



OEA | Facilitadores
JUDICIALES



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale



Reino de los Países Bajos

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

SERVICIO NACIONAL DE
FACILITADORES JUDICIALES (SNFJ)
EN EL SALVADOR Y COSTA RICA



SECRETARÍA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA
DEPARTAMENTO DE SUSTENTABILIDAD DEMOCRÁTICA Y MISIONES ESPECIALES
PROGRAMA INTERAMERICANO DE FACILITADORES JUDICIALES (PIFJ/OEA)

RESUMEN DEL INFORME FINAL



OEA | Facilitadores
JUDICIALES



Missione Permanente d'Italia
Organizzazione degli Stati Americani



Reino de los Países Bajos

SERVICIOS QUE BRINDA UN FACILITADOR JUDICIAL

INFORMACIÓN RESOLUCIÓN
 JUDICIALES INFANTES PUEDEN
 PERSONAS INFORMACIÓN COMBATIRLAS
 FACILITACIÓN NACIONAL
 MEDIACION ESTRATEGIA CONFLICTO
 TRANSMITIR ASESORÍAS
charlas mujer
 CONTACTO GENERAN INSTITUCIONES INTEGRANES JUDICIAL
 COLABORAN BÁSICA DIRECTO
PODER CAPACITAR BRINDAR
 IDEAR IDENTIFIQUEN RESPECTIVAS
 INSTITUTO TEMATICAS
 PUBLICA CONOCIMIENTO SERVICIOS TRÁMITES
COMUNIDADES
 ACOMPAÑAMIENTO CAPACITACIONES CONOCER PATRONATO

*Entrevistas a jueces y representantes del Poder Judicial de Costa Rica,
Estudio de Evaluación de Resultados del Servicio Nacional de
Facilitadores Judiciales de El Salvador y Costa Rica, 2021.*

El Servicio de Facilitadores Judiciales:

- ✓ **Es un canalizador de las tensiones de los ciudadanos.**
- ✓ **Descongestiona el trabajo de los juzgados de paz.**
- ✓ **Es adecuado a las necesidades de los beneficiarios en las comunidades.**



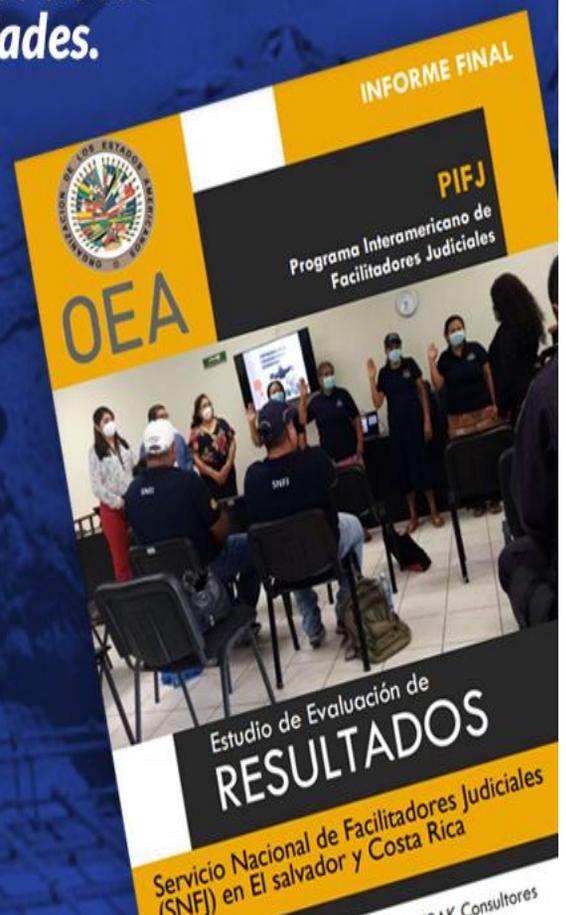
OEA | Facilitadores
JUDICIALES



Missione Permanente d'Italia
Organizzazione degli Stati Americani



Reino de los Países Bajos



ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES
JUDICIALES EN EL SALVADOR Y COSTA RICA

RESUMEN EJECUTIVO



OEA

Facilitadores
JUDICIALES

Introducción

El presente informe es un resumen del “Estudio de evaluación de resultados del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ) en El Salvador y Costa Rica” y presenta brevemente los resultados finales de la evaluación desarrollada por la empresa ERAK Consultores.

