

# ACORD DE LES DEFENSORIES DEL POBLE

SOBRE

## LA CULTURA DE LA JUSTÍCIA RESTAURATIVA, EL DIÀLEG, LA CONCILIACIÓ, L'ACORD I LA REPARACIÓ

**Barcelona, 5 de febrer de 2025**

---

En un context social i jurídic canviant, les institucions públiques de les defensories del poble es plantegen la millora contínua per complir la missió i la visió que els encomanen les lleis dins el marc d'un estat democràtic i social de dret. En aquest sentit, encara que mantenen les aproximacions tradicionals d'aquestes defensories –centrades, en la majoria dels casos, en les facultats de supervisió i en l'emissió de recomanacions a les administracions davant de possibles irregularitats detectades que afectin els drets humans–, a poc a poc s'estan fent aproximacions complementàries que miren de superar un enfocament adversarial entre l'Administració i la ciutadania. Així doncs, s'han anat introduint una sèrie de perspectives centrades en el diàleg i la col·laboració que, en molts casos, obren vies creatives per a la reparació i la restauració del teixit social danyat. Algunes d'aquestes aproximacions s'inspiren en principis tradicionals i moderns de resolució dialogada de conflictes i de la cultura de la justícia restaurativa.

Encara que la justícia restaurativa té l'origen en l'àmbit penal, en la seva gestació hi han influït diferents disciplines i experiències pràctiques, generades en contextos geogràfics, culturals i socials diversos, i, per això, és un paradigma en constant evolució. De manera gradual, la justícia restaurativa ha traspassat les fronteres del dret penal i s'ha entès com un enfocament transformador que permet abordar els conflictes que necessàriament sorgeixen en tots els àmbits de les relacions humanes. Aquest enfocament posa la reparació del dany en el centre i, al mateix temps, tracta els fets des d'una perspectiva més àmplia, inclusiva i participativa. Avui dia, l'enfocament restauratiu s'aplica tant a situacions de delictes de la jurisdicció penal, com a conflictes, tant privats com públics, de l'àmbit familiar, veïnal, laboral, comunitari, escolar, universitari o administratiu, entre d'altres.

Les defensories públiques que signen aquest document s'inspiren en la cultura de la justícia restaurativa i de la mediació en conflictes públics per millorar el compliment de la missió i els fins que els són encomanats legalment.

Cada defensoria treballa amb les metodologies i recursos de què disposa, i planteja, projecta, aplica i desenvolupa diverses vies de justícia restaurativa i mètodes adequats de solució de controvèrsies. És voluntat de les defensories signants afirmar el seu compromís públic amb els valors, els principis i les pràctiques d'aquesta cultura.

Pel present ACORD, nosaltres, com a representants de defensories del poble, posem de manifest el desig compartit d'impulsar la cultura de la pau i la resolució pacífica, no adversarial i adequada de conflictes en les relacions entre l'Administració pública i la ciutadania. Ens comprometem a impulsar aquesta cultura com a realització pràctica dels principis del bon govern i de la bona administració en un marc de protecció i respecte dels drets humans; en definitiva, la nostra voluntat és millorar la proximitat en la prestació dels serveis públics i l'empatia amb la ciutadania.

Per tot això,

## RECORDEM

1. Les resolucions adoptades per l'Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides (ONU) sobre *el paper de les institucions d'ombudsperson i dels mediadors en la promoció i protecció dels drets humans, la bona governança i l'estat de dret*: 77/224, 75/186, 72/186, 71/200, 69/168, 67/163, 65/205 i 633/169.
2. La Resolució 48/134, de 20 de desembre de 1993, de l'Assemblea General de les Nacions Unides, sobre els principis relatius a la situació de les institucions nacionals de promoció i protecció dels drets humans (Principis de París) i, en particular, la seva referència a "tractar de trobar una solució amistosa mitjançant la conciliació"; la Resolució 69/168, de 18 de desembre de 2014, i la Resolució 72/186, de 19 de desembre de 2017, sobre la *funció de les institucions d'ombudsperson i dels mediadors*, i de les altres institucions nacionals de drets humans en la promoció i protecció dels drets humans.
3. La Resolució 71/189, relativa a la Declaració sobre el dret a la pau; la Resolució 53/243, relativa a la Declaració i al Programa d'acció sobre una cultura de pau, i, en particular, la seva vinculació amb la promoció de l'arranjament pacífic dels conflictes, el respecte i l'enteniment mutus.
4. L'existència dels principis bàsics sobre la utilització de programes de justícia restaurativa en matèria penal de l'Organització de les Nacions Unides com a directrius per elaborar i gestionar programes genèrics de justícia restaurativa i mediació; i l'existència d'estàndards internacionals i, en especial, la Recomanació del Consell d'Europa CM/Rec (2018) i la Declaració de Venècia del Consell d'Europa, de 14 de desembre de 2021.

