

FUNDAMENTOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN LA APLICACIÓN DE LA VIRTUALIDAD

*MSc. Jovanna Calderón Altamirano**

RESUMEN

Partiendo de la base doctrinaria de justicia restaurativa y del marco normativo regulatorio, se desarrollan aspectos indispensables para la utilización de la virtualidad en los procesos restaurativos que, ante situaciones excepcionales, por ejemplo, evitar el contagio de la COVID-19, permitan la continuidad de los servicios y el acceso satisfactorio de las personas usuarias, a la resolución de los conflictos con la utilización de la justicia restaurativa.

Palabras claves: justicia restaurativa, derecho penal, derecho penal juvenil, virtualidad.

ABSTRACT

Starting from the doctrinal basis of restorative justice and the regulatory normative framework, indispensable aspects are developed for the use of virtuality in the restorative processes, which in the face of exceptional situations such as avoiding the contagion of COVID-19, allow the continuity of services and the satisfactory access of the users, to the resolution of conflicts with the use of restorative justice.

Keywords: restorative justice, criminal law, juvenile criminal law, virtuality.

Recibido: 4 de abril de 2022

Aprobado: 3 de mayo de 2022

* Licenciada en Derecho de la Universidad de Costa Rica, máster en Criminología de la Universidad Nacional a Distancia; técnica en Criminalística del Colegio Universitario de Cartago; diplomada en Diseño de Proyectos de Desarrollo del Centro Internacional de Estudio Interdisciplinarios; especialista en Administración de Proyectos del Instituto Tecnológico de Costa Rica y en “Gobernabilidad, Derechos Humanos y Cultura de Paz” de la Universidad de Toledo, España; jefa de la Oficina Rectora de Justicia Restaurativa del Poder Judicial de Costa Rica. Ha sido fiscal del Ministerio Público del Poder Judicial de Costa Rica. Formó parte en la redacción del Proyecto de Ley de Justicia Restaurativa y del Plan de Acción de la Política Pública de Justicia Juvenil Restaurativa. Ha brindado asistencia técnica a nivel internacional en justicia restaurativa y posee experiencia como conferencista y docente. Correo electrónico: jcalderona@Poder-Judicial.go.cr

I. Introducción

La justicia restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica inicia con la presentación de un plan piloto que fue debidamente aprobado para la atención de asuntos penales, a partir de mayo de 2012. Durante su desarrollo, se realizan un seguimiento y evaluación de los procesos que reflejan la satisfacción de las personas usuarias, menores tiempos de resolución y de forma más económica. Ello conlleva a la consolidación de la justicia restaurativa como un programa institucional que posteriormente se convierte en un procedimiento, al aprobarse la Ley de Justicia Restaurativa N.º 9582, la cual entró en vigencia el 20 de enero de 2019.

A unos meses de haber cumplido el año de la implementación de la Ley de Justicia Restaurativa y en pleno inicio de la atención de asuntos disciplinarios conforme al Reglamento Interno del Poder Judicial para el Programa de Bienestar Integral del Personal Judicial, propiamente en marzo de 2020, con el anuncio del primer caso de COVID-19 en Costa Rica, se requirió de la implementación de estrategias que permitieran continuar brindando el servicio a las personas usuarias de justicia restaurativa; se debieron realizar las entrevistas iniciales, las firmas de consentimientos informados, la preaudiencia, las reuniones restaurativas, incluso, aquellos planes restaurativos que ya estaban en marcha continuaron cumpliéndose, siendo necesario llevar a cabo audiencias de verificación, de seguimiento, entre otras diligencias propias de justicia restaurativa.

Esta implementación pretendía que las personas usuarias continuaran con el acceso a resolver su conflicto por medio de la justicia restaurativa, ya fuera en el área penal, penal juvenil, tratamiento de drogas bajo

supervisión judicial restaurativa, incluso en fase de ejecución de la pena o la sanción penal juvenil, así como materia contravencional y disciplinaria. Se realizaron un análisis e interpretación desde las bases de la justicia restaurativa junto con la normativa, en total respeto de los derechos y las garantías procesales, por lo que se dispusieron los ajustes requeridos para la continuidad del servicio de justicia restaurativa.