Rol de los SNFJ

Los Servicios Nacionales de Facilitadores Judiciales tienen por objetivo facilitar el acceso a la justicia, a quienes se les dificulta llegar a los tribunales; generalmente, habitantes de comunidades vulnerables.

Rol de la OEA

El apoyo de la OEA, a través del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ/OEA), es fundamental como organismo de respaldo internacional de los Servicios de Facilitadores Judiciales, para contribuir en la promoción de intercambios, mejorar las capacidades, estandarizar los procesos de los Servicios, armonizar los mecanismos de cada país para operar, y dotar de recursos que permitan el desarrollo de la facilitación judicial.

La OEA tiene el compromiso de promover el reconocimiento público de los facilitadores judiciales, así como contribuir a la optimización y fortalecimiento institucional de los Servicios de Facilitadores Judiciales.

Objetivo general

Realizar un estudio descriptivo para informar sobre los beneficios que han recibido las comunidades del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ/OEA), en función del acceso a la justicia, garantizar los derechos de las comunidades, promover la cultura de paz, reducir la judicialización del conflicto, así como implementar mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflictos.

Conclusión general

El modelo del SNFJ es un canalizador de las tensiones de los ciudadanos; descongestiona el trabajo de los juzgados de paz y es adecuado a las necesidades de los beneficiarios en las comunidades.



Facilitadoras judiciales del SNFJ de Costa Rica



CONCLUSIONES GENERALES SOBRE LOS SERVICIOS DE FACILITADORES JUDICIALES EN EL SALVADOR Y COSTA RICA

Mejora de la calidad de vida en las comunidades

Los Servicios de Facilitadores Judiciales mejoran la calidad de vida de las comunidades en donde operan, a través de varias acciones que se van instituyendo con el trabajo de los juzgados.

Sana convivencia y armonía comunitaria

El Servicio de Facilitadores Judiciales permite la sana convivencia, mediante la participación de personas o grupos de la comunidad, en la resolución de conflictos. Asimismo, estimula la armonía social, al invitar y acompañar al diálogo entre las personas que tienen diferencias o conflictos aparentemente difíciles o graves, pero que, al tratarlos con técnicas de mediación, se pueden resolver.

Fortalecimiento del tejido social

Los facilitadores judiciales ofrecen una alternativa a la comunidad, para mantener buenas relaciones y evitar que éstas se deterioren o se rompan. La facilitación judicial promueve la unidad y logra que las personas resuelvan sus problemas, utilizando la comunicación y procurando salidas no violentas a sus problemas.

Promoción de la paz al interior de las comunidades

La facilitación judicial ofrece información, charlas, documentos, contactos y caminos, para que las personas se mantengan dentro de la ley. De esta manera, promueve formas pacíficas de actuación dentro de las comunidades.

La promoción de la paz, a través de la facilitación judicial, es una herramienta que se concreta por medio de información precisa, que el ciudadano requiere para resolver un problema o evitar que escale un conflicto.

Defensa y promoción de derechos de grupos vulnerables

Los facilitadores judiciales intervienen en situaciones problemáticas que afectan derechos de grupos vulnerables, como los migrantes indocumentados, mujeres, personas LGTBIQ+, niños, niñas y adolescentes-NNA, etnias indígenas y otros. Los facilitadores están informados para referir los casos que no pueden atender, debido a que superan sus facultades; pero también orientan y acompañan a las personas, de ser necesario, para que logren acceso a las instancias judiciales.

EL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES DE EL SALVADOR



Mapa de la CSJ de El Salvador sobre el SNFJ

El SNFJ es un servicio permanente del Órgano Judicial, el cual se implementa a través de los jueces de paz; quienes coordinan con otros juzgados, el Ministerio Público, la Policía Nacional Civil y otras instituciones, para brindar a la población servicios de difusión jurídica y prevención.

Participan 450 Facilitadores Judiciales :

 196 mujeres  246 hombres

Distribuidos en 65 juzgados de paz de 9 departamentos del país.

