



OEA | Más derechos
para más gente

Guía Práctica:

El rol de las personas
facilitadoras judiciales
en tiempos de
COVID- 19



OEEA

OEA

Derechos de autor© (2021) Organización de los Estados Americanos. Todos los derechos reservados bajo las Convenciones Internacionales y Panamericanas. Ninguna porción del contenido de este material se puede reproducir o transmitir en ninguna forma, ni por cualquier medio electrónico o mecánico, total o parcialmente, sin el consentimiento expreso de la Organización.

Preparado por el Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales de la OEA con la colaboración de los Sistemas Nacionales de Facilitadores Judiciales que integran el Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales.

Los contenidos expresados en este documento se presentan exclusivamente para fines informativos y no representan la opinión o posición oficial alguna de la Organización de los Estados Americanos, de su Secretaría General o de sus Estados Miembros.

Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia

Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales

Francisco Guerrero
Secretario para el Fortalecimiento de la Democracia

María Teresa Mellenkamp
Oficial a Cargo del Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales

Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad

Departamento de Inclusión Social

Betilde Muñoz-Pogossian
Directora del Departamento de Inclusión Social

Servicio de Facilitadores Judiciales de Corrientes, Argentina

Personas Facilitadoras Judiciales CONAMAJ, Costa Rica

Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador

Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de Guatemala

Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de Honduras

Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de Nicaragua

Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales de Panamá

Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales de Paraguay

Informe realizado con el financiamiento de Países Bajos



Ministerio de Asuntos Exteriores

CONTENIDO



1.

Introducción	3
ADAPTAR E INNOVAR	4
1.1. Crear un plan de emergencia para asegurar el funcionamiento ininterrumpido del Servicio	4
1.2. Reevaluar y redefinir el rol de las personas facilitadoras con el fin de responder al contexto de pandemia	6
1.2.1. Fomentar el posicionamiento de las personas facilitadores judiciales como actores centrales en las campañas informativas en relación al COVID-19 a nivel nacional	6
1.2.2. Crear alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales relevantes externas al ámbito judicial	7
1.2.3. Expandir los contenidos/temas de capacitaciones de las personas facilitadoras judiciales en relación al COVID-19	8
1.2.4. Incorporar el uso de nuevas tecnologías y herramientas virtuales para la realización de funciones por parte de las personas facilitadoras	9
MOTIVAR Y PROTEGER	11
2.1. Dar reconocimiento a las personas facilitadoras por su trabajo	11
2.2. Brindar equipamiento a las personas facilitadoras	11
2.3. Dar seguimiento continuo a las personas facilitadoras y sus familias	12
Conclusión	13



2.



Introducción

En los últimos meses, los países de las Américas han sido gravemente afectados por la pandemia ocasionada por el COVID-19. Sólo en el hemisferio, se encuentra aproximadamente un 50% de los casos identificados a nivel mundial, que deja en evidencia las debilidades y desigualdades estructurales existentes. Estas debilidades y desigualdades han impedido hacer frente a esta crisis de manera efectiva, dejando a los grupos en situación de vulnerabilidad aún más expuestos a los impactos negativos de la pandemia. En este sentido, se torna imperativo que los Estados prioricen estas necesidades y cuenten con servicios públicos que se encuentren disponibles para toda la población.

En el marco del Programa Interamericano de Facilitadores (PIFJ), la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos ha venido trabajando, desde los años noventa, con los organismos judiciales de la región para acercar la justicia a las comunidades más vulnerables. Esto se ha logrado a través del establecimiento de mecanismos de participación ciudadana en las zonas más alejadas de los centros urbanos y en aquellas comunidades en las que no existe presencia por parte de las instituciones gubernamentales. Mediante este mecanismo, conocido como Servicio de Facilitadores Judiciales, los órganos judiciales instauran la figura de la persona facilitadora judicial en las comunidades. Los y las facilitadores/as judiciales son líderes y lideresas comunitarias que voluntariamente brindan servicios de mediación en

conflictos de menor intensidad; informan a las comunidades acerca de sus derechos, obligaciones y los servicios gubernamentales disponibles; y realizan campañas de sensibilización para la prevención de conflictos. En este momento, los países que cuentan con el Servicio de Facilitadores Judiciales son: Argentina (Provincias de Corrientes y Formosa), Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Paraguay.