La primera decisión fue sustituir la pieza de diálogo por un gesto que permitiera trasladar la palabra a las otras personas intervinientes. Luego con respecto a la restricción de aforos, se tuvieron que analizar las particularidades de las personas usuarias en el caso concreto, la utilización de la virtualidad, la combinación entre la participación presencial y virtual, o bien presencial con todas las medidas de bioseguridad para evitar el contagio, sin que se viera afectada la satisfacción de las personas usuarias de los procedimientos restaurativos.

Al llegar a una etapa de la pandemia que permite disminuir restricciones, se torna hacia la presencialidad nuevamente, lo que coincide con los 10 años de aplicar justicia restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica, por lo que resulta oportuno analizar la posibilidad de continuar utilizando la virtualidad, de forma excepcional, en aquellos casos en que es más favorable para las personas usuarias.

Para ello se iniciará con la base doctrinaria de justicia restaurativa que permite un cambio de paradigma en la Administración de Justicia, para luego avanzar al marco regulatorio desde el Estado costarricense y se explicará cómo se puede aplicar la virtualidad excepcionalmente en procedimientos restaurativos en el Poder Judicial de Costa Rica, enumerando desafíos y aspectos indispensables para dar una atención restaurativa aun cuando se utilice la virtualidad.

II. Bases de la justicia restaurativa

I. Partes en justicia restaurativa

Las prácticas restaurativas se agrupan en el espectro de prácticas, desde las informales hasta las formales, indican Costello y otros (2011, pp. 14-41):

- Dentro de las informales, se encuentra las declaraciones afectivas y las preguntas afectivas, aquellas expresiones que contemplan un enfoque restaurativo que incluso se pueden utilizar en todo momento.
- Las prácticas menos informales, pero que aún no se encuentran catalogadas como formales, se utilizan ante situaciones que no requieren mayor preparación, donde participan las personas involucradas en la situación conflictiva leve, utilizando expresiones afectivas.
- Aquellas formales son las que desarrollan una metodología mucho más estructurada, cumpliendo con una serie de requisitos y pasos previos, durante y posterior a su realización.

Conforme el espectro de prácticas restaurativas, en el Poder Judicial, se desarrollan acciones formales y aquellas que se enmarcan en un enfoque restaurativo, cuando no alcanzan el grado de formalidad total o no contienen todos los elementos que doctrinariamente definen una práctica formal.

Al hacer referencia a la práctica formal, se tienen tres participantes indispensables en los procedimientos: la víctima, la persona ofensora y la comunidad, con las pequeñas

excepciones que realiza la misma Ley de Justicia Restaurativa sobre la participación de la víctima, en procesos penales juveniles y en los procesos de ejecución de la pena.

a. La víctima

Los movimientos victimológicos de los años 70 promovieron la justicia restaurativa para concederle mayor participación a la víctima en procesos penales, los cuales se desarrollaron en América del Norte (O'Connell y otros, 2010, p. 187). Desde 1974 se implementa la justicia restaurativa en Canadá, al resolver un conflicto jurídico penal entre dos jóvenes acusados por actos vandálicos que son llevados a un encuentro restaurativo con su comunidad, posteriormente se da su desarrollo en Nueva Zelanda (Britto, 2010, p. 30).

El Poder Judicial de Costa Rica inicia el proyecto piloto de justicia restaurativa, con esa misma finalidad. El Proyecto de Ley y la aprobación de la Ley de Justicia Restaurativa de Costa Rica tienen latente ese mismo espíritu: dar voz y voto a las víctimas.

