



**OEA** | Más derechos  
para más gente



## PROGRAMA INTERAMERICANO DE FACILITADORES JUDICIALES (PIFJ)

**METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
SERVICIOS NACIONALES Y PROVINCIALES DE  
FACILITADORES JUDICIALES**



**OEA** | Más derechos  
para más gente

*Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones  
Especiales (DSDME)*

*Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia (SFD)*

*Organización de los Estados Americanos (OEA)*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>Términos y definiciones</b> .....	<b>- 2 -</b>
<b>Prólogo</b> .....	<b>- 3 -</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>- 5 -</b>
<b>Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>- 6 -</b>
<b>Propuesta Metodológica para la Implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.</b> .....	<b>- 7 -</b>
I. <i>Elaboración de un estudio de viabilidad:</i> .....	- 7 -
II. <i>Definición del alcance geográfico del servicio:</i> .....	- 9 -
III. <i>Definición de socios para implementar el programa</i> .....	- 10 -
IV. <i>Identificación de los agentes involucrados.</i> .....	- 10 -
V. <i>Elaboración y firma de Acuerdos entre partes</i> .....	- 12 -
VI. <i>Definición del Servicio</i> .....	- 12 -
VII. <i>Composición orgánica del SNFJ</i> .....	- 13 -
VIII. <i>Funciones de las Autoridades Judiciales y el rol de los Facilitadores Judiciales.</i> .....	- 14 -
IX. <i>Designación de las personas Facilitadoras Judiciales</i> .....	- 15 -
X. <i>Formación y capacitación de las personas facilitadoras judiciales</i> .....	- 16 -
XI. <i>Definición del formato de registro de actividades.</i> .....	- 17 -
XII. <i>Seguimiento a recursos y servicios</i> .....	- 18 -
XIII. <i>Establecimiento de los marcos de medición del SNFJ.</i> .....	- 18 -
XIV. <i>Elaboración y aprobación del presupuesto del SNFJ</i> .....	- 19 -
XV. <i>Definición de mecanismos de comunicación y difusión del SNFJ.</i> .....	- 20 -
XVI. <i>Definición de elementos contenidos en reglamentos</i> .....	- 21 -
XVII. <i>De la ética de la personas Facilitadoras Judiciales</i> .....	- 22 -
XVIII. <i>Sanciones derivadas del incumplimiento de las responsabilidades y deberes del Facilitador Judicial</i> .	- 21 -
<b>Flujograma de la metodología</b> .....	<b>- 25 -</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>- 25 -</b>
<i>Regulación vigente por país</i> .....	- 25 -
<b>Bibliografía</b> .....	<b>- 26 -</b>



## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>CEJA</b>	Centro de Estudios de Justicia de las Américas
<b>CIDH</b>	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
<b>FJ</b>	Facilitadoras y facilitadores judiciales
<b>MARC</b>	Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos
<b>PIFJ/OEA</b>	Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos
<b>SG/OEA</b>	Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos
<b>SNFJ</b>	Servicio Nacional/Provincial de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales



## PRÓLOGO

"No basta con hablar de paz. Uno debe de creer en ella.  
Y no es suficiente creer. Hay que trabajar para conseguirla".

Eleanor Roosevelt.

Con el fin de contribuir a mejorar los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de baja intensidad en las comunidades, sobre todo aquellos vinculados al orden y la convivencia social, así como a la necesidad de mejorar los niveles de acceso a la justicia, la SG/OEA estableció el Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ/OEA). "La transformación de conflictos es visualizar y responder a los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales, para crear procesos de cambio constructivo que reducen la violencia e incrementan la justicia (...)" (Lederach, *El Pequeño Libro de Transformación de Conflictos*, 2003, pág. 15), por lo que apostarle a la creación de este programa consistió en un esfuerzo por contribuir a la paz, la convivencia y cohesión local en el largo plazo para los Estados Miembros.

