduardo Germán Bauché y Mariana Cecilia Apalategui*
- 99 **Herramientas prácticas construidas a partir de la experiencia de trabajo del Cuerpo de Facilitadores Restaurativos del Programa de Abordajes Restaurativos (PAR) del MPD CABA**  
*Florencia Rapaport y María Belén Paravagna*

### EXPERIENCIAS INTERNACIONALES 109

- 111 **Humanizar la Justicia: sanar y reparar**  
*Diana Britto Ruiz y Lina Mariana Cifuentes*
- 121 **Gestión para restaurar: implementación de un centro de mediación penal restaurativo para mejorar la justicia penal con adultos\***  
*Jorge Farah Ojeda, Daniela Bolívar Fernández, Raúl Carnevali Rodríguez, Marcela Fernández Saldías, Iván Navarro Papic y Mónica Valdés León*

**139 Nadar contracorriente: Enfoques restaurativos en Costa Rica en materia penal juvenil**

*Claire Marie de Mézerville-López*

**157 El futuro de la justicia restaurativa en la era digital: perspectivas de las personas facilitadoras en España**

*Pablo Romero Seseña*

**171 Hacia múltiples sentidos de la reparación en justicia juvenil restaurativa y justicia terapéutica**

*Laura Peretti*

**ENTREVISTA 179**

**181 Un camino hacia la transformación: el enfoque restaurativo como garantía de acceso a la justicia**

*Entrevista a Douglas Durán Chavarría por Silvina A. Alonso*

En los últimos años, la justicia restaurativa ha comenzado a granjearse un lugar en el vocabulario propio de los sistemas de administración de justicia. No es ajena a tal proceso la reciente aprobación de las Reglas Comunes Iberoamericanas sobre Justicia Penal Juvenil Restaurativa, hecho que revitalizó el inacabable debate en torno a la construcción de una justicia más humana y cercana, que priorice el diálogo por sobre el castigo.

En este contexto, el Número 19 de la Revista del Ministerio Público de la Defensa tiene como objetivo participar de esa plausible discusión con una cuidada selección de textos de académicos, jueces, defensores y expertos de diversos rincones del país y del mundo. Los trabajos aquí reunidos buscan iluminar los principios del enfoque restaurativo y, especialmente, sus implicancias prácticas, en el entendimiento de que otro modelo de gestión de los conflictos permite que las víctimas obtengan una reparación adecuada y que las personas imputadas, muchas de ellas socialmente marginadas, consigan una auténtica integración.

La primera sección de la revista presenta las contribuciones de Silvana Greco, Coordinadora del programa de Resolución Alternativa de Conflictos de la Defensa General de la Nación, y de Ximena Figueroa y Jimena Monsalve, funcionaria de la Defensa Pública y Jueza de Ejecución Penal, respectivamente. Con la experiencia que le aporta su rol en la gestión de procesos restaurativos, en especial en casos de niños/as y adolescentes en conflicto con la ley penal, Greco describe los desafíos que avizora en la implementación de las referidas Reglas Comunes Iberoamericanas. Por su parte, Figueroa y Monsalve dan cuenta de los resultados del “Programa Piloto de Justicia Terapéutica. Tratamiento Integral de Infractores de la Ley Penal con Consumo Problemático de Sustancias Psicoactivas”, a seis años de su implementación; un mecanismo que ofrece a las personas en conflicto con la ley penal afectadas por tal problemática el acceso a un tratamiento bajo la supervisión del juez como agente terapéutico, comprometido -en tal sentido- con la búsqueda de una solución al conflicto subyacente. Por tanto, desde sendos espacios enfocados en el trabajo de casos reales, las autoras exponen los principios teóricos que dan cimiento a las prácticas restaurativas.

En la segunda sección, las contribuciones de Raúl Calvo Soler, Florencia Beltrame, Eleonora Aviles Tulian, Eugenia Esquivel Pralong, Ulf Christian Eiras Nordenstahl, Eduardo Germán Bauché, Mariana Cecilia Apalategui, Florencia Rappaport y María Belén Paravagna refuerzan el valor de los procedimientos a los que este volumen se consagra. Dichos artículos dan muestra de algunas de las experiencias llevadas adelante en nuestro país, en casos de niños/as en conflicto con la ley penal, comunidades indígenas o -incluso- en supuestos de violencia de género. En todas esas situaciones, el telón de fondo es una política criminal centrada en el encarcelamiento, que opera como resistencia al modelo de justicia propugnado por las y los expositores mencionados.

La descripción de prácticas nacionales se complementa con la perspectiva comparada que incluye la tercera sección. Aquí los textos de Diana Britto Ruiz, Lina Mariana Cifuentes, Jorge Farah Ojeda et al, Pablo Romero Seseña y Laura Peretti operan a la manera de espejos, permitiéndonos identificar las fortalezas y debilida-

des de nuestro sistema. Por añadidura, conocer las experiencias de Colombia, Chile, Costa Rica y España tiene un efecto reparador: la defensa pública de Argentina no está sola en la búsqueda de formas más humanas de hacer justicia.

La edición culmina con una entrevista realizada por Silvina Alonso, con la colaboración de Inés Novillo Saravia, ambas integrantes de la Escuela de la Defensa Pública, a Douglas Durán Chavarría, Director del Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la prevención del delito y tratamiento del delincuente y especialista en justicia restaurativa. El diálogo que protagonizan introduce la posibilidad de concebir a este enfoque como un derecho humano implícito, capaz de garantizar el acceso a la justicia mediante la reparación del daño y el trato digno a las partes involucradas. Probablemente, solo un cambio profundo en nuestra cultura jurídica permitirá hacer realidad esta aspiración. Mientras transitamos ese camino, confiamos en que esta revista pueda coadyuvar a esa transformación.