La figura de la víctima dentro del proceso restaurativo costarricense en asuntos penales, penales juveniles y contravencionales, se encuentra en los artículos 8 y 9 de la Ley de Justicia Restaurativa.

La víctima puede ser aquella que sufre el daño o la vulneración al bien jurídico tutelado directamente, y las víctimas secundarias son las personas alrededor de quien sufrió el perjuicio directo, así como las que sufren un perjuicio ante la comisión de un delito que protege intereses difusos, en aquellos casos donde la persona legisladora considera que el hecho violenta a la colectividad.

b. La persona ofensora

También la persona ofensora es indispensable en una práctica formal de justicia restaurativa. Es aquella que ha realizado un daño o tiene un alto grado de probabilidad que lo causó. De acuerdo con los artículos 10 y 11 de la Ley de Justicia Restaurativa, es la persona imputada que voluntariamente acepta tramitar su asunto por el procedimiento restaurativo, y la cobijan los derechos y garantías del debido proceso.

c. La comunidad

Desde la doctrina, se agrega a la comunidad en general como otra actora en las prácticas formales de justicia restaurativa, la cual sufre una afectación ante cualquier acción delictiva que le genera inseguridad y entorpece la cultura de paz en su convivencia. Su figura se introduce en el proceso restaurativo por medio de los artículos 12 y 13 de la Ley de Justicia Restaurativa.

La integración de la comunidad se da con su participación directa en la reunión restaurativa, como una tercera afectada, como una experta en temas específicos conforme el delito que se atiende o como parte de la red de apoyo de justicia restaurativa.

d. Actores procesales

En el marco del procedimiento restaurativo que establece la legislación costarricense en los numerales 6 y 7 de la Ley de Justicia Restaurativa, el desarrollo de la justicia restaurativa está a cargo de un equipo interdisciplinario en cada sede a lo largo y ancho del país, el cual está conformado por el equipo legal: con la representación del Ministerio Público, la Defensa Pública, la Judicatura según la materia y etapa procesal

en que se aplica la justicia restaurativa, al que se une el equipo psicosocial que lo conforma al menos una persona profesional en Trabajo Social y otra en Psicología, las cuales están adscritas al Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, cada una de estas profesionales tienen independencia funcional.

Las personas del equipo interdisciplinario mantienen su rol procesal conforme el proceso penal o penal juvenil, impregnando sus funciones con justicia restaurativa, a raíz de que el proceso restaurativo está inmerso dentro del proceso penal o penal juvenil, respetando todas las garantías y los derechos procesales que la legislación costarricense establece.

2. Criterios de viabilidad en justicia restaurativa

Desde la doctrina de justicia restaurativa, se colocan como pilares las necesidades de las personas que fueron dañadas, las obligaciones de las personas que tienen que reparar ese daño y la participación colectiva de todas las partes para lograr los resultados restaurativos de forma colaborativa. Estos aspectos son contemplados en el artículo 21 de la Ley de Justicia Restaurativa y son verificables por el equipo psicosocial conforme el numeral 20 para materia penal y el 36 en materia penal juvenil, ambos de la misma ley.

No se puede ver el derecho penal o el derecho penal juvenil, simplemente desde la infracción a la ley penal, la persona que realizó la infracción y la pena que se debe imponer por dicha violación. Se deben integrar al análisis de la teoría del delito las necesidades de las víctimas, la obligación para reparar el daño y la responsabilidad activa para lograrlo, lo que se consigue con la integración del equipo

psicosocial de justicia restaurativa que aporta aspectos biopsicosociales que le permiten al equipo legal, durante la práctica restaurativa, dar el espacio a las personas usuarias de expresar sus emociones, sus necesidades y la forma de reparación que les satisface, siempre dentro del marco de legalidad asegurado por el equipo legal. Por su parte, la persona juzgadora tiene la mayor responsabilidad por el rol garantista que le atribuye la legislación.