En un contexto de pandemia, la seguridad ciudadana y el acceso a información veraz y confiable se convierten en piezas esenciales para la prevención del contagio y la mitigación de los riesgos asociados al COVID-19. Consecuentemente, el rol de las personas facilitadoras judiciales se torna no solo relevante, sino necesario, surgiendo la necesidad de adaptar sus funciones para dar una respuesta efectiva a estas nuevas necesidades, reforzando particularmente su capacidad de brindar información y acompañamiento a los miembros de su comunidad en relación con las medidas adoptadas a nivel nacional para prevenir la propagación del virus.

Con base en las experiencias de la región en torno al Servicio de Facilitadores Judiciales y al rol que esta figura ha jugado frente al COVID-19 en las comunidades, se ha elaborado la presente guía con el fin de fortalecer y potenciar el trabajo que realizarán las personas facilitadoras judiciales de cara a sus nuevas funciones.

▲ Análisis realizado en base a los reportes sobre el estado del COVID-19 presentados por la Organización Mundial de la Salud y los datos presentes en: <https://ourworldindata.org/coronavirus-source-data>

1. ADAPTAR E INNOVAR

En situaciones de emergencia, el grado de flexibilidad y la capacidad de adaptación que tengan las instituciones gubernamentales en la prestación de sus servicios, determinará su nivel de eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos. En el caso del Servicio de Facilitadores Judiciales, ha quedado demostrado que el rol que desempeñan las personas facilitadoras resulta de gran valor para los miembros de sus comunidades, quienes generalmente pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad. La ausencia o interrupción de un servicio de estas características durante un contexto de pandemia sería contraproducente y generaría una fuerte pérdida de legitimidad de este. Asimismo, se estaría desconociendo el potencial de la figura de persona facilitadora judicial para empoderar, informar y acompañar a los vecinos y vecinas de sus comunidades durante estados de emergencia en los que los recursos son escasos. Desde su lugar de líderes comunitarios, las personas facilitadoras son reconocidas y escuchadas, por lo que tienen la capacidad de influir de manera positiva en los miembros de su comunidad de manera rápida, directa y efectiva.

1.1. Crear un plan de emergencia para asegurar el funcionamiento ininterrumpido del Servicio de Facilitadores Judiciales

La provisión de servicios estatales de esta naturaleza requiere monitoreo constante. Esto permite asegurar la pertinencia de la continuidad de dichos servicios e identificar puntos a mejorar. En situaciones de emergencia, como la del COVID-19, esta capacidad de monitoreo por parte de las instituciones gubernamentales que

proveen estos servicios no sólo puede evitar su cierre o interrupción sino también que sus beneficiarios se vean negativamente afectados. Debido al gran apoyo que las personas facilitadoras proveen a las personas habitantes de sus comunidades en el marco del Servicio, queda en evidencia la importancia de adaptar su rol para responder a las nuevas necesidades y asegurar su continuidad durante el estado de emergencia. En este sentido, los organismos judiciales de la región deben crear un plan de emergencia que facilite la programación e implementación del Servicio durante este periodo, adaptándose en aquellos aspectos que se consideren necesarios para fortalecer y fomentar su relevancia.

Resulta fundamental involucrar en el proceso de desarrollo del plan de emergencia a los diferentes actores que cumplen un rol en relación a la provisión del servicio (magistrados(as), jueces(zas) locales, personal técnico de la unidad coordinadora, personal administrativo del organismo judicial, personas facilitadoras, entre otros) así como también a las personas beneficiarias del Servicio y otros actores locales (instituciones gubernamentales con presencia territorial, policía, centros de salud, alcaldías). Esto permitirá obtener información relativa a las diferentes interrogantes a las que se busca dar respuesta, considerando cómo las modificaciones y ajustes contenidos en el plan de emergencia afectarían de manera diferenciada a cada uno de los actores en cuestión. Asimismo, cabe resaltar la importancia de incorporar los enfoques de género e intersección en el análisis de las necesidades que surjan a partir de la crisis y en el diseño y monitoreo del plan de emergencia.

Otro aspecto para considerar es el tiempo, debido a que el grado de efectividad del plan será mayor si se elabora y se comienza a implementar en la fase inicial del estado/situación de emergencia.