El PIFJ/OEA tuvo sus inicios en el marco de los acuerdos de paz en Nicaragua en los años noventa. En vista de la particular situación en la que se encontraban algunos grupos y comunidades como resultado de dos décadas de conflicto, la SG/OEA trabajó con el país para restablecer la confianza de la población en las instituciones de administración de justicia y a su vez, involucrar a las comunidades en la resolución pacífica de sus controversias. Reconociendo que "Nada hace que los conflictos se instalen más rápidamente que la ausencia de comunicación, confianza y relaciones" (Ury), la implementación del Programa ha buscado en los países que lo aplican, contribuir a la reconstrucción del tejido social comunitario.

A más de veinte años de su inicio, el PIFJ/OEA se ha convertido en un estandarte de inclusión y una herramienta efectiva para garantizar los derechos de las comunidades. Con presencia en ocho países del continente americano, se ha logrado transitar de un programa inicialmente auspiciado por la OEA, a un servicio institucionalizado,



establecido y consolidado dentro de la estructura de los poderes judiciales de los países que han implementado el programa.

A través del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ), las instituciones judiciales implementan una estrategia de participación ciudadana en la que líderes comunitarios, denominados Facilitadores Judiciales, sirven de enlace entre las poblaciones a las cuales pertenecen y el sistema judicial, brindando servicios de mediación, asesoría y difusión de información sobre derechos y obligaciones a los miembros de su comunidad.

Con el propósito de impulsar y estandarizar la creación de los SNFJ, el PIFJ/OEA, en colaboración con los países donde opera el programa ha preparado el presente documento con el objetivo de compartir los lineamientos o pautas fundamentales que se deben tener en cuenta para lograr una adecuada implementación del Servicio, o bien para el desarrollo de procesos o actividades que contribuyan a su mantenimiento y fortalecimiento.

Esperamos que el documento que se pone a consideración sea una herramienta útil que ayude a continuar impulsando el servicio que brindan los Facilitadores Judiciales, no solo en bien de las comunidades, sino como mecanismo para el fortalecimiento de los procesos democráticos, participativos e institucionales de los Estados miembros de la OEA.



## INTRODUCCIÓN

A pesar de las bondades y el reconocimiento adquirido por el PIFJ a través de los años, el programa aún no cuenta con una herramienta que contenga los parámetros necesarios que orienten las acciones destinadas a implementar el programa o fortalecer los ya existentes.

En ese sentido, y con el fin de dar respuesta a este déficit, el presente documento describe los lineamientos básicos que deben seguirse en el proceso de implementación de un Servicio Nacional o Provincial – Estatal de Facilitadores Judiciales desde sus inicios hasta su incorporación en el andamiaje institucional. Su elaboración recoge la experiencia conjunta de los Servicios que funcionan en distintos lugares de la región.

El documento está dividido en una serie de capítulos que abordan las diferentes etapas necesarias para la creación y correcta operación del programa. Asimismo, se dan pautas para el desarrollo de otras actividades propias como su alcance, objetivos, organización, presupuesto y difusión.

A pesar de su vocación exhaustiva, esta guía debe entenderse como de carácter ilustrativo y sus preceptos no deben ser tomados de manera rígida o inamovible. Por el contrario, su lectura debe entenderse como recomendaciones que, si bien tienen un sólido respaldo en experiencias previas recogidas en los territorios, deja abierta la posibilidad de que los parámetros que se exponen puedan ser adecuados a las especificidades de cada caso en particular.



## **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente documento tiene por objeto establecer una metodología general que describe los pasos y factores que deben de tenerse en cuenta en el proceso de implementación del SNFJ, lo cual incluye la concepción del servicio de Facilitadores Judiciales en un territorio determinado, la implementación, el mantenimiento y fortalecimiento del mismo.

Las herramientas y mecanismos que se detallan en esta metodología también pueden ser utilizados en aquellos países donde ya se encuentra implementado el servicio pues a partir de las experiencias recogidas se puede continuar optimizando el sistema.