El eje central de la justicia restaurativa es la reparación del daño, el cual se logra cuando se reconoce que se realizó un daño, cuando se escucha a las personas que han sufrido producto del delito y que en primer término son las víctimas. Pero también se extiende la dimensión del daño en algunas ocasiones a las personas cercanas a la persona ofensora.

Esta reflexión de la persona ofensora permite que con voluntad adquiera compromisos para esa reparación directa o, incluso, simbólica, que le permite cambiar sus hábitos y construir un proyecto de vida alejado del delito, porque se trabaja la infracción a la norma desde la emociones, con la consigna de que reparar vale más que castigar, con la firme convicción de que “[...] *la capacidad de la justicia restaurativa de tratar estas necesidades emocionales y relacionales y de comprometer a los ciudadanos en el proceso es la clave para lograr y mantener una sociedad civil sana.* (Mccold y Wachtel, 2003, p. 3).

Cuando desde la estrategia del caso se adiciona el análisis para establecer las personas que han sido dañadas, cuáles son sus necesidades y quién tiene la responsabilidad de atenderlas, se ha incorporado un enfoque restaurativo que coloca a las personas usuarias en el centro de los procesos y lleva a un cambio de paradigma, el cual no es solo desde la Administración de

Justicia, sino también involucra a la academia, los colegios profesionales, la comunidad en general. Es un verdadero cambio cultural que lleva tiempo, pero sin duda contribuirá a una sociedad más equitativa y pacífica, a una verdadera cultura de paz.

3. Principios y valores del procedimiento restaurativo

Los principios y valores vienen dictados no solo por la doctrina, sino también por los estándares básicos que, desde el primer momento, se plantearon a nivel internacional por el Consejo Económico y Social de la Organización de Naciones Unidas para la incorporación de programas restaurativos en los países miembros.

Costa Rica dio un paso más allá e incorporó los principios y valores en la propia Ley de Justicia Restaurativa, los numerales 4 y 5, respectivamente, los enumeran. Así se confiere rango legal a los principios y valores, con un mayor peso para su utilización al realizar análisis interpretativos que lleven a la toma de decisiones que marcan el norte de cómo se debe actuar en los procedimientos restaurativos.

Tomando en cuenta el respeto como base de los pilares de justicia restaurativa que la Ley de Justicia Restaurativa retoma como un valor y lo incluye como el principio de respeto a los derechos y garantías procesales, verificando que, en la atención virtual en justicia restaurativa, no exista ninguna violación al derecho de defensa, de dignidad y acceso a la justicia, integrándolo con la búsqueda de la justicia pronta y cumplida que, desde la Constitución Política, la Ley de Justicia Restaurativa retoma para indicar que los procesos deben ser atendidos con rapidez, eficiencia y simplificación de trámites.

Todo ello junto con el humanismo que coloca a las personas en el centro de las actuaciones judiciales, con el principio de oralidad, ante circunstancias excepcionales que imposibilitan la atención de las personas usuarias de forma presencial y considerando la voluntariedad de participación y posibilidad que tienen las personas de conectividad, se considera apropiada la utilización de la virtualidad para la continuidad de la atención y brindar el servicio de justicia restaurativa de forma oportuna, en razón de que todos los procedimientos se pueden desarrollar conforme a la normativa vigente para la aplicación de Justicia Restaurativa aun cuando se realice de forma virtual.

Incluso las acciones de seguimiento y verificación de los acuerdos restaurativos que son judicializados se pueden realizar de forma virtual, siempre bajo el principio de alto apoyo y alto control, sin dejar de lado el trabajo con la comunidad para el mantenimiento de la red de apoyo de justicia restaurativa.

III. Marco regulatorio en justicia restaurativa

La Organización de Naciones Unidas colocó a la justicia restaurativa como una alternativa para la resolución de conflictos jurídicos. En el *Informe E/CN.15/2002/5/Add.1* del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, titulado *Justicia restaurativa. Informe del secretario general. Adición, Informe de la reunión del grupo de expertos sobre justicia restaurativa*, se extrae:

1. Por “programa de justicia restaurativa” se entiende todo programa que utilice procesos restaurativos e intente lograr resultados restaurativos.