**Plan de emergencia ante COVID-19
Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales
de Guatemala**

En Guatemala, el plan de emergencia fue diseñado cuando aún no se habían presentado casos de COVID-19 en el país, elaborándose así de manera preventiva para minimizar los impactos que la inevitable ola de contagios podría traer aparejado en el funcionamiento del Servicio. Durante este proceso, se realizó un mapeo y análisis de las personas facilitadoras judiciales y de los juzgados de paz, quienes implementan el Servicio en los territorios y se encontrarían más expuestos al virus; se realizó una evaluación rápida de las condiciones de conectividad y acceso tecnológico de los actores antes mencionados con el fin de seleccionar la herramienta de comunicación alternativa más adecuada ante la imposibilidad de realizar viajes; y se crearon protocolos, y material de auto-consulta para uso de las personas facilitadoras sobre las problemáticas más comunes que pudieran presentarse en las comunidades.

Un plan de emergencia exhaustivo debe:

- ▶ Enumerar claramente las actividades a implementar y/o los cambios a realizarse en las operaciones habituales, justificando su pertinencia y viabilidad teniendo en cuenta el contexto de emergencia.

- ▶ Designar la persona, unidad e institución que estará a cargo de la realización, monitoreo y reporte de cada una de las actividades identificadas.

- ▶ Establecer los tiempos y recursos (financieros, materiales y humanos) que se necesitan para la implementación de dichas actividades. En este punto, es necesario evaluar cómo la situación de emergencia ha impactado a cada una de las personas facilitadoras judiciales presentes en todo el territorio nacional, para así identificar quiénes pueden seguir brindando su apoyo de manera activa.

- ▶ Desarrollar protocolos para realización de las actividades (de seguridad, de salud, de procedimiento). Es fundamental que exista, por ejemplo, un protocolo de actuación a implementarse si una o un facilitador judicial contrae el virus.

- ▶ Contemplar la creación de mecanismos de monitoreo que permitan dar seguimiento continuo a la efectividad de las actividades tanto a nivel interno, como en relación con los beneficiarios del Servicio.

- ▶ Generar espacios de comunicación regulares con los actores involucrados en la provisión del Servicio para dar cuenta de la pertinencia de las acciones que se llevan a cabo.

- ▶ Crear una estrategia de comunicación concisa y clara que evite confusión en la información a

presentar. Asimismo, debe ser inclusiva, por lo que debe incluir el enfoque de género, pertinencia cultural y lingüística, y ajustes razonables. Identificar riesgos, estrategias de mitigación de esos riesgos y elementos/factores del contexto que deben presentarse para que la implementación del plan de emergencia sea factible.

- ▶ Identificar riesgos, estrategias de mitigación de esos riesgos y elementos/factores del contexto que deben presentarse para que la implementación del plan de emergencia sea factible.

1.2. Reevaluar y redefinir el rol de las personas facilitadoras con el fin de responder al contexto de pandemia

Las circunstancias generadas en torno al COVID-19 requieren una redefinición del rol de las personas facilitadoras judiciales en términos prácticos y operativos. El marco de acción y los contenidos a ser promovidos por las personas facilitadoras durante la realización de sus funciones, deben ser adaptados para responder a la nueva realidad. Tanto las funciones ejercidas por ellas en relación con la mediación de conflictos, como la promoción de información y acompañamiento a los miembros de las comunidades en la que operan, son pertinentes en la situación de emergencia.

Sin embargo, el foco y alcance de estos deben sufrir modificaciones para que las personas facilitadoras cuenten con la capacidad de dar respuesta a las necesidades de los miembros de sus comunidades que se encuentren dentro del campo de la naturaleza de labor de las personas facilitadoras judiciales. En este sentido, a continuación, se enumeran una serie de acciones que

deben ser llevadas a cabo por las unidades coordinadoras del Servicio en la región para que las personas facilitadoras judiciales cuenten con las herramientas necesarias para cumplir con este nuevo rol.



Facilitadora Judicial, Olga Higueros. Chimaltenango, Chimaltenango, Guatemala; imprimió e hizo entrega de afiches en su comunidad sobre violencia intrafamiliar.