Las pautas que se describen pretenden dar orden y coherencia al servicio de Facilitadores Judiciales de tal manera que sirvan de hoja de ruta para su adecuado funcionamiento. Así mismo, proveen de herramientas útiles que se pueden aplicar en la gestión y dirección del programa con el propósito de cumplir con los fines trazados.

Teniendo en cuenta que la garantía del derecho de las comunidades es el fin que inspira el actuar del SNFJ, esta metodología tiene en cuenta su participación y permanente consulta. De la misma manera se otorga un rol importante a los órganos de administración de justicia, a sus coordinaciones y a los jueces que tienen en sus manos la impartición de la ley a nivel local.



## **PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES.**

Las experiencias recogidas han conllevado a la formulación de etapas comunes que pueden seguirse por parte de cualquier país interesado para una adecuada implementación y puesta en funcionamiento del programa. En cada caso se debe considerar los recursos, tiempos y la articulación de los encargados de llevar adelante la tarea. Por otra parte, será necesario mantener una perspectiva abierta y flexible a la identificación de necesidades particulares que se requiera según cada contexto.

### **I. ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE VIABILIDAD:**

El primer paso consiste en la elaboración de un estudio de viabilidad que evalúe si existen las condiciones para la implementación del Servicio. Es importante considerar si subsisten prácticas similares u otras gestiones en materia de acceso a derechos y acceso a la justicia con énfasis en personas en condición de vulnerabilidad.

Una parte importante en esta etapa es evaluar la posibilidad de un proceso de socialización que explique el contenido del programa y a su vez recoja opiniones de parte de las comunidades que ayude a definir su aproximación, prioridades y territorios de intervención.

A efecto de realizar la evaluación se deben tomar en consideración los siguientes elementos:

- Porcentaje de población rural o población alejada de zonas urbanas con relación al total.
- Porcentajes de acceso a la justicia en zonas rurales.
- Cantidad de casos resueltos por la justicia en tribunales locales.
- Cantidad de casos pendientes sin resolver en áreas rurales.
- Porcentaje de población en situación vulnerable (pobreza, madres cabeza de familia, población indígena).
- Índices de conflictividad social.



- Índices de marginalidad.
- Caracterización y censo poblacional.

Se espera que el diagnóstico además dé cuenta de buenas prácticas y oportunidades de mejora del sistema judicial en el territorio, aspectos que demoran los servicios, alcance y acceso de la población rural remota, personas con discapacidad u otras en condiciones de vulnerabilidad. Esta acción se podrá oficializar a partir de acuerdos que se suscriban para tal fin, se puede hacer uso de datos oficiales que los mismos sistemas de justicia o instituciones como el Concejo Nacional de la Judicatura o similares ya recogen, complementando a su vez con entrevistas y consultas a los operadores de justicia más desplegados territorialmente.

Los resultados de este ejercicio debieran arrojar resultados que justifiquen los beneficios de la creación de los SNFJ como herramienta que facilite la resolución de conflictos de forma no institucional y el acceso de las comunidades a los servicios ordinarios de justicia.

Dentro de esta etapa es recomendable indagar las razones y la naturaleza de los conflictos que subsisten en determinado territorio. En ciertas ocasiones los conflictos obedecen a cuestiones externas o problemas sociales asociados con condiciones de base históricas que requieren aproximaciones y tratamientos diferenciados. Podrá ser útil, recoger información de la institución policial o agentes de seguridad municipal quienes atienden denuncias telefónicas de la población, que al apersonarse al lugar de los hechos podrán darse cuenta que lo requerido es la resolución de un conflicto en lugar de la atención de un delito cometido.

De la misma manera se sugiere evaluar los alcances del “Do no harm<sup>1</sup>” (acción sin daño) en el sentido que la intervención no cause mayores conflictividades, falsas

---

<sup>1</sup> La Acción sin daño (*Do No Harm*) es una herramienta con enfoque sensible ante los conflictos, desarrollada por Mary B. Anderson, Executive Director, CDA Collaborative Learning. Basada en los hallazgos de un proceso de consulta con profesionales de desarrollo y acción humanitaria de todo el mundo. Publicado en el año 1999.

expectativas o frustraciones entre la población que luego vayan en contra de la vigencia del programa.