Estudio de evaluación de resultados

Se realizó un sondeo en las tres zonas del país con población beneficiaria, facilitadores judiciales, jueces paz, personal de la Unidad Coordinadora del SNFJ, el representante de la OEA, y la magistrada de la Corte Suprema de Justicia a cargo del SNFJ.

El estudio representa, en su mayoría, a facilitadores judiciales, con un total de 53% hombres y 47% de mujeres encuestadas, quienes proceden principalmente de los departamentos de **Ahuachapán, Sonsonate y Morazán**. El 90.4% residen en la zona rural, donde el Servicio tiene mayor impacto.



Por Erak Consultores: Levantamiento de datos de carácter cuantitativo y cualitativo.

Fortalezas del SNFJ

- ✓ La Coordinación cuenta con los recursos tecnológicos para la actualización de datos.
- ✓ Se diseña un proceso formativo de 6 capacitaciones anuales por municipio.
- ✓ Se trabaja con un Plan Operativo Anual, estructurado por la jefatura y actualizado de acuerdo con las metas.

Logros del SNFJ

- Los beneficiarios directos han adquirido mayor confianza, no sólo con el facilitador judicial, sino también, en el servicio del juzgado de paz; es decir, en el Sistema de Justicia.

 98 % de las personas afirmó que los usuarios prefieren, en primer lugar, consultar sus pequeños conflictos con el facilitador judicial, antes de acudir al juzgado de paz.

- El diseño, planificación y ejecución son coherentes con las necesidades de los beneficiarios directos y con las prioridades de desarrollo de la población.

 92 % de los beneficiarios consultados se encuentran muy satisfechos con el servicio que les brindan las personas facilitadoras judiciales en la comunidad.

- Los actores principales han logrado percibir cambios, como resolución, detección anticipada y disminución de conflictos comunales, así como mejora en las relaciones comunitarias y armonía comunitaria, entre otras.

 96 % de las personas consultadas está totalmente de acuerdo en que el SNFJ incide en los cambios y mejoras de las comunidades, en cuanto a resolver conflictos.

- El plan formativo responde a las necesidades de los FJ.

 97,6 % de los facilitadores judiciales consultados califican como "Excelente y Bueno" los temas, capacitaciones y talleres que brinda el juez de paz.

Recomendaciones

- Para fortalecer el Servicio y garantizar su sostenibilidad, se requiere de la creación de una ley.
- A fin de incrementar la cobertura, es necesario aumentar el apoyo voluntario por parte de las instituciones locales. Se demanda más personal y, a la vez, más financiamiento.
- Se requiere la realización de una campaña de comunicación sobre los efectos positivos del SNFJ, para dar a conocer la importancia de la labor de los facilitadores judiciales, a instancias gubernamentales y al público en general.

EL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES DE COSTA RICA

El SNFJ de Costa Rica es un servicio nacional que el Poder Judicial brinda a la población, por medio de las personas facilitadoras judiciales, quienes apoyan la labor de los Juzgados a nivel local, efectuando acciones de difusión jurídica y prevención, convirtiéndose, así, en un enlace entre la ciudadanía y el Poder Judicial.



Mapa de CONAMAJ sobre el SNFJ

Datos generales

- Distribuido en zonas geográficas de 11 circuitos judiciales

Ubicado en diferentes cantones de las 7 provincias del país



- Operan 426 facilitadores judiciales



57% 244 mujeres



43% 182 hombres

- Se ofrece en 42 Juzgados Contravencionales del país



55%

42 de 76 Juzgados Contravencionales

Estudio de evaluación de resultados

El estudio se enfocó en presentar una actualización de los datos que fueron obtenidos en una evaluación inicial realizada en el año 2016. El levantamiento de campo de Costa Rica se desarrolló en 2 cantones (Guácimo, provincia de Limón y Guatuso, provincia de Alajuela), donde se realizaron 7 entrevistas con actores claves (5 jueces y 2 representantes del Poder Judicial y de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ)); además, se realizaron 2 grupos focales, uno con beneficiarios y otro con facilitadores judiciales.

Resultados del estudio de evaluación



Logros del SNFJ

- La mayoría de las comunidades visualizan, en el Servicio, una oportunidad de acceso a la justicia.
- Los facilitadores se han convertido en un nexo importante de diversas instituciones, para informar a los ciudadanos sobre temas de interés público.
- La red de facilitadores judiciales en las comunidades, es percibida por los ciudadanos como la existencia de un Estado de derecho que se interesa por ellos como sujetos jurídicos.