1.2.1. Fomentar el posicionamiento de las personas facilitadores judiciales como actores centrales en las campañas informativas en relación con el COVID-19 a nivel nacional

Las personas facilitadoras judiciales son líderes y lideresas naturales públicamente reconocidas en las comunidades en las que realizan sus funciones. Como tales, su legitimidad precede la existencia del Servicio, habiendo adquirido el respeto y confianza de los miembros de su comunidad a lo largo de los años. En momentos de crisis, como la que ha resultado del COVID-19, los recur-

Los recursos humanos, económicos y materiales deben ser articulados coordinadamente para promover el rápido accionar por parte de los gobiernos. La existencia del Servicio de Facilitadores Judiciales, con despliegue territorial en las zonas geográficas más alejadas de los centros urbanos y de difícil acceso, pone en evidencia la importancia de que esta figura sea reconocida a nivel nacional. La figura de la persona facilitadora se constituye como un mecanismo relevante para campañas e iniciativas de prevención del COVID-19 en las comunidades con mayor grado de vulnerabilidad. Mientras que la contratación de personal o el reclutamiento de voluntarios para la realización de campañas informativas o de sensibilización en estas comunidades implicaría una gran movilización de recursos, logística y coordinación por un periodo de tiempo determinado, las personas facilitadoras pueden cumplir este rol como parte de sus actividades habituales y con mayor grado de efectividad debido a que no deben invertir tiempo en conectarse con las comunidades o identificar las mejores metodologías para hacerlo.

Por este motivo, es fundamental que los Órganos Judiciales reconozcan el impacto positivo que esta figura posee y se le otorgue un rol central en las campañas informativas sobre el COVID-19 a nivel nacional, donde se promueva este rol de manera formal con las autoridades correspondientes para realizar planes de acción conjuntos. Cabe destacar que, para poder cumplir con este nuevo rol, los/as facilitadores/as deben contar con el apoyo y la capacitación necesaria para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva y segura.

1.2.2. Crear alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales relevantes externas al ámbito judicial

La redefinición del rol de las personas facili-

tadoras judiciales y la ampliación de su marco de acción requiere la extensión de la red de apoyo institucional del Servicio de Facilitadores Judiciales. Muchos países de la región que cuentan con el Servicio han manifestado que, desde el comienzo del estado de emergencia, han realizado esfuerzos para apoyar a otras instituciones gubernamentales (por ejemplo, el Ministerio de Salud) en la socialización de las medidas preventivas del COVID-19. Sin embargo, resulta necesario que estos esfuerzos conjuntos se encuentren debidamente institucionalizados, sobre todo si las personas facilitadoras se posicionan como un actor central en estos esfuerzos a nivel nacional. El Servicio de Facilitadores, como muchos otros servicios gubernamentales, cuenta con recursos limitados para sostener sus operaciones, con lo cual las instituciones que requieren apoyarse en dicho Servicio deben reconocer los costos operativos y materiales que esto conlleva y contribuir de manera acorde. Asimismo, el establecimiento de alianzas estratégicas formales con instituciones externas permitirá fortalecer el Servicio y facilitar la coordinación, incluso en un periodo post-pandemia.

Al momento de crear estas alianzas, debe especificarse lo siguiente:

- ▶ El objetivo de la alianza.
- ▶ Los responsables de materializar la alianza en representación de las instituciones y del Servicio.
- ▶ Plan de acción conjunto: qué tipo de actividades se realizarán y bajo qué cronograma.
- ▶ Condiciones que deben darse de ambas partes para que dichas actividades puedan implementarse.

- ▶ Recursos (materiales, humanos y económicos) necesarios para llevar a cabo el objetivo planteado.

1.2.3. Expandir los contenidos/temas de capacitaciones de las personas facilitadoras judiciales en relación con el COVID-19

El rol que los/as facilitadores/as judiciales cumplen bajo circunstancias normales se encuentra principalmente relacionado con temáticas relativas al ámbito de acción de los organismos judiciales. Por este motivo, el proceso de adaptación de las personas facilitadoras para responder a las demandas generadas durante el COVID-19 implica que sean debidamente capacitadas en temáticas relevantes para la prevención de propagación del virus, sobre el tipo de conflictos que pueden presentarse debido a las medidas impuestas por el gobierno, y sobre los servicios que se ofrecen que son característicos de la situación de emergencia. La capacidad de las personas facilitadoras judiciales tanto de mediar en conflictos, como de informar a los miembros de sus comunidades son igualmente relevantes y pertinentes en el contexto actual. Consecuentemente, las unidades coordinadoras del Servicio deben garantizar la calidad de las capacitaciones impartidas a las personas facilitadoras, así como también que la información que reciben para su respectiva difusión sólo provenga de fuentes oficiales gubernamentales.