2. Por “proceso restaurativo” se entiende todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador. Entre los procesos restaurativos se puede incluir la mediación, la conciliación, la celebración de conversaciones y las reuniones para decidir sentencias.
3. Por “resultado restaurativo” se entiende un acuerdo alcanzado como consecuencia de un proceso restaurativo. Entre los resultados restaurativos se pueden incluir respuestas y programas como la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad, encaminados a atender a las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y el delincuente.
4. Por “partes” se entiende la víctima, el delincuente y cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito que participen en un proceso restaurativo.
5. Por “facilitador” se entiende una persona cuya función es facilitar, de manera justa e imparcial, la participación de las partes en un proceso restaurativo.

Costa Rica utilizó estos conceptos, así como los estándares básicos que contempla esta misma resolución, como base en el proyecto piloto en el año 2012, y estos se retomaron en la Ley de Justicia Restaurativa.

La Ley de Justicia Restaurativa costarricense tiene un primer apartado con los conceptos, principios y valores de justicia restaurativa, así como la descripción de las partes indispensables, los derechos y los deberes. Posteriormente, contempla el procedimiento para materia penal que describe la admisibilidad, viabilidad y el desarrollo propio de la reunión restaurativa. El siguiente capítulo corresponde a la justicia juvenil restaurativa y finalmente describe el capítulo de tratamiento de drogas bajo supervisión judicial.

Unido a lo anterior, la ley incorpora una serie de reformas, tanto procesales como de fondo, en materia penal y penal juvenil, dando como país un salto a que la justicia restaurativa impregna las diferentes etapas procesales, la finalidad en el derecho penal o penal juvenil, ya no es solamente solucionar el conflicto y la reintegración social, sino también este principio está cubierto por el procedimiento restaurativo, producto de la reforma que se hace con esta ley de la república.

Los ámbitos de aplicación que contempla la Ley de Justicia Restaurativa son la materia penal y, en materia penal juvenil, esto puede ser por salidas alternas para la imposición de la pena en el procedimiento abreviado o imposición de la pena por medio del procedimiento de cesura, ya en etapa de

juicio, por incidentes en la fase de ejecución tanto de la pena como de sanciones penales juveniles y, en ambas materias, también el procedimiento contravencional.

En este último, se halla la posibilidad de derivar los asuntos del sistema judicial a las Casas de Justicia que pertenecen al Viceministerio de Justicia y Paz. Tiene restricción en materia penal para asuntos de violencia de género, de carácter sexual, narcotráfico, crimen organizado, pero con excepción del delito de introducción de droga a centro penal cometido por mujer en condición de vulnerabilidad.

No se puede dejar de lado que, en septiembre de 2019, la Corte Suprema de Justicia aprueba el Reglamento de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral del Personal Judicial, el cual también debe ser incluido dentro de las regulaciones con las que se trabaja la justicia restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica.

El procedimiento de bienestar integral está dirigido al personal judicial propiamente en procesos disciplinarios por incumplimiento de una obligación patrimonial.

Todos estos procedimientos, ante la pandemia, fueron atendidos sin interrumpir el servicio, utilizando la virtualidad siempre que fue posible para las personas usuarias. Incluso en el procedimiento disciplinario, por contar solo con un equipo interdisciplinario ubicado en la capital, la mayoría de asuntos se atendieron de forma virtual para evitar el traslado de las personas usuarias desde otros circuitos judiciales hasta San José.

IV. Utilización de la virtualidad en proceso restaurativos

Producto del análisis integral desde la regulación, las bases, principios y valores de la justicia restaurativa, en total apego a los derechos y garantías procesales costarricenses, se llegó a la Circular 127-2020 sobre los lineamientos de justicia restaurativa para utilizar la virtualidad, la cual es acompañada por la Circular 177-2020 del *Protocolo de audiencias virtuales del Centro de Conciliación del Poder Judicial*.