Fortalezas del SNFJ

- El SNFJ es parte de las estrategias de colaboración y participación del Poder Judicial.
- Cuentan con los recursos tecnológicos para mantener registros actualizados.
- Su estrategia contiene aspectos necesarios para responder a la diversidad cultural propia de las zonas geográficas de intervención.
- Está garantizado por Ley y cuenta con un reglamento, sobre el cual se basa su funcionamiento y accionar.

Recomendaciones

- Para mejorar el servicio, es necesario que los operadores del sistema formen parte de una cadena de monitoreo estandarizada y automatizada que ofrezca garantía de optimización del servicio.
- Es necesario realizar una evaluación interna de resultados, así como un diagnóstico del modelo de gestión, especialmente en la parte administrativa y financiera, a fin de respaldar las acciones para su sostenibilidad.
- La falta de recursos sigue siendo materia pendiente, para incrementar la cobertura de los servicios. Los recursos requeridos para fortalecer el trabajo, podrían provenir del Poder Judicial o de Organismos de Cooperación.



El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos (PIFJ/OEA), es el ente encargado de brindar asistencia técnica a los Poderes Judiciales que poseen o soliciten apoyo para establecer el Servicio de Facilitadores Judiciales, a nivel nacional, estatal, provincial, municipal o comunal.

El apoyo que el PIFJ/OEA ofrece a los Servicios de Facilitadores Judiciales, se basa en cuatro ejes de trabajo: 1) Implementación e institucionalización de los SFJ; 2) Fortalecimiento de capacidades de los facilitadores judiciales; 3) Optimización de su funcionamiento y desarrollo; y 4) Difusión de su contenido y actividades.

Recomendaciones de apoyo a los SNFJ de El Salvador y Costa Rica

El PIFJ/OEA necesita mantener su presencia de apoyo en los países: Reuniéndose con autoridades nacionales y locales; presentándose como el organismo de respaldo internacional para los sistemas de facilitación judicial; ayudando al reconocimiento del trabajo que realizan los facilitadores judiciales; fortaleciendo su figura y dotándola de los recursos necesarios para cumplir su función de manera efectiva; promoviendo intercambios, mejorando las capacidades y buscando estandarizar los servicios en el continente. Todo esto permitirá elevar los patrones de operación y promover la facilitación judicial.

Adicionalmente, se recomienda al PIFJ/OEA:



- Diseñar una estrategia que favorezca el apoyo interno y externo del Servicio de Facilitadores Judiciales (SFJ), sobre la base de un esquema de articulación entre las instancias que se relacionan con sus actividades y las unidades coordinadoras de éstos.



- Realizar estudios de gestión de los Servicios de Facilitadores Judiciales, con el propósito de identificar las brechas administrativas, técnicas y financieras que necesiten superarse, para lograr mayor eficiencia y optimización de recursos.



- Elaborar una sistematización de las experiencias de coordinación del SFJ. Esta sistematización podría presentarse como un “producto” para gestionar su “promoción” dentro de los mismos Estados, así como para la búsqueda de refuerzos presupuestarios, ante los Poderes Legislativo y Ejecutivo.

Consideraciones especiales



El PIFJ/OEA trabaja gracias al soporte financiero brindado por Organismos de Cooperación. Hasta la fecha, los fondos asignados al PIFJ/OEA provienen de las donaciones otorgadas por los Gobiernos de Italia y de los Países Bajos; no obstante, es necesario canalizar nuevas fuentes de financiamiento que permitan, no sólo gestionar las actividades definidas en el plan de trabajo anual del Programa, sino, también, aportar con incentivos, viáticos y otras donaciones requeridas por los Servicios de Facilitadores Judiciales.



OEA | Facilitadores
JUDICIALES



Missione Permanente d'Italia
Organizzazione degli Stati Americani



Reino de los Países Bajos

PALABRAS QUE CALIFICAN A UN FACILITADOR JUDICIAL



Nube de palabras con grupos focales de beneficiarios del SNFJ de El Salvador. Estudio de Evaluación de Resultados del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales en El Salvador y Costa Rica, 2021.