Entre las capacitaciones más relevantes es posible señalar:

- ▶ Lineamientos/medidas gubernamentales durante la pandemia, siendo actualizada regularmente de acuerdo con los cambios de fases y rigurosidad que se vayan realizando.

- ▶ Lineamientos/medidas gubernamentales durante la pandemia, siendo actualizada regularmente de acuerdo con los cambios de fases y rigurosidad que se vayan realizando.

- ▶ Propagación del virus y cómo prevenirlo.

- ▶ Protocolos de actuación cuando una persona se contagia o posee síntomas del COVID-19.

- ▶ Requisitos para acceder a ayudas del gobierno y cómo gestionarlas.

- ▶ Salud mental en tiempos de COVID-19.

- ▶ Violencia intrafamiliar, debido a que ha sido una de las situaciones que más ha aumentado durante las condiciones de confinamiento por la pandemia.

- ▶ Ruidos molestos: dónde denunciar y ante qué autoridad.

- ▶ Programas de auxilio asistencial: ante la falta de trabajo por aislamiento, cómo empadronarse en listas, presentar documentación, pedir turnos.

- ▶ Salud: colaboración en el pedido de turno para asistencia médica por falta de atención hospitalaria de rutina y no urgente.

- ▶ Régimen de visitas con hijos de padres separados.

Muchas de las temáticas elegidas para expandir el abanico de capacitaciones brindadas a las personas facilitadoras se basarán en los reportes que elaboren sobre las consultas recibidas por parte de los miembros de sus comunidades. Esto permitirá responder directamente a sus necesidades.



Facilitador Judicial, Rocael Betancourt, de la aldea Poxté de Chal, Petén, Guatemala; Informando a vecinos de la comunidad sobre las medidas preventivas gubernamentales.

Las alianzas estratégicas establecidas con otras instituciones son particularmente relevantes, debido a que representantes de dichas instituciones pueden brindar a las personas facilitadoras información actualizada y oficial. Las personas facilitadoras, en muchos casos, serán las únicas fuentes de información a las que los miembros de sus comunidades accedan en relación al COVID-19, con lo cual debe procurarse que: a) la información contenida en las capacitaciones sea veraz y confiable; y b) sólo difundan información oficial provista en el marco del Servicio. La elaboración de material de difusión y de consulta oficial para el uso de las personas facilitadoras puede facilitar que estas condiciones se cumplan.

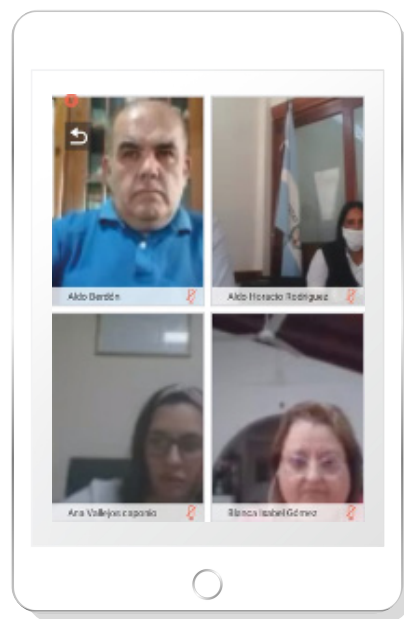
1.2.4. Incorporar el uso de nuevas tecnologías y herramientas virtuales para la realización de funciones por parte de las personas facilitadoras

Las personas facilitadoras judiciales, bajo circunstancias habituales, se comunican con los/as jueces/zas locales que los coordinan y, especialmente, con los miembros de su comunidad de forma presencial. Esto permite establecer una relación directa y personalizada entre los actores involucrados, reforzando la confianza y el respeto para las y los facilitadores judiciales. Sin embargo, las limitaciones causadas por el COVID-19 impiden que esto se pueda llevar a cabo sin tener un efecto contraproducente en las comunidades en las que se provee el Servicio. De aquí surge la importancia de adaptar el mismo también en este aspecto y, por ende, crear nuevos lineamientos y protocolos de acción para las personas facilitadoras.