El proceso de gestionar los conflictos sociales locales es de gran complejidad por sus orígenes multidimensionales y multicausales. La diversidad de elementos que se suman en un conflicto debe motivar un análisis exhaustivo que ayude a entender de manera holística la problemática. Esta reflexión puede ayudar a limitar los alcances del servicio bajo principios de prioridad, sensibilidad, complejidad, relevancia, entre otros.

El proceso siempre se enfoca como una manera de descubrir la raíz del problema, no dando por sentado que la causa ya se conoce. Así, no es cuestión de un problema particular, sino de encontrar la forma de mediar en base de la relación, que puede incluir muchos problemas interconectados. (Lederach, Enredos, pleitos y problemas: Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos., 1996, pág. 6)

Asimismo, analizar los impactos políticos que una intervención conlleva también debería estar presente en el análisis que se realice, en la medida que en muchos de los conflictos sociales están involucrados intereses del Estado o de empresas privadas.

## **II. DEFINICIÓN DEL ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO:**

Una vez que se cuenta con el estudio de viabilidad y una idea clara sobre la capacidad de acceso de la población al sistema de justicia, se debe determinar el alcance geográfico de implementación del SNFJ. “La dimensión del área cubierta por una estrategia territorial tiene que ser coherente y contener una masa crítica suficiente de recursos humanos, financieros y económicos como para justificar una estrategia viable de desarrollo”. (**Programa de Cooperación FAO/Banco Mundial, 2008**). Para el Servicio, esto consiste en definir la circunscripción territorial estableciendo sus límites físicos e identificando si se concentrará exclusivamente en zonas rurales o si tendrá presencia en áreas urbanas y suburbanas.

La elaboración de indicadores puede ayudar brindando una visión objetiva de la implementación territorial a partir de la caracterización que se efectúe de la zona. Estos indicadores pueden variar según el enfoque o propósito que se persigue, pero



generalmente giran en torno a la ubicación de la zona, su accesibilidad, (in) seguridad, presencia institucional, entre otros.

Para ello, entender el contexto en el cual se desarrollará el servicio, conocer de ante mano las necesidades y expectativas de la población es un factor que puede definir el éxito o el fracaso del mismo. Una vez que se haya evaluado este aspecto es mucho más fácil llevar a cabo esfuerzos que produzcan una mejoría visible para las comunidades.

En algunos países el SNFJ ha sido implementado de manera progresiva, comenzando con ciertas regiones con características y necesidades específicas, como mayores índices de marginalidad o débil presencia estatal, para luego incorporarse otros territorios y comunidades.

### **III. DEFINICIÓN DE SOCIOS PARA IMPLEMENTAR EL PROGRAMA**

Cada autoridad nacional o provincial deberá determinar si emprenderá la instalación del servicio utilizando sus propios recursos, mediante la cooperación horizontal de otros países que hayan implementado el sistema, con la asistencia técnica de la OEA o con una combinación de ellos.

Si el órgano judicial decide iniciar el proyecto con el apoyo del PIFJ/OEA, se puede apoyar el diseño e implementación del SNFJ desde sus etapas más tempranas. Para ello, se requerirá de la suscripción de un acuerdo entre la OEA y la contraparte. Dicho acuerdo puede establecer la cooperación técnica entre la OEA y el Poder Judicial, o en caso de que las circunstancias lo requieran, existe la posibilidad de que la OEA además apoye en la obtención de recursos para iniciar este proceso.

### **IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES INVOLUCRADOS**

A efectos de lograr la implementación exitosa del SNFJ, se debe sumar los esfuerzos de todos los actores que de manera directa o indirecta intervendrán en el diseño e implementación del servicio.