**Stella Maris Martínez**  
**Defensora General de la Nación**

---

SECCIÓN II

---

**EXPERIENCIAS INTERNACIONALES**

---

# El futuro de la justicia restaurativa en la era digital: perspectivas de las personas facilitadoras en España

## **Pablo Romero Seseña**

*Doctor por la Universitat Oberta de Catalunya y premio extraordinario de doctorado en el programa en Derecho, Ciencias Políticas y Economía. Investigador postdoctoral en la Universidad de Barcelona -grupo de investigación en Victimización Infantil y Adolescente (GReVIA)-. Investigador en activo del grupo de investigación consolidado "Victimología Empírica y Aplicada" (VICRIM). Profesor ayudante en el Grado de Criminología de la Universitat Oberta de Catalunya. Ha sido investigador postdoctoral en el Centro CRÍMINA de la Universidad Miguel Hernández de Elche, así como investigador visitante en la Universidad Católica de Lovaina (KU Leuven), y colaborador del Foro Europeo para la Justicia Restaurativa (EFRJ). Mail: promerose@uoc.edu*

## **1. Introducción**

A pesar de que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tenido un papel secundario en el ámbito de la justicia restaurativa, desde el inicio de la pandemia en 2020 se viene produciendo un cambio significativo en este paradigma. Este cambio se ha visto especialmente reflejado en los programas de mediación entre víctimas y ofensores, particularmente a raíz de la imposición de medidas restrictivas para la presencialidad. Sin embargo, la discusión académica sobre esta transformación digital sigue siendo muy limitada. Para abordar esta carencia, este estudio adopta un enfoque cualitativo, explorando las experiencias de 26 profesionales de la facilitación restaurativa en España. A través de entrevistas en profundidad, el estudio busca comprender las dinámicas prácticas y metodológicas del empleo de las TIC en contextos de justicia y mediación restaurativa. Específicamente, el estudio se enfoca en evaluar su impacto en los procesos de comunicación que derivan del proceso restaurativo, las dinámicas de usos del espacio -físico y virtual-, la calidad del proceso y la seguridad de

los participantes. Los resultados no solo resaltan las implicancias prácticas para las prácticas restaurativas actuales, sino que también plantean la posibilidad de que las herramientas digitales transformen el futuro de la justicia restaurativa. Este estudio pretende ofrecer una perspectiva empírica sobre qué funciona, qué no y cómo los servicios de justicia restaurativa pueden mejorar su funcionamiento mediante el uso adecuado de las TIC.

## 2. Planteo

El uso de herramientas online en el ámbito de la justicia restaurativa, o justicia restaurativa digital, si se prefiere, es un fenómeno reciente. La literatura previa sobre este tema ha destacado consistentemente que tanto la comunidad de facilitadores profesionales y voluntarios que operan en diferentes servicios restaurativos, como sus usuarios, tienden a valorar las virtudes ofrecidas por las interacciones en persona, relegando la posibilidad de utilizar herramientas online a algo prácticamente anecdótico (Olalde, 2017). En este sentido, hallazgos anteriores han revelado un arraigado apego a todos los elementos relacionados con los beneficios de los encuentros cara a cara. Se percibe que, en estos encuentros, la comunicación ocurre de forma más pura, abarcando tanto aspectos verbales como no verbales, y proporcionando a los facilitadores una gama más amplia de herramientas para gestionar la moderación de los diálogos (Zehr & Mika, 2003; Choi & Gilbert, 2010; Bolivar, Pelikan & Lemmone, 2015; Hansen & Umbreit, 2018). Esta reticencia se puede ver reflejada de forma clara en los resultados de varios trabajos empíricos realizados en la última década, como el proyecto T@lk (APAV et al., 2018), relacionado con un programa online de apoyo a víctimas, o el proyecto de Boufard, Cooper & Bergseth (2017), en el que se evaluaron un número notable de intervenciones restaurativas para jóvenes.

Sin embargo, la llegada de la pandemia derivada del COVID-19 marcó un punto de inflexión en el uso de las TIC por parte de los proveedores de justicia restaurativa. Con restricciones para el contacto social en vigor, las plataformas digitales se convirtieron en el único medio para continuar con las intervenciones restaurativas, obligando a las personas facilitadores a abrazar esta opción y a aventurarse en las posibilidades de la mediación restaurativa digital.

Quizás debido a la urgencia de la situación, en base a los -inesperados- beneficios de usar estas herramientas, la experiencia de implementar soluciones tecnológicas en el campo de la justicia restaurativa fue muy positiva, tal y cómo señalan algunos de los -escasos- estudios realizados en este ámbito, como Varona (2020), Marder & Rossner (2021) o Romero (2024a; 2024b).

La evidencia constata que, a partir de estos procesos de implementación y adaptación forzosa al entorno digital, una parte relevante de la comunidad de facilitadores podría haber cambiado su perspectiva sobre la utilidad de estas herramientas al haber adquirido experiencia y confianza en su uso. Paralelamente a esto, y quizás legitimado por la buena acogida inicial, surge el debate relativo a la integración de estas herramientas dentro de las prácticas restaurativas de un modo estable y en contextos de normalidad.

Como se mencionaba al inicio de esta sección, el modelo restaurativo depende en gran medida de la capacidad de comunicar cara a cara los aspectos emocionales derivados de un conflicto o un delito. Sin embargo, también es cierto que, en una sociedad en constante evolución y cada vez más abocada a la interacción digital, el modelo restaurativo no puede permitirse quedar atrás y perder el hilo de la sociedad a la que pretende servir. Sin embargo, esto plantea obstáculos adicionales, considerando la novedad del tema y la escasez

de literatura científica al respecto, aspecto que complica la posible formulación de un marco teórico y práctico para el uso de estas herramientas y del establecimiento de una justicia restaurativa online. En este sentido, el presente artículo pretende aportar resultados empíricos derivados de una investigación basada en la experiencia de los profesionales de la facilitación para ofrecer una serie de propuestas y recomendaciones de cara a la implantación de un posible modelo restaurativo digital.