De conformitat amb aquests estàndards internacionals i la voluntat institucional,

## ACORDEM

**PRIMER**. **Assumir**, com a defensories del poble, els valors, els principis, les regulacions i les pràctiques que recullen els estàndards internacionals esmentats, vinculats a la cultura del diàleg, la mediació i la conciliació, així com altres mètodes adequats de solució de conflictes i la cultura de la justícia restaurativa.

**SEGON**. **Impulsar**, en aplicació d'aquests valors i principis, iniciatives de conciliació pública, mediació en conflictes, facilitació de diàlegs, entrevistes i cercles restauratius, i vies per a la reparació integral dels danys causats –tant materials com simbòlics–, així com dur a terme processos de mediació i utilitzar qualssevol mètodes adequats de solució de conflictes (MASC) que es considerin viables per resoldre conflictes entre la ciutadania i l'Administració pública.

**TERCER**. **Activar** a les institucions que representem l'aplicació d'aquestes iniciatives per fer realitat els drets humans fonamentals reconeguts en instruments universals, regionals i nacionals, així com un canvi de paradigma relacionat amb la cultura de la justícia restaurativa i la mediació de conflictes en les relacions entre l'Administració i la ciutadania.

**QUART**. **Destinar** recursos humans i materials per facilitar el trànsit d'una cultura adversarial –basada en accions sancionadores administratives o en processos judicials davant els tribunals– a una cultura del diàleg, de la cerca efectiva de solucions eficaces i creatives, i de reparacions efectives davant de possibles accions lesives contra les persones i contra la comunitat. Unes iniciatives que, sense desconèixer la llei, transcendeixin els paràmetres rígids de la legalitat, apliquin criteris de proximitat i bon govern, i busquin solucions que tinguin en compte tant l'interès general com les necessitats i interessos de les persones i les comunitats, amb restauració de la convivència, reparació del teixit social danyat, i, en definitiva, facilitació del desenvolupament de societats més cohesionades, justes, equitatives i pacífiques.

**CINQUÈ**. **Cooperar** entre les defensories signants en les diferents iniciatives de justícia restaurativa, i organitzar activitats conjuntes de sensibilització, formació i aplicació dels valors i pràctiques objecte d'aquest ACORD. Així mateix, acordem fomentar totes aquelles iniciatives que puguin contribuir a la solució adequada de conflictes i a la restauració de la convivència.

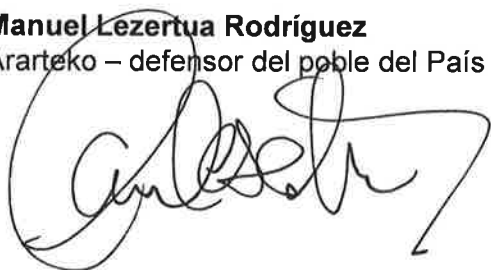
l aquest efecte, i perquè així consti, aquest ACORD és signat per **el defensor del poble d'Andalusia, l'ararteko del País Basc, la diputada del comú de Canàries, el defensor del poble de Navarra - Nafarroako Arartekoa i la síndica de greuges de Catalunya**, a Barcelona amb data 5 de febrer de 2025.

Les defensories que s'incorporin amb posterioritat a aquesta data signaran aquest ACORD en la mateixa qualitat i condició, a tots els efectes.

**Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**  
Defensor del poble Andalus



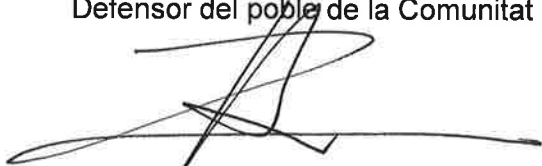
**Manuel Lezertua Rodríguez**  
Ararteko – defensor del poble del País Basc



**María Dolores Padrón Rodríguez**  
Diputada del comú de Canàries



**Patxi Vera Donazar**  
Defensor del poble de la Comunitat Foral de Navarra – Nafarroako Arartekoa



**Esther Giménez-Salinas i Colomer**  
Síndica de greuges de Catalunya