Conforme dichas circulares y la práctica que se ha tenido en la utilización de la virtualidad, se enumeran aspectos que se deben tomar en cuenta en la materialización de la virtualidad en justicia restaurativa:

- Es indispensable que la persona usuaria cuente con un espacio privado, con tranquilidad para conversar durante la duración de la diligencia, con audio y video en su dispositivo, así como conectividad para su utilización durante toda la diligencia.
- Es importante contar con un medio de comunicación telefónico ante cualquier eventualidad de conectividad que se presente.
- Las personas funcionarias deben recibir en la sala virtual a las personas usuarias, deben explicarles la utilización de la plataforma virtual y la dinámica que se llevará a cabo, previo al inicio de la diligencia.
- Todas las personas deben mantener la cámara encendida durante toda la diligencia.

- La persona usuaria debe realizar la manifestación de compromiso de confidencialidad y privacidad de lo que suceda en la diligencia.
- En caso de la realización de reuniones restaurativa, es importante remitir la encuesta de satisfacción de la persona usuaria.

Aunque el proceso sea virtual, no se puede perder el humanismo que caracteriza a la justicia restaurativa, y eso se logra teniendo claro que no se está interactuando con una pantalla, sino con la persona que se tiene del otro lado, transmitiendo respeto, permitiendo el diálogo y la escucha activa, todo ello con empatía.

a. Desafíos en la utilización de la virtualidad en justicia restaurativa

Es importante estrechar la brecha digital y, desde la función judicial con respaldo en la Ley de Justicia Restaurativa, se puede contribuir a este desafío, al ubicar espacios dentro de los mismos tribunales de justicia más cercanos a las personas usuarias, en aquellos casos donde las diligencias se realizan en jurisdicciones diferentes al domicilio o trabajo de la persona usuaria.

También se puede articular para contar con espacios públicos, como pueden ser las bibliotecas públicas, las casas de justicia, los centros cívicos para la paz, donde se permita a las personas usuarias contar con la conectividad requerida en un lugar adecuado para la práctica de las diligencias y, con ello, acercar la justicia restaurativa a las personas usuarias para que no tengan que trasladarse a grandes distancias o bien pedir permiso en sus trabajos.

Otro desafío que se presenta con la disminución de las restricciones por la pandemia es la excepcionalidad en la utilización de la virtualidad. Se considera que la virtualidad es positiva, pero depende de las personas usuarias y las capacidades culturales y económicas para su utilización. Aun cuando se busca en su máximo la humanización a través de la pantalla, la realidad es que el lenguaje corporal que refleja en mucho las emociones de las personas, y es desde donde se trabaja en justicia restaurativa, es mucho más viable de forma presencial. Entonces no se puede pretender la aplicación de la virtualidad de manera generalizada.

La virtualidad acerca la Administración de Justicia a las personas usuarias, siempre y cuando ellas tengan la posibilidad de acceder a este tipo de tecnología. Pero si no se cuenta con dicha posibilidad, les corresponde a las personas funcionarias judiciales acercarse a ellas y a sus comunidades.

No se pueden virtualizar todos los procesos, se debe hacer bajo criterio profesional conforme a las condiciones del caso y de las personas usuarias, y se debe utilizar fundamentalmente cuando sea de mayor beneficio para las personas usuarias.

Se debe seguir manteniendo el contacto con la comunidad, realizando aquellas visitas que sean indispensables. Aun cuando se utilice la virtualidad en aquellos casos excepcionales, se debe mantener un servicio satisfactorio para las personas usuarias que, durante el 2020, fue de un 95%, así como el nivel de cumplimiento de salidas alternas que, incluso en plena pandemia, en el 2020, fue de un 94%.