### 3. Revisión de literatura

La literatura sobre el uso de herramientas online en la justicia restaurativa es relativamente limitada, si bien sus contribuciones han tenido un impacto relevante dada la ausencia de estudios previos. Trabajos clave como los de Marder (2020), Varona (2020), Millington & Watson (2020), y Marder & Rossner (2021) han explorado este fenómeno emergente. Además, los aportes empíricos realizados por Bonensteffen et al. (2022) y Romero (2024a) constituyen elementos pioneros en el estudio y desarrollo de la justicia restaurativa digital.

En este sentido, el trabajo de Varona (2020), pionero en España, ofrece una perspectiva legal y regulatoria sobre el fenómeno de una hipotética justicia restaurativa virtual, examinando diversos textos a nivel nacional e internacional relacionados con la justicia restaurativa. Sorprendentemente, la autora no encontró menciones específicas de procesos restaurativos online en las legislaciones existentes, a pesar de la prevalencia de referencias a la realización de otros procedimientos judiciales a través de medios telemáticos. Varona destaca las consideraciones únicas de los métodos de resolución de disputas online (ODR), enfatizando la distinción entre ODR y justicia restaurativa digital. Además, subraya la necesidad de abordar implicancias relacionadas con la confidencialidad y seguridad

del proceso al integrar tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos restaurativos.

Por otro lado, las contribuciones de Marder (2020a; 2020b; 2020c) incluyen la coordinación de una serie de reuniones y seminarios dentro del Foro Europeo para la Justicia Restaurativa (EFRJ). Estas discusiones involucraron a facilitadores de varios países compartiendo sus experiencias durante las etapas más desafiantes de la pandemia. Los conocimientos derivados de estas reuniones subrayaron las adaptaciones realizadas por los servicios de justicia restaurativa a lo largo del continente europeo, forzados en gran medida por el contexto de salud. Entre las conclusiones, se resaltó la importancia de adaptar la información que se traslada a los participantes de procesos de mediación restaurativa online, así como la necesidad de contar con los recursos técnicos adecuados para una mediación digital efectiva.

Millington & Watson (2020), por su parte, adoptan un enfoque práctico al desarrollar una guía de buenas prácticas para la justicia restaurativa digital en Inglaterra y Gales. La guía, creada para la organización "Why Me?", resultó de la evaluación de una prueba piloto que involucró diferentes plataformas de videoconferencia y estructuras de preparación/mediación, proporcionando varias recomendaciones. En este sentido, este documento aborda los desafíos en la comunicación online y recomienda considerar aspectos relacionados con la confidencialidad, la seguridad y la transmisión de contenido emocional en el marco de procesos restaurativos digitales. Asimismo, es importante destacar que la guía también reconoce las posibles limitaciones de acceso a la tecnología -la denominada "brecha digital"- y enfatiza la necesidad de que los facilitadores evalúen la adecuación de la mediación a través de internet caso por caso y de una forma individualizada.

El trabajo de Marder & Rossner (2021) revisita el tema, compilando información sobre la experiencia e innovación de diferentes servicios de justicia restaurativa en Australia y Europa. A pesar de la flexibilización de las restricciones pandémicas, existe una percepción entre los profesionales del ámbito restaurativo de que los usuarios continúan prefiriendo los métodos online, sí bien los autores reconocen algunas limitaciones, incluida la brecha digital, las dificultades de los facilitadores para adaptarse a un entorno no familiar y las posibles desigualdades inducidas por la tecnología. Sin embargo, también enfatizan una serie de ventajas, como la flexibilidad geográfica, la reducción de la huella de carbono y la aparición de modelos de mediación restaurativa más flexibles y moldeables. El trabajo destaca la necesidad de adaptar o diseñar nuevos protocolos para el uso de herramientas online en el marco de las prácticas restaurativas, anticipando la normalización de estas tecnologías.

Por último, Goldberg & Henderson (2021) aportan ideas desde un programa de justicia restaurativa en Longmont, Colorado, EE. UU., realizado durante la pandemia. A pesar de una disminución en las derivaciones debido al COVID-19, el programa manejó alrededor de cincuenta casos, con aproximadamente el 80% de ellos llevados a cabo en formato virtual. Las autoras destacan la importancia de la formación previa de los profesionales de cara a realizar mediaciones restaurativas online, detallando una metodología integral basada en círculos restaurativos de co-formación a través de la plataforma Zoom. Sus hallazgos revelan resultados exitosos, satisfacción de los voluntarios y una calidad inesperada -por buena- de la comunicación a través de canales digitales. Sin embargo, también identifican el potencial para que la tecnología exacerbe las desigualdades debido a la brecha digital presente en la sociedad.

En conclusión, puede afirmarse que la pandemia derivada del COVID-19 ha acelerado la transformación digital -como en tantas otras esferas- de la justicia restaurativa, lo que ha requerido la adopción de las TIC para la realización de procesos remotos (Datta & Nwankpa, 2021; Nurhas et al., 2022). Esta transición, que se ha realizado de forma forzosa y apresurada, presenta tanto oportunidades como desafíos, enfatizando la importancia de un enfoque ético, responsable e interdisciplinario. Abordar las implicancias legales, éticas y de diseño a nivel global es crucial. Si bien la tecnología puede mejorar el acceso a la justicia restaurativa, la consideración de la privacidad, seguridad, confidencialidad y la formación integral para profesionales y participantes son vitales para el uso basado en evidencia de prácticas restaurativas online. En definitiva, se requiere de evaluaciones profundas basadas en datos empíricos de cara a poder integrar el entorno virtual en un ámbito tan arraigado a la presencialidad como es el de la justicia restaurativa y, de ello, deriva el estudio aquí planteado.

#### 4. Método

El estudio descrito a continuación tiene como objetivo contribuir a generar conocimiento basado en evidencia sobre el uso de las TIC en el campo de la justicia restaurativa. Consecuentemente, los objetivos planteados son: determinar la percepción de los facilitadores sobre estas tecnologías dentro de los servicios de justicia restaurativa; identificar diferencias y similitudes entre la mediación restaurativa presencial y digital; y evaluar la viabilidad y aplicabilidad de estas herramientas y de la justicia restaurativa digital a medio y largo plazo en contextos de normalidad (ausencia de restricciones).