Con el fin de evitar interrupciones en la provisión del Servicio, se debe realizar una evaluación rápida de las condiciones de conectividad y acceso tecnológico de los actores antes mencionados para que se pueda determinar cuáles procesos y de qué manera deben ser reemplazados. Esto permitirá que las decisiones que se tomen sean adecuadas desde un primer momento, siempre alineándose al sentido de urgencia que la situación amerita. La evaluación puede incluso arrojar diversos resultados en distintas comunidades, con lo cual la identificación de actores y/o mecanismos ya existentes en esas áreas pueden facilitar el proceso de adaptación, sobre todo cuando la creación de nuevas herramientas sería necesaria. Asimismo, el seguimiento recomendado en puntos anteriores permitirá evaluar la eficacia de estas nuevas herramientas y dinámicas de manera continua.

Algunas de las estrategias que han sido implementadas en la región hasta el momento en esta materia son:

- ▶ Utilización de grupos de mensajería instantánea para compartir información a las personas facilitadoras y para dar seguimiento a las actividades desarrolladas.
- ▶ Diseño de imágenes y videos de baja resolución que puedan ser descargados y difundidos por las personas facilitadoras sin ocupar muchos datos móviles en sus teléfonos personales.
- ▶ Generación de material impreso para quienes no tengan acceso a conectividad.
- ▶ Búsqueda de alianzas con compañías de telefonía móvil para brindar servicios de internet a las personas facilitadoras de manera gratuita.
- ▶ Creación de formatos y herramientas para recolectar datos de la labor de las personas facilitadoras digitalmente.
- ▶ Capacitación en línea a través de programas radiales o videoconferencias utilizando herramientas tales como Zoom, Cisco Webex, MS Teams, entre otras.
- ▶ También, se puede aprovechar la radio como medio para potenciar capacitación y sensibilizar sobre temas de interés general.
- ▶ Con esto se disminuye la brecha tecnológica.
- ▶ Recursos (materiales, humanos y económicos) necesarios para llevar a cabo el objetivo planteado.



Capacitación virtual Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales de Costa Rica

El Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales de Costa Rica, realizó durante el mes de junio de 2020 su primera capacitación virtual a personas facilitadoras judiciales. La misma contó con una participación de aproximadamente 40 facilitadoras y facilitadores judiciales, quienes fueron capacitados sobre la “Mediación en COVID-19”. Como resultado, obtuvieron información acerca de cómo pueden realizar, documentar y reportar acerca de las mediaciones a realizarse durante el estado de emergencia.

2. MOTIVAR Y PROTEGER

La esencia de la figura de la persona facilitadora judicial surge del sentido de pertenencia y nobleza que ha llevado a que desempeñe de manera voluntaria acciones en beneficio de su comunidad. En tiempos de COVID-19, esto se ha visto especialmente reflejado al observar cómo las personas facilitadoras, desde el primer día, se han puesto al servicio de sus pares para mitigar los riesgos de la pandemia en sus comunidades. Dado el carácter voluntario de sus acciones, las unidades coordinadoras del Servicio deben priorizar mantener a las personas facilitadoras motivadas, generando incentivos para que continúen en su labor con la protección necesaria, de acuerdo con las medidas tomadas a nivel nacional para enfrentar el COVID-19 y a las buenas prácticas identificadas por la Organización Mundial de la Salud.

2.1. Dar reconocimiento a las personas facilitadoras por su trabajo

Los/as facilitadores/as judiciales necesitan saber que no están solas, y que cuentan con el apoyo tanto del Organismo Judicial como de las instituciones aliadas durante el ejercicio de sus labores. La creación de espacios de reconocimiento debe ser continua y contar con criterios uniformes para evitar que se generen situaciones que puedan crear desincentivos en lugar de incentivos.

Durante la pandemia, estos reconocimientos podrían llevarse a cabo: a) de manera virtual, a través de redes sociales, invitaciones a participar en webinars o en reuniones con autoridades del Organismo Judicial y/u otras instituciones aliadas; y b) por medios de comunicación tradicionales, a través de anuncios en la radio, en los periódicos o en la televisión.