Conclusiones

La justicia restaurativa es un cambio de paradigma en la Administración de Justicia, con la aprobación de la Ley de Justicia Restaurativa, se convirtió en un procedimiento en materia penal y penal juvenil que ha contemplado el procedimiento de tratamiento de drogas bajo supervisión judicial restaurativa, la materia contravencional y, con el Reglamento Interno del Poder Judicial, se suma la materia disciplinaria.

La resolución de los asuntos por justicia restaurativa implica la integración dentro del proceso penal o penal juvenil de las bases de justicia restaurativa, la participación de tres actores indispensables: víctima, persona ofensora y comunidad, con las excepciones que hace la Ley de Justicia Restaurativa. Se deben adicionar al análisis jurídico tradicional aspectos de viabilidad, tales como la voluntariedad, la atención de las necesidades de las víctimas, el reconocimiento del daño causado, la reparación activa del daño, junto con el seguimiento bajo el principio de alto apoyo y alto control, todo ello por regulación de la Ley de Justicia Restaurativa.

La pandemia por la COVID-19 obligó a innovar, siempre teniendo las bases de la justicia restaurativa y en apego estricto a las garantías y derechos procesales. Pero procurando la continuidad del servicio, se implementó la virtualidad para atender las diferentes diligencias restaurativas, incluso se aumentó la cantidad de reuniones restaurativas por mes y se conservaron un nivel de satisfacción de las personas usuarias de más del 95% y el cumplimiento de los acuerdos restaurativos en más del 90% de los casos.

La virtualidad, de forma excepcional, puede ser utilizada en justicia restaurativa cuando tenga como finalidad acercar la justicia a la persona usuaria, siempre que la persona usuaria tenga las condiciones para participar, y se humanice al máximo el servicio.

Se debe continuar en el trabajo continuo de articulación con la comunidad para mantener espacios accesibles que les permitan a las personas usuarias su utilización en casos donde se encuentren a largas distancias de las oficinas judiciales.

El servicio de justicia restaurativa debe continuar enfocado en las personas usuarias, las cuales son el centro de la atención, analizando cada caso en concreto para solventar las circunstancias que se presentan conforme a las necesidades de las personas usuarias y así asegurar un servicio de la más alta calidad, de acuerdo con el debido proceso.

Bibliografía

Libros

Britto Ruiz, Diana. (2010). *Justicia restaurativa: reflexiones sobre la experiencia colombiana*. Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja.

Costello, Bob y otros. (2011). *Manual de práctica restaurativas para docentes, personal responsable de la disciplina y administradores de instituciones educativas*. Segunda versión en castellano.

Pensilvania, Estados Unidos de América. Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.

Mccold, Paul y Wachtel, Ted. (2003). *En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa*. Ponencia presentada en el XIII Congreso Mundial sobre Criminología, del 10 al 15 de agosto de 2003. Río de Janeiro, Brasil. En EFORUM: Restorative Practices. Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.

O'Connel, Terry y otros. (2010). *Reuniones de justicia restaurativa*. Primera edición en castellano. Pensilvania. Estados Unidos de América. Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.

Zehr, Howard. (2010). *El pequeño libro de justicia restaurativa*. Good Books. Edición en Español. Mercosur.

Circulares

Circular 127-2020. *Sobre los lineamientos de justicia restaurativa para utilizar la virtualidad*. Poder Judicial de Costa Rica. Secretaría General.

Circular 177-2020 del *Protocolo de audiencias virtuales del Centro de Conciliación del Poder Judicial*. Poder Judicial de Costa Rica. Secretaría General.

Leyes

Constitución Política de la República de Costa Rica.

Código Procesal Penal, Ley N.º 7594.

Ley de Justicia Restaurativa. Ley N.º 9582.

Normativa Internacional

Informe E/CN.15/2002/5/Add.1 del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas titulado *Justicia restaurativa. Informe del secretario general. Adición. Informe de la reunión del grupo de expertos sobre justicia restaurativa*.