Esto se traduce en las siguientes preguntas de investigación:

I. ¿Cuáles son las principales características de la justicia restaurativa digital?

II. ¿Las TIC son viables y aplicables en el marco de la justicia restaurativa a medio y largo plazo y en un contexto de normalidad?

#### 4.1. Procedimiento

La muestra de participantes se logró a través de muestreo intencional (*purposive sampling*; Palys, 2008) en la población de profesionales de los servicios de justicia restaurativa de Cataluña, Euskadi y Navarra (España), con base en la solidez, experiencia e implantación de los mismos en el contexto restaurativo español (Tamarit, 2012). Los criterios de inclusión/exclusión para la participación individual en el estudio fueron: a) ser un miembro facilitador activo de uno de los equipos en los programas de estudio de casos; b) estar activo en estos equipos durante al menos 6 meses antes del cierre relacionado con la salud (marzo de 2020); y c) haber utilizado algún tipo de herramienta online durante el cierre por COVID-19. Los facilitadores fueron elegidos como principal fuente de información debido a su papel indispensable en la construcción y desarrollo del proceso restaurativo (Umbreit & Vos, 2000; Bazemore & Schiff, 2005; Van Camp & Wemmers, 2013) y como figuras accesibles, proporcionando una visión longitudinal de la adaptación y uso de herramientas específicas.

Éticamente, la confidencialidad de los participantes se aseguró a través de: a) el consentimiento informado y b) la anonimización y exclusión de información identificativa durante la transcripción de la entrevista (omisión de nombres, detalles del programa o área geográfica, entre otros datos). Además, el proyecto de investigación fue revisado por el Comité de Ética de la Universitat Oberta de Catalunya, obteniendo una resolución positiva.

#### 4.2. Muestra

La muestra obtenida se compone de 26 facilitadores restaurativos ( $N = 26$ ) involucrados en programas de justicia restaurativa en España. La distribución de los participantes es la siguiente: 6 profesionales ( $n = 6$ ) del Programa de Justicia Restaurativa del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya (Cataluña, España); 6 profesionales ( $n = 6$ ) del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa del Gobierno de Navarra (Navarra, España) y 14 profesionales ( $n = 14$ ) del Servicio de Justicia Restaurativa del Departamento de Justicia del Gobierno del País Vasco (Euskadi, España). Demográficamente, la muestra es relativamente diversa, compuesta por un 50% de mujeres ( $n = 13$ ) y un 50% de hombres ( $n = 13$ ), con una edad promedio de aproximadamente 41 años ( $M = 41,1$ ,  $DE = 7,2$ ). En cuanto a la duración de las entrevistas, el promedio fue de alrededor de cincuenta minutos, siendo la entrevista más corta de treinta y cuatro minutos y la más larga de una hora y diecisiete minutos ( $M = 49,7$ ,  $DE = 9,8$ ,  $Mín. = 34$   $Máx. = 77$ ).

#### 4.3. Análisis

La metodología empleada ha sido eminentemente cualitativa. El enfoque intencional en la figura de los facilitadores surge del reconocimiento de su papel, poco explorado en la literatura previa, y de su influencia no solo en la ejecución del proceso restaurativo sino también en la configuración de las herramientas y metodologías asociadas al mismo. Para el análisis de la información, se han aplicado técnicas de análisis temático (Braun & Clarke, 2006) a los datos recopilados, complementado con elementos de la teoría fundamentada durante la fase de codificación (Strauss & Corbin, 1998; 2002; Creswell, 2013). El proceso de codificación abarcó tres

fases (abierta, axial y selectiva), con el objetivo de determinar temas y subtemas de la base de datos inicial, facilitando así la síntesis de los objetivos de investigación y dando respuesta a las preguntas de investigación planteadas.

## 5. Resultados

### 5.1. Características de la justicia restaurativa digital

Una de las cuestiones iniciales de la investigación radicaba en determinar el alcance del uso de estas TIC en un ámbito como el de la justicia restaurativa, así como los tipos o formatos de TIC que eran usados en mayor medida. En primer lugar, conviene destacar que los datos obtenidos a partir del trabajo de campo han revelado un uso extensivo de las TIC por parte del colectivo de facilitadores a la hora de dirigir y moderar procesos restaurativos. Así pues, más de un 96% de estos profesionales usan alguna herramienta a lo largo del proceso, si bien es cierto que en distintas proporciones. Sobre esto último, más de un 30% (n = 8) de los entrevistados afirman emplear las TIC en sus casos de forma habitual o muy habitual, mientras que otro 30% hace uso de estas herramientas en aproximadamente la mitad de sus casos (n = 8). Por último, aproximadamente un 35% de los participantes (n = 9) emplea estas tecnologías de forma más esporádica –aprox. uno de cada cinco casos-, en contraposición a un único participante que afirma no emplear las TIC en ninguno de sus procesos. En lo concerniente a la tipología de las herramientas más utilizadas, los datos indican que el instrumento digital más empleado es el propio smartphone, a través de aplicaciones de mensajería (88,5%, n = 23), seguido del ordenador, mediante plataformas de videoconferencia (73,1%, n = 19). En tercer lugar, el teléfono vuelve a ser el más utilizado (26,9%, n = 7), a través de llamadas de audio mediante aplicaciones de mensajería

(por ejemplo, llamadas de audio a través de la aplicación “WhatsApp”). En último lugar encontramos programas de ofimática<sup>1</sup> que admiten la edición colaborativa entre dos o más usuarios, como por ejemplo “Google Docs” (19,2%, n = 5). Tomando como referencia las dos primeras categorías, y teniendo en cuenta que son, de largo, las más extendidas, se desgranar los distintos tipos de aplicaciones usadas en mayor medida, siendo para cada una de las dos categorías WhatsApp y Zoom. En este sentido, uno de los principales argumentos esgrimidos a la hora de defender el uso de las mismas ha sido la necesidad de emplear plataformas que sean conocidas y accesibles para los usuarios de los servicios restaurativos:

El uso del WhatsApp al final no es casual... es el canal de contacto más accesible, ¿sabes? Al final prácticamente todo el mundo que dispone de un teléfono mínimamente moderno dispone de WhatsApp, y esto es importante porque permite un mayor contacto (Entrevista E1, 2021).