Se han identificado de forma preliminar los siguientes a considerar:

- Organismo Judicial (Corte Suprema de Justicia, Ministerio de Justicia y/o Poder Judicial) e instituciones vinculadas como Ministerio Público y Defensa Pública.
- Poder Legislativo.
- Procuraduría de Derechos Humanos.
- Defensoría del Pueblo.
- Ministerio de Justicia.
- Fuerza Pública (Institución Policial, Policía Nacional Civil).
- Municipios y Gobernaciones (Alcaldías, Instituciones Municipales con circunscripción territorial delimitada).
- Academia (Universidades, Institutos de formación o Centros de Entrenamiento) quienes ofrecen productos académicos como diplomados y maestrías vinculados al servicio.
- Sociedad Civil (organizaciones interesadas en temas de estado de derecho, justicia, acceso a justicia, ente otras, grupos religiosos, grupos de acción comunitaria o comisiones vecinales).
- Líderes comunitarios de las localidades donde se pretende implementar el servicio
- Otras que pudieran ser relevantes para los países como casas de justicia u otras iniciativas.



Una vez identificados los actores y agentes que estarán involucrados con el SNFJ, se debe acercar a ellos a efectos de explicar el programa y generar acuerdos de trabajo en una relación de roles complementarios y enriquecedores dentro el programa.



## **V. ELABORACIÓN Y FIRMA DE ACUERDOS ENTRE PARTES**

Se pactan convenios u acuerdos de carácter escrito que delimitan la participación e involucramiento de los distintos actores y agentes tanto en el diseño, ejecución, evaluación y fortalecimiento del SNFJ. Es importante clarificar en el contenido de los mismos, las responsabilidades esperadas, el nivel de involucramiento respecto a los tipos y cantidades de recursos humanos, técnicos y/o financieros que se requerirán de las partes. Por otra parte, también es necesario definir el periodo de tiempo que se involucrarán con el proyecto y según el caso establecer minuciosamente las regulaciones sobre la prestación del Servicio a implementarse.

Un convenio u acuerdo lo suficiente claro, contribuirá a evitar comunicaciones erróneas y fortalecerá las relaciones entre las partes, brindando a su vez la solidez y respaldo que requiere la implementación del SNFJ en sus diversas etapas.

Otra recomendación importante es el establecimiento de espacios de articulación en los cuales se pueda dar una revisión de los convenios u acuerdos suscritos y verificar así el cumplimiento de los mismos. También hay que mantener apertura para identificar la necesidad de replantearlos para el bien del proceso de implementación, sin que esto implique deshonorar la buena fe de lo establecido originalmente. Se requerirán entonces habilidades de negociación o la intervención de un tercero facilitador para la generación de nuevos convenios.

## **VI. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

Se debe establecer la identidad del SNFJ en el territorio en donde se implementará, para ello se deben definir la naturaleza, los principios y los objetivos del SNFJ. La naturaleza tiene que ver con la definición y las características propias del Servicio. En ella también concurren sus alcances, así como el propósito o principios que la inspiran.

Al respecto, los países miembros del PIFJ/OEA concuerdan en que:

- El SNFJ es un Servicio permanente a cargo del Órgano Judicial implementado por Jueces de Paz, y otras instituciones públicas para brindar servicios de difusión jurídica y prevención de conflictos.

De otro lado, los objetivos como fin último hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones del proyecto deben ser adecuadamente definidos pues constituyen el norte a donde se orienta el Servicio.



Los países que vienen implementando el SNFJ suelen coincidir en que el servicio busca:

- Garantizar el acceso a la justicia.
- Promover una cultura de paz.
- Fortalecer mecanismos de prevención de violencia.
- Asesorar, acompañar y resolver conflictos particularmente entre los sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad.

## **VII. COMPOSICIÓN ORGÁNICA DEL SNFJ**

Se debe determinar la estructura organizacional y composición de los órganos que intervendrán en la implementación y puesta en marcha del SNFJ. Igualmente es preciso establecer las facultades y atribuciones que tendrán dichos órganos en relación con el SNFJ. Es importante aclarar que dichos órganos pueden estar ya constituidos y tener facultades específicas de gestión o bien, ser de nueva creación diseñados para funcionar con el Servicio.