“A medida que el **Servicio de Facilitadores Judiciales** es divulgado y avanza, las personas que hacen uso del servicio transmiten la experiencia y adquieren **confianza de acudir al juzgado**”.



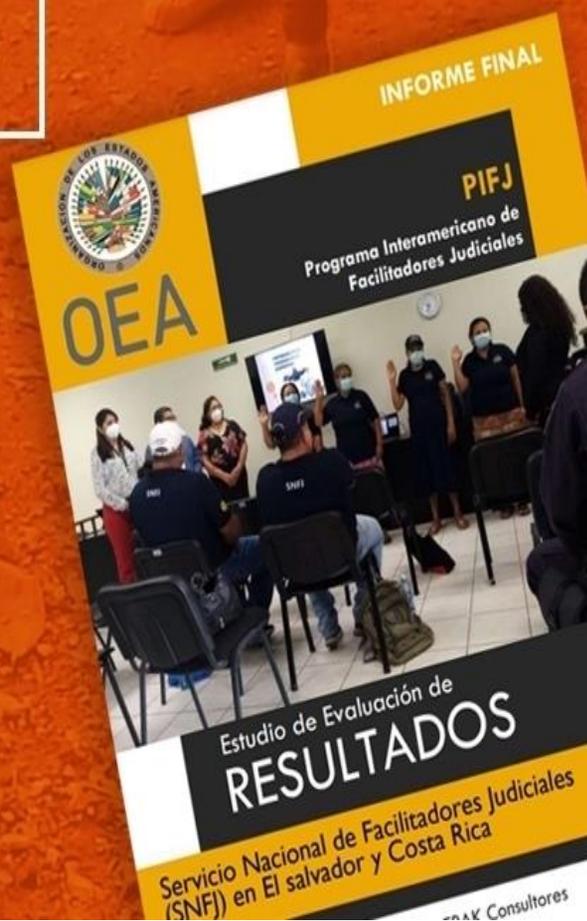
OEA Facilitadores JUDICIALES



Missione Permanente d'Italia
Organizzazione degli Stati Americani



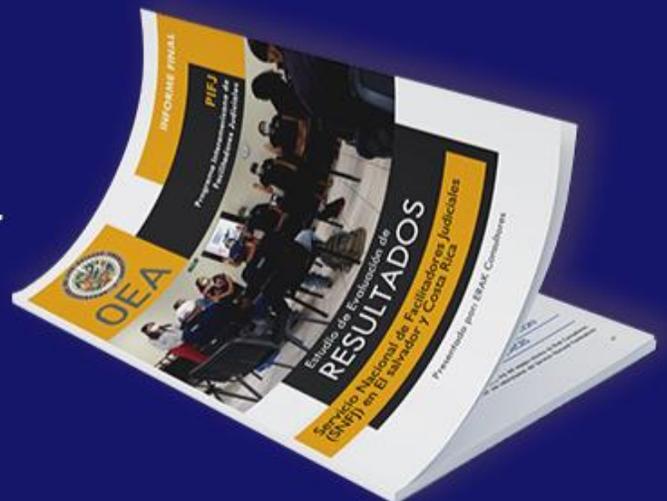
Reino de los Países Bajos





“Con la implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, otros servicios, que no son del Poder Judicial, se han favorecido, como lo son el Patronato Nacional de la Infancia, el Instituto Mixto de Ayuda Social y el INAMU; quienes aprovechan el recurso de la facilitación para llegar a los ciudadanos”.

CONAMAJ, Estudio de Evaluación de Resultados del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales en El Salvador y Costa Rica, 2021.



OEA | Facilitadores JUDICIALES



Missione Permanente d'Italia
Organizzazione degli Stati Americani



Reino de los Países Bajos



OEA | Facilitadores
JUDICIALES



Missione Permanente d'Italia
Organizzazione degli Stati Americani



Reino de los Países Bajos



EL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES

Contribuye a la construcción de una cultura
jurídica en las comunidades.

Las actividades desarrolladas por el PIFJ/OEA, se llevan a cabo gracias a las contribuciones brindadas por los Gobiernos de Italia y de Los Países Bajos.