Se sugiere, pues, una actitud por parte de las personas facilitadoras de adaptación y flexibilidad para con las necesidades planteadas por los participantes, que se traduce en planear el uso de aquellas herramientas a las cuales estos están más habituados o resultan más sencillas de emplear, como puede apreciarse en el siguiente extracto:

He utilizado diferentes herramientas siempre adaptándome a las necesidades de los usuarios. En la mayoría de los casos no puedes elegir, por lo que he utilizado mayoritariamente -abrumadoramente diría yo- WhatsApp (Entrevista E4, 2021).

<sup>1</sup> Generalmente, editores de texto y gestores de documentos en formato pdf.

Por otro lado, se destaca también la falta de herramientas, conocimiento y habilidades con relación a la elección de las aplicaciones o plataformas a emplear:

[...] estamos bastante limitados en ese sentido [...] El uso de las TIC que hacemos depende un poco de la voluntad y de los conocimientos que tenga cada facilitador. Y también de cómo se maneje con ellas, claro. Algunos compañeros usan bastantes cosas, y otros, como yo, WhatsApp, Skype y poco más porque no me llevo mucho con el resto (Entrevista E14, 2022).

Asimismo, se ha detectado que en algunas fases del proceso el uso que se ha hecho de las herramientas online ha sido mucho más intensivo, mientras que, en otras, este ha resultado más residual. Concretamente, en la fase inicial o de toma de contacto es donde se ha observado una mayor implantación del uso de estas herramientas, seguido muy de cerca por la fase posterior de seguimiento. Sin embargo, en la fase de encuentro o de diálogo, la experiencia es menor, y se ha observado una mayor reticencia por parte de la muestra estudiada a su implementación como herramienta habitual.

De igual modo, los servicios de justicia restaurativa han demostrado una notable adaptabilidad frente a las restricciones pandémicas, manteniendo su operatividad mediante el uso innovador de tecnologías digitales. Sobre esto, los datos recogidos indican que aproximadamente la mitad de los facilitadores entrevistados (53,85%,  $n = 14$ ) había usado algún tipo de TIC de forma previa al inicio de la pandemia, mientras que el resto únicamente empezó a emplearlas a raíz de la crisis sanitaria. En lo tocante a esto último, algo más de un 65% ( $n = 17$ ) de los entrevistados afirmaron haber experimentado un cambio en su metodología de trabajo de forma posterior al período de confinamiento. Bien fuera porque de forma previa no empleaban las

TIC en su día a día, o bien porque lo hacían de forma esporádica, una mayoría de los participantes expresaron que el uso intensivo de estas herramientas, así como el proceso de aprendizaje vivido, les había hecho incorporarlas como una herramienta más a tener en cuenta:

Aunque sigo prefiriendo la entrevista y el contacto presencial, ahora doy siempre la posibilidad de hacerlo online. Recientemente tuve un caso con una persona ingresada en un centro de desintoxicación y ni siquiera me planteé hacerle venir hasta aquí. Lo veo como algo natural (Entrevista E9, 2022).

En conclusión, los resultados de la investigación revelan un uso generalizado de las TIC entre los facilitadores de la justicia restaurativa, destacando la adaptabilidad de estos profesionales ante las necesidades de los participantes, que se refleja en la elección de plataformas conocidas y accesibles, aunque se reconoce la limitación de recursos y habilidades en algunos casos. Además, la pandemia ha acelerado la adopción de estas tecnologías, evidenciando un cambio en la metodología de trabajo y una mayor aceptación del contacto online, lo que subraya la relevancia de estas herramientas en el contexto actual de la justicia restaurativa.

## **5.2. Utilidad, viabilidad y aplicabilidad de las TIC en procesos restaurativos a medio y largo plazo**

En cuanto a la segunda pregunta de investigación, se destacan los resultados que muestran una percepción positiva de la utilidad de las TIC en la muestra estudiada. Sin embargo, esta utilidad se limita a un papel subsidiario, complementario o alternativo a las interacciones en persona. Resulta notable la sorpresa inicial ante la recepción favorable y las numerosas posibilidades ofrecidas por estas tecnologías, contrastando con la histórica marginalidad del

uso de las TIC en la justicia restaurativa debido a la falta de necesidad para su promoción y la baja aceptación entre los profesionales.

Por otro lado, se examina la cuestión de la confidencialidad en los procesos restaurativos, considerada crucial para la seguridad de los participantes y la integridad del trabajo de los facilitadores. Si bien las herramientas online pueden desafiar la confidencialidad, los resultados indican que este aspecto no es una preocupación principal para los facilitadores, quienes están divididos en cuanto a los aspectos técnicos de las TIC y el uso deshonesto por parte de los usuarios. Por ejemplo, en cuanto a la posible extracción de material audiovisual de las sesiones, el Entrevistado E17 indicó:

El temor a perder el control de la privacidad en el ámbito digital no me preocupa (...) no puedes controlarlo y, honestamente, me ha sucedido más a menudo en persona, que alguien se ha comportado así que cuando trabajo online (Entrevista E17, 2022).

Por su parte, el Entrevistado E16 afirmó:

Entre tú y yo (...) no creo que haya ninguna diferencia con el proceso en persona (...) si llevas una grabadora oculta (...) o incluso tu teléfono, podrías grabar la sesión, y yo no lo sabría. Pero bueno, es absurdo; no creo que nadie -o no he encontrado a nadie- que pueda querer hacer un mal uso del contenido de lo que hablamos aquí. Además, no tendrían a dónde ir con eso (Entrevista E16, 2022).