2.2. Brindar equipamiento a las personas facilitadoras

Mientras las personas facilitadoras se encuentran en el ejercicio de su labor, es responsabilidad de las unidades de coordinación del Servicio brindarles todo el material que necesiten para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y segura. En tiempos de COVID-19 esto se torna imperativo, debido a que las personas facilitadoras pueden verse expuestas a situaciones en las que su salud podría verse en riesgo si no cuentan con la protección necesaria. Asimismo, las personas facilitadoras pueden verse imposibilitadas de conseguir este equipamiento protector por su cuenta, ya sea por los costos financieros que esto implica o debido a las grandes distancias geográficas que en muchas ocasiones las separan de los centros urbanos.

El tipo de equipamiento que debe ser provisto a las personas facilitadoras puede variar de acuerdo a los lineamientos y medidas emitidos por entidades nacionales y/o por la Organización Mundial de la Salud. En este sentido, es importante que la Unidad Coordinadora se mantenga informada al respecto para que se garantice que las personas facilitadoras siempre reciban la protección necesaria.



- ▶ Algunos ejemplos son:
- ▶ Tapabocas
- ▶ Guantes
- ▶ Caretas
- ▶ Productos de limpieza
- ▶ Alcohol en gel
- ▶ Rollo de toallas de papel descartables
- ▶ Bolsas para la entrega

Cabe señalar que cualquier equipamiento que se le brinde a los/as facilitadores/as judiciales debe estar acompañado de instrucciones claras acerca de cómo deben utilizarlos para que sean efectivos, y debe llevarse un registro de cada cuanto tiempo debe proveerse nuevamente.

2.3. Dar seguimiento continuo a las personas facilitadoras y sus familias

La salud de las personas facilitadoras judiciales y sus familias es fundamental. Las unidades coordinadoras del Servicio y los/as jueces/zas locales deben comunicarse con los/as facilitadores/as judiciales de manera semanal para saber cómo se encuentran, si están teniendo algún tipo de síntomas y si necesitan algún tipo de apoyo. Incluso aquellos, que por encontrarse entre los grupos de riesgo en relación con el COVID-19 no pueden realizar ningún tipo de actividades durante este periodo, deben ser contactados regularmente.

Para ello, deben crearse mecanismos de coordinación internos entre el personal de las unidades coordinadoras del Servicio y los/as jueces/zas para saber quién tiene la responsabilidad de contactar a cada persona facilitadora, para evitar que se presenten grandes periodos de tiempo sin que se reciba comunicación alguna.



Personas Facilitadoras reciben Kits en los Juzgados de Paz en Corrientes, Argentina

Conclusión

Las personas facilitadoras judiciales ocupan un rol central en sus comunidades, brindando información, ayudando, orientando y promoviendo una cultura de paz. En tiempos de COVID-19, la naturaleza de esta figura permite que aquellas personas en situación de vulnerabilidad que se encuentran en las zonas más alejadas de los centros urbanos puedan acceder a la misma información y beneficios que cualquier otro ciudadano. Al observar cómo la región ha sido golpeada por los impactos de la pandemia, se evidencia el potencial de la red de facilitadoras y facilitadores judiciales existente en ocho países de la región para posicionarse a nivel nacional para prevenir la propagación del COVID-19.

Las estrategias y acciones claves que han sido identificados a través de esta guía permitirán a los países beneficiarios del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales establecer mecanismos y prácticas institucionalizadas para la provisión del Servicio de Facilitadores Judiciales en esta-

dos de emergencia, especialmente en tiempos de COVID-19. Debido a que cada país posee características económicas, políticas, sociales y culturales propias, los aspectos enumerados en la guía tienen el objetivo de servir como punto de partida para que se lleve a cabo un análisis contextual que determine cómo serán llevados a la práctica.

Los Organismos Judiciales de la región, con el apoyo del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos, tienen la misión de llevar a cabo un proceso de adaptación e innovación del rol de las personas facilitadoras, que les permita fortalecer la figura del facilitador judicial y garantizar que sus acciones sean realizadas de manera segura y efectiva para responder a las necesidades actuales de los miembros de sus comunidades. A su vez, esto facilitará el proceso de transición y adaptación del Servicio de Facilitadores Judiciales a un periodo post pandemia bajo la "nueva normalidad".



OEA | Más derechos
para más gente



Ministerio de Asuntos Exteriores

OEA, Organización de los Estados Americanos

Guía Práctica: El rol de las personas
facilitadoras judiciales en tiempos de COVID- 19

oas.org ▲