Asimismo, es recomendable definir las funciones y obligaciones que tendrán los funcionarios designados dentro del marco del SNFJ para la supervisión o coordinación directa con los Facilitadores Judiciales.

También resulta necesario elaborar un organigrama de puestos y funciones que muestre las dependencias y jerarquías establecidas.



## VIII. FUNCIONES DE LAS AUTORIDADES JUDICIALES Y EL ROL DE LOS FACILITADORES JUDICIALES

En la mayoría de los países que forman parte del PIFJ/OEA los Jueces de Paz o bien sus equivalentes, suelen adoptar funciones de supervisión y acompañamiento al trabajo de los Facilitadores Judiciales.

En general, estos funcionarios desarrollan las siguientes tareas:

- Elección de las comunidades y los territorios donde se establecerá el SNFJ. Lo cual involucra un estudio previo teniendo en cuenta las necesidades de la población y las capacidades de la institucionalidad.
- Celebración de asambleas comunitarias para la elección de los Facilitadores Judiciales.
- Juramentación de los miembros de la comunidad que resultaron elegidos para desarrollar el rol de Facilitadores Judiciales
- Capacitación de los Facilitadores Judiciales según el contenido de la currícula que se diseñe, manteniendo un proceso periódico de formación que mantenga o incremente la calidad del Servicio según las necesidades comunitarias.
- Supervisión, control y evaluación de los Facilitadores Judiciales a fin de identificar debilidades y fortalecer las funciones que desempeñan.
- Atención a las consultas y dudas que plantean los Facilitadores Judiciales en el ejercicio de las labores encomendadas, lo cual implica hacer recomendaciones para el mejor desarrollo de su función.
- Registro de los Facilitadores Judiciales a fin de llevar un seguimiento más detallado de las personas que integran el programa.

Adecuación procedimental de los casos remitidos por los Facilitadores Judiciales. Por otro lado, es muy importante definir de manera detallada las funciones y los roles que deben asumir los Facilitadores Judiciales, a fin de delimitar adecuadamente las atribuciones y límites de su servicio.

Por lo común, se les asignan las siguientes funciones:

- Remitir al juez de paz correspondiente los casos en que haya logrado que las partes interesadas resuelvan su controversia para los efectos de que el juez lo ratifique mediante la resolución respectiva.
- Facilitar la intervención del juez con jurisdicción comunitaria, orientando a las partes para que expongan ante este aquellas disputas o conflictos que no se han podido resolver con la intervención exclusiva del facilitador judicial, a fin de que el funcionario proceda según su competencia.
- Dar orientación, información o consejos a las personas que se lo solicitan en temas jurídicos elementales y/o administrativos, dentro de su comunidad;
- Acompañar en la realización de trámites administrativos o legales que las personas le solicitan,
- Gestionar las controversias de baja intensidad dentro de sus comunidades mediante los diferentes medios alternativos de resolución de conflictos.

Además, es preciso definir los deberes, derechos y obligaciones de los Facilitadores Judiciales.

## **IX. DESIGNACIÓN DE LAS PERSONAS FACILITADORAS JUDICIALES**

Si bien el proceso de elección se encuentra en manos de la comunidad. Se deben establecer cuáles son los requisitos mínimos que una persona debe reunir para poder ser seleccionada como Facilitador Judicial. Para el ejercicio de esta función no solo basta con ser líder o ser un miembro destacado de la comunidad, también se requieren características especiales y cierta destreza para las labores voluntarias propias del Facilitador Judicial.