Por otro lado, se destaca la necesidad de abordar la brecha digital, ya que algunas personas potencialmente beneficiarias carecen de los recursos técnicos y las habilidades necesarias para participar online. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de abordar este problema con cautela, evitando una implementación

forzada de las herramientas online que podría generar nuevos desafíos. Un claro ejemplo de ello lo proporcionó el Entrevistado E4:

Había un compañero que, en cierto momento, descubrió que (...) en alrededor del 80% de sus casos, el único medio de acceso online que tenían sus usuarios era un teléfono móvil. Y, por supuesto, no importa cuántos protocolos o plataformas quieras implementar, es ridículo considerarlo. Siempre tienes que ofrecer la opción de venir aquí en persona. Cuando hablamos de la brecha digital, te puedo asegurar que existe, aunque no siempre la veamos (Entrevista E4, 2021).

En cuanto a las diferencias entre los procesos de mediación restaurativa online y presenciales, los resultados destacan que las principales disparidades se centran en la fluidez, calidad, accesibilidad y participación en la comunicación.

Los procesos digitales presentan desafíos al dificultar la transmisión fluida del contenido emocional debido a la dificultad para interpretar señales no verbales, cómo certifica el Entrevistado E5.

Cuando interactúas cara a cara, [puedes percibir] la conexión emocional, [tienes] la capacidad de ver, tocar e interpretar el lenguaje corporal de manera más espontánea y dinámica. [Lograr] esto a través de una pantalla es realmente más desafiante. En una sesión en línea, se pierde parte de esto. Por ejemplo, también complica la logística de hacer una pausa por cualquier motivo, ya sea que una de las partes necesite un momento o un descanso. Es mucho más simple logísticamente cuando estás cara a cara (Entrevista E5, 2021).

Los facilitadores han señalado problemas como la falta de calidez humana o la limitación en el uso de recursos físicos. En este contexto digital, la capacidad de captar matices en la co-

municación no verbal se vuelve esencial para los facilitadores, resaltando su importancia en la moderación, gestión y participación de los involucrados en el proceso restaurativo. Aunque se reconocen algunos beneficios, persiste una preferencia por las interacciones en persona debido a su riqueza intrínseca. Sin embargo, se destaca el potencial del entorno virtual para ofrecer soluciones adaptadas a diversas necesidades y circunstancias, mejorando así la participación de los involucrados en el proceso, como destaca el Entrevistado E8:

Para mí, la principal ventaja [de las TIC] es que nos brinda la posibilidad de adaptarnos mucho más a las necesidades de las personas y nos permite trabajar en casos que nos habrían escapado o que habrían sido inviábiles antes de todo esto [antes de

marzo de 2020] (Entrevista E8, 2022).

Para resumir: las diferencias entre los enfoques de mediación restaurativa online y presenciales se centran en la comunicación y la accesibilidad del proceso, destacando la capacidad de las herramientas digitales para superar barreras y permitir la participación de aquellos que de otro modo podrían enfrentar obstáculos.

En conclusión, se identifican varias necesidades relevantes -sintetizadas en la Tabla 1- tanto en términos de mejorar los recursos disponibles como en la adquisición de habilidades y capacidades relevantes. Los resultados destacan la importancia de la formación en plataformas y herramientas online tanto establecidas como emergentes, con el objetivo de mejorar la eficacia y la aceptación de estas tecnologías en el contexto de la justicia restaurativa.

Detección de necesidades según si se orientan a formación o a recursos	
Necesidades-recursos	Necesidades-formación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material informático completo para cada facilitador</li> <li>-Plataforma específica de mediación y gestión documental</li> <li>-Unificación de expediente judicial para casos derivados</li> <li>-Digitalización del recorrido burocrático de derivación</li> <li>-Mejora de la conexión de internet desde las oficinas del servicio</li> <li>-Sala de videoconferencias adaptada (gran pantalla, micrófono de reuniones, videocámara de calidad, etc.)</li> <li>-Implementación de aplicaciones de firma digital</li> <li>-Implementación de plataformas para la recogida de feedback y opinión de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidad de formación específica sobre el manejo de las plataformas de videoconferencia</li> <li>-Formación específica sobre competencias informáticas avanzadas con foco en plataformas online</li> <li>-Formación en plataformas cooperativas y de co-creación online con potencial para el ámbito restaurativo</li> <li>-Discusión y exploración de aplicaciones y plataformas con potencial de ser usadas en el ámbito restaurativo (realidad virtual, gamificación<sup>2</sup>, etc.)</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

<sup>2</sup> Trasladar metodologías de juego a actividades cómo un encuentro restaurativo en el que las diferentes partes involucradas participan de forma interactiva.

## 6. Discusión

Abordando ahora la discusión de los resultados, se desprenden varias implicancias para la práctica de justicia restaurativa a partir de los hallazgos obtenidos. En primer lugar, el estudio reafirma la importancia fundamental de la fase preparatoria, destacada por su papel crucial en el contacto inicial de los usuarios, la adhesión al proceso y la planificación de las fases posteriores (Prenzler & Hayes, 1998; Nuguent, Williams, & Umbreit, 2004). Una revelación notable es la nueva importancia que adquieren las herramientas digitales en esta fase, posiblemente influenciada por la experiencia pandémica. Estos resultados se alinean con fundamentos históricos del modelo restaurativo, que hacen hincapié en la adaptabilidad al entorno y la necesidad de un enfoque receptivo más allá de los sistemas de justicia penal convencionales (Van Ness, Morris, & Maxwell, 2001; Braithwhite, 2003; Velez et al., 2021). Esto, a su vez, se refleja en la adaptabilidad de los profesionales en este contexto, corroborada en estudios previos (Varona, 2020; Marder & Rossner, 2021; Romero, 2024a; 2024b). Esto se contrapone a literatura previa, mostrando cómo la integración de la tecnología se muestra beneficiosa, corrigiendo así la reticencia observada a adaptarse a una sociedad cada vez más digitalizada (Bonesteffen et al., 2022).

Sin embargo, el estudio destaca la utilidad limitada de las TIC en la fase de encuentro o diálogo conjunto, subrayando la importancia del contacto en persona. Los factores que contribuyen a esta percepción incluyen la falta de experiencia con las TIC, los desafíos para traducir estrategias de mediación online y las dificultades para la comunicación no verbal en sesiones digitales. Estos elementos son relevantes para rechazar cualquier enfoque que sugiera alguna asimilación entre las prácticas restaurativas virtuales y los ODR

(Freitas & Galain Palermo, 2016). Dada la naturaleza emocional de la justicia restaurativa (Rossner, 2017), es importante enfatizar nuevamente las diferencias significativas entre los dos tipos de prácticas. Por lo tanto, y a pesar de que el modelo restaurativo puede extraer conocimientos de ciertos aspectos de los ODR, los resultados de este estudio subrayan una vez más las vastas diferencias entre ambos modelos.

Asimismo, el estudio aborda de forma tangencial el dilema en torno al derecho de las víctimas a participar en procesos restaurativos, haciéndose eco de legislación supranacional que recalcan la necesidad de plantear servicios restaurativos accesibles e inclusivos (por ejemplo, la Directiva 2012/29/UE o la Recomendación CM/Rec/8, 2018, entre otros).

Si bien las TIC mejoran la comunicación entre usuarios y facilitadores, mejorando la accesibilidad, también se destacan preocupaciones sobre la brecha digital. El estudio identifica reservas entre los profesionales con respecto al uso extensivo de las TIC, citando limitaciones en el acceso a Internet o adquisición de competencias digitales. Así pues, la muestra estudiada aboga por las TIC como complemento o alternativa a las prácticas restaurativas en persona, enfatizando su papel subsidiario.

Por último, y contrario a trabajos anteriores (Varona, 2020), esta investigación subraya la aplicabilidad y viabilidad de las TIC en el proceso restaurativo, ya que un enfoque más matizado sugiere que una incorporación gradual de estas herramientas podría ayudar a ampliar el alcance operativo de los servicios restaurativos, mejorando la participación de las víctimas sin limitar sus derechos. Los resultados obtenidos sugieren la visión de un futuro donde las herramientas online coexistan con las prácticas tradicionales, mejorando la flexibilidad y accesibilidad según las necesidades identificadas. En este sentido, y como se mencionó anteriormente, el uso de tecno-

logía en el ámbito de la justicia restaurativa ha demostrado ser viable, colocando su papel como un complemento o una alternativa en casos donde el contacto directo no es posible o recomendable. Además, los resultados obtenidos en este estudio también abren el camino para explorar nuevos tipos de intervención, como procesos restaurativos híbridos (parte online y parte en persona), así como modelos de prácticas restaurativas a medio camino entre la mediación directa y la mediación indirecta.

## 7. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan las principales conclusiones de esta investigación. En primer lugar, se ha determinado que las TIC no tienen como objetivo reemplazar las prácticas restaurativas tradicionales, sino más bien servir como complementos en ciertas fases del proceso o como alternativa en contextos específicos cuando la interacción en persona no es posible o recomendable. Por otro lado, se ha observado que las principales diferencias entre la mediación restaurativa digital y la mediación en persona residen en sus aspectos comunicativos, destacando la calidad de la comunicación y las estrategias asociadas para asegurarla. Además, las herramientas digitales pueden utilizarse para fomentar y garantizar la participación en el proceso restaurativo, aumentando el rango operativo de los servicios restaurativos. Esto implica que las TIC son viables y aplicables en el marco del proceso restaurativo, aunque se debe asegurar que se consideren las necesidades identificadas detectadas (formación, recursos, etc.). Finalmente, se puede concluir que no ha habido un cambio en el modelo de justicia restaurativa hacia una justicia restaurativa digital, sino más bien hacia un modelo donde las TIC pueden desempeñar un papel útil, contribuyendo a mejorar la accesibilidad

y la participación en programas de justicia restaurativa.

Las recomendaciones incluyen invertir en formación transversal orientada a profesionales, asegurar recursos adecuados y compartir proactivamente buenas prácticas entre los diferentes servicios de justicia restaurativa. Se aconseja a los facilitadores incorporar activamente las TIC, especialmente en fases iniciales o finales del proceso, adaptando su uso en función de las necesidades evidentes de cada caso concreto, teniendo en cuenta siempre que el tratamiento individualizado de cada proceso es esencial.

## Referencias

APAV et. al. 2018. *T@LK Handbook for online Support for Victims of Crime*. Lisboa: APAV. Disponible en: [https://apav.pt/public-proj/images/yootheme/PDF/Handbook\\_TALK.pdf](https://apav.pt/public-proj/images/yootheme/PDF/Handbook_TALK.pdf)

Bazemore, G., Schiff, M. 2005. "Methodology for the qualitative study and description of conference stages and phases". En: Bazemore, G., Schiff, M. 2005. *Juvenile Justice Reform and Restorative Justice*. Londres: Taylor & Francis.

Bolivar, D., Pelikan, C., & Lemonne, A. 2015. "Victims and restorative justice: Towards a comparison". En: I. Vanfraechem, D. Bolivar, & I. Aertsen (Eds.). 2015. *Victims and restorative justice*. New York, NY: Routledge.

Bonensteffen, F., Zebel, S. & Giebels, E. 2022. Is Computer-based Communication a Valuable Addition to Victim-offender Mediation? A Qualitative Exploration among Victims, Offenders and Mediators, *Victims & Offenders*. <https://research.vu.nl/en/publications/is-computer-based-communication-a-valuable-addition-to-victim-off>

Braithwhite, J. 2003. "The fundamentals of restorative justice". En: Dinnen, S., Jowitt, A. & Newton, T. 2003. *A kind of mending: Restorative Justice in the Pacific Islands*. Canberra: The Australian National University.

Braun, V., Clarke, V. 2006. "Using thematic analysis in psychology". *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Choi, J.J. & Gilbert, M. J. 2010. "Joe everyday, people off the street': a qualitative study on mediators' roles and skills in victim-offender mediation". En: *Contemporary Justice Review*, Vol. 13, Issue 2, pp. 129-234. <https://doi.org/10.1080/10282581003748305>

Creswell, J.W. 2013. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th Edition, Londres: SAGE Publications, Inc.