Algunas recomendaciones a tener en cuenta deben girar alrededor de los valores, principios y capacidades que ayuden al mejor desempeño de sus funciones. Esto no quiere decir que se requieran determinados grados académicos o





especialidades, sino que las personas que pretendan desarrollar esta tarea deben reunir ciertas características mínimas que luego puedan ser potencializadas a partir de las capacitaciones o inducciones que se consideren oportunas. Esto significa que, una vez la persona ha sido elegida para ser Facilitador Judicial, esta deberá tomar el curso de inducción correspondiente y seguir el proceso de formación continua.

Un hecho importante a considerar tiene que ver con no exponer en términos de seguridad a las personas interesadas en desempeñar esta tarea. También los potenciales candidatos deben conocer estrictamente los límites de su función, lo que se debe hacer y no hacer en determinada situación, sus atribuciones y el reconocimiento de la autoridad de sus supervisores y coordinadores.

Generalmente el proceso eleccionario consiste en establecer las bases y los parámetros para la organización de juntas o asambleas en las que las propias comunidades puedan decidir quién ejercerá esa función.

Por otro lado, deben quedar claramente establecidos los alcances del acompañamiento, la facilitación, la conducción y la modalidad del proceso teniendo en cuenta las características propias de cada comunidad. Algunas requerirán un mayor apoyo técnico, sin embargo, es necesario que las mismas hagan suyo el proceso, de tal manera que se le dé mayor legitimidad al acto eleccionario que a su vez favorezca el desarrollo de las actividades de las personas elegidas.

## **X. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS FACILITADORAS JUDICIALES**

Por lo general, a las personas que sean electas Facilitadores Judiciales, se les imparte un curso inductivo, con la finalidad de brindar herramientas que les permita conocer y desarrollar su función, además de incorporar temáticas de valores y ética, ejes con los cuales habrán de regir su función y que son principios primordiales para formación del perfil.



Se deben establecer los contenidos, periodicidad, materiales, y perfiles de las autoridades o capacitadores a quienes se les delegará la responsabilidad de proveer a los Facilitadores Judiciales la formación necesaria para realizar su labor.

El alcance de la preparación y el contenido de las capacitaciones puede variar según las habilidades, requerimientos de los líderes y las prioridades de las autoridades judiciales. No obstante, estas deben de cubrir de la manera más extensa todas las áreas afines a las tareas que desarrollaran los Facilitadores.

Entre aquellas capacitaciones y cursos que no debieran de faltar en el plan de estudios se encuentran las temáticas referidas a prácticas de convivencia, formación de liderazgos, gestión de conflictos, conocimientos básicos del funcionamiento judicial, transmisión del conocimiento, entre otros.

## **XI. DEFINICIÓN DEL FORMATO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES**

Toda actuación de un Facilitador en su comunidad debe quedar debidamente registrada a fin de que no solo sirva como un recuento de las actividades desarrolladas, sino sobre todo como instrumento de medición y gestión.

A tal fin, se debe establecer la forma en que se llevará el registro de las actuaciones de los Facilitadores, así como los insumos y herramientas necesarios para llevar adelante esta actividad.

En países donde se viene implementando el proyecto se suelen proveer *Libros de Actas* para que lleven a cabo el registro de sus actividades. En el *Libro de Actas* el Facilitador registra todas las acciones que desempeña cada vez que lleva adelante un trámite o una mediación, incluyendo las fechas y la descripción de su intervención. Además, deja constancia de las visitas que realiza, las capacitaciones que recibe, las visitas al despacho judicial y las entrevistas con la jueza o el juez, las asesorías realizadas, mediaciones y en resumen cada vez que realice una acción como persona Facilitadora Judicial.



De la misma manera, se han implementado otro tipo de registros como los *Libros de Remisión de Casos* donde se deja constancia del envío de un caso concreto a consideración del órgano judicial.

## **XII. SEGUIMIENTO A RECURSOS Y SERVICIOS**

Un adecuado seguimiento de las actividades y el desarrollo del programa garantizará la efectividad del mismo, así como favorecerá su permanencia en el tiempo. Para ello es necesario mantener un control sobre los recursos a disposición y las actividades realizadas en el marco de los objetivos que persigue el proyecto.