Datta, P., & Nwankpa, J. K. 2021. "Digital transformation and the COVID-19 crisis continuity planning". En: *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 11(2), 81-89. <https://doi.org/10.1177/2043886921994821>

Galain Palermo, P. & Freitas, P. 2016. "Restorative Justice and Technology". En: Novais, P. & Carneiro, D. (Eds.) *Interdisciplinary Perspectives on Contemporary Conflict Resolution*. Porto: IGI Global.

Goldberg, J. & Henderson, D. 2021. "An ode to volunteers: reflections on community response through restorative practices before and after COVID-19". En: *The International Journal of Restorative Justice*, Vol. 4 (2) pp. 315-320. Disponible en: <https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/TIJRJ/2021/2/TIJRJ-D-21-00016>

Hansen, T., & Umbreit, M. 2018. "State of

knowledge: Four decades of victim-offender mediation research and practice: The evidence". En: *Conflict Resolution Quarterly*, 36(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/crq.21234>

Marder I. 2020a. *Restorative justice and COVID-19: responding restoratively during/ to the crisis. A report from the first European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de [www.euforumrj.org/en/restorative-justice-and-COVID-19-responding-restoratively-duringto-crisis](http://www.euforumrj.org/en/restorative-justice-and-COVID-19-responding-restoratively-duringto-crisis) (accedido por última vez: 21 de marzo de 2023).

Marder, I. 2020b. *A restorative transition to the post-lockdown world. A report from the third European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de [www.euforumrj.org/en/restorative-transition-post-lockdown-world](http://www.euforumrj.org/en/restorative-transition-post-lockdown-world) (accedido por última vez: 21 de marzo de 2023).

Marder, I. 2020c. *What does justice look like during and after COVID-19? A report from the fourth European meeting on restorative justice and COVID-19*. Recuperado de [www.euforumrj.org/en/what-does-justice-look-during-and-after-COVID19](http://www.euforumrj.org/en/what-does-justice-look-during-and-after-COVID19) (accedido por última vez: 21 de marzo de 2023).

Marder, I. 2022. "Mapping restorative justice and restorative practices in criminal justice in the Republic of Ireland". En: *International Journal of Law, Crime and Justice*, Volume 70, September 2022, 100544. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2022.100544>

Marder, I.D. & Rossner, M. 2021. 'Restorative justice during and after COVID-19'. En: *The International Journal of Restorative Justice* Vol. 4 (2), pp. 305-314. Disponible en: <https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/TIJRJ/2021/2>

- Nugent, W. R., Williams, M., & Umbreit, M. S. 2004. "Participation in Victim-Offender Mediation and the Prevalence of Subsequent Delinquent Behavior: A Meta-Analysis". En: *Research on Social Work Practice*, 14(6), 408-416. <https://doi.org/10.1177/1049731504265831>
- Nurhas, I., Aditya, B.R., Jacob, D.W. & Pawlowski, J.M. 2022. "Understanding the challenges of rapid digital transformation: the case of COVID-19 pandemic in higher education". En: *Behaviour & Information Technology*, 41:13, 2924-2940. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2021.1962977>
- Olalde, J.A. 2017. *40 ideas para la práctica de la justicia restaurativa en la jurisdicción penal*. Madrid: Dykinson.
- Palys, T. 2008. Purposive sampling. In L. Given (Ed.), *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 697-698). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Prenzler, T. & Hayes, H. 1998. "Victim-offender mediation and the gatekeeping role of police". En: *International Journal of Police Science & Management* Volume 2 Number 1, pp.17-32. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/14613557000200103>.
- Romero Seseña, P. 2024a. "Applicability and uses of ICTs in restorative justice: online restorative mediation experiences in Spain" [Tesis doctoral]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/690131>
- Romero-Seseña, P. 2024b. "Applicability and uses of the online environment in restorative mediation: towards a digital restorative justice?". En: *Current Issues in Criminal Justice*. <http://dx.doi.org/10.1080/10345329.2024.2319919>
- Rossner, M. 2017. "Restorative Justice in the 21st Century: making emotions mainstream". En: Liebling, A., Maruna, S. & McAra, L. (Eds.) *The Oxford Handbook of Criminology*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Strauss, A. L. & Corbin, J. 2002. *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (1. ed.). Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Tamarit Sumalla, J.M (coord.). 2012. *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones*. Granada: Editorial Comares.
- Umbreit, M., Vos, B. 2000. "Homicide survivors meet the offender prior to execution". En: *Homicide Studies*, Vol. 4, No. 1, pp. 63-87.
- Van Camp, T., Wemmers, J.A. 2013. "Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice". En: *International Review of Victimology* 19(2) 117-143. DOI: 10.1177/0269758012472764 Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0269758012472764>
- Van Ness, D., Morris, A. & Maxwell, G. 2001. "Introducing restorative justice". En: Morris, A. & Maxwell, G. (Eds.) *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*. Portland, Oregon: Hart Publishing.
- Varona, G. 2020. "Digital Restorative Justice, Connectivity and Resonance in Times of COVID-19". En: *Revista de Victimología*, nº. 10/2020 pp. 9-42. Disponible en: <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia/article/view/160/61>
- Velez, G., Butler, A., Hahn, M., Latham, K. 2021. "Opportunities and Challenges in the Age of COVID-19: Comparing Virtual Ap-

**PABLO ROMERO SESEÑA**

proaches with Circles in Schools and Communities”. En: Gavrielides, T. (eds) *Comparative Restorative Justice*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-74874-6\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-030-74874-6_7)

Zehr, H. & Mika, H. 2003. “Fundamental concepts of restorative justice”. En: McLaughlin, E., Fergusson, Hughes, G. y Westmarland, L. (Eds.) *Restorative justice: Critical issues* (pp. 40-43). Londres: Sage.