Generalmente cuando el programa se ha institucionalizado, estas labores se encuentran en manos de funcionarios del Órgano Judicial que se encargan del seguimiento y el manejo de los recursos y la gestión administrativa tendientes a hacer más eficiente y expedito el sistema. Para ello se valen de mecanismos administrativos y procesos instaurados y regulados dentro del propio organismo.

El monitoreo permanente de las tareas que realizan los Facilitadores debe servir para identificar los avances del programa. Esto implica una constante coordinación y visitas regulares a las comunidades para mantener un contacto directo con los beneficiarios y las autoridades judiciales locales.

Estos insumos también servirán como base para elaborar informes o reportes de estado y avances, elaboración de cuadros estadísticos, graficas de evolución histórica y otras herramientas de gestión.

## **XIII. ESTABLECIMIENTO DE LOS MARCOS DE MEDICIÓN DEL SNFJ**

A efectos de medir el impacto del servicio que prestan los Facilitadores en las comunidades es recomendable desarrollar mecanismos o herramientas de seguimiento que permitan optimizar el desempeño del programa.

La elaboración de bases de datos, matrices de gestión y evaluación o seguimiento de tareas, son herramientas que deben ayudar a evaluar la utilidad del Servicio, la confianza en el programa, el uso del sistema de justicia, la caracterización de las



conflictividades, los principales obstáculos en el ejercicio de derechos de las comunidades, el grado de satisfacción de los pobladores, entre otros aspectos.

Es importante que como parte de este sistema se definan las variables e indicadores que guarden relación con los objetivos que se esperan lograr mediante la ejecución del Servicio. El proceso de selección de variables e indicadores requiere de un análisis realista del estado del programa y un ejercicio colectivo y de consulta para la obtención de los insumos necesarios.

La propuesta de marco de medición sugerida por el PIFJ/OEA se puede consultar en el Informe Regional del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales disponible aquí: \*\*\*

#### **XIV. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL SNFJ**

El éxito de un programa está determinado en gran medida por la eficiencia en el manejo de los recursos, su programación, planificación y control. La elaboración de un presupuesto sólido y confiable brinda la posibilidad de contar con una herramienta financiera útil que ayude a alcanzar los objetivos trazados. Un adecuado ejercicio presupuestario implica claridad de propósito, planificación detallada y un pensamiento estratégico.

Es necesario que el diseño y el manejo del presupuesto sea delegado a un responsable administrativo o quien haga sus veces, el mismo que mantendrá una estrecha relación con las personas responsables del proyecto. Asimismo, dentro del presupuesto a elaborar no debe faltar el detalle de los recursos humanos y técnicos necesarios para que el Servicio sea sostenible.

Uno de los retos con que se enfrenta todo proyecto es la consecución de los recursos necesarios para financiar los gastos y actividades propias del proyecto. Para ello es clave el diseño de una estrategia de gestión de fondos que sean destinados al financiamiento y desarrollo del servicio.



En caso de que existan organismos cooperantes, se debe definir cuál será el porcentaje de la contrapartida del organismo judicial o si buscará financiamiento a nivel local (incluyendo el sector privado, organismos mixtos u otros que estén interesados).

## **XV. DEFINICIÓN DE MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL SNFJ**

Los mecanismos de comunicación involucran todas aquellas actividades encaminadas a dar a conocer, difundir o posicionar el servicio que brinda el programa de Facilitadores Judiciales. La comunicación tiene además un propósito pedagógico y a la vez sirve como una herramienta efectiva para lograr nuevas alianzas estratégicas o generar el interés de donantes que quieran aportar a la iniciativa.

Las campañas se realizan a través de algún medio de comunicación, ya sean alternativos, directos o masivos (Televisión, Radio y Prensa) local o comunitario, con espacios de preferencia gratuitos o pagados (si está dentro del presupuesto asignado al SNFJ), así como medios complementarios, incluyendo las nuevas tecnologías disponibles y las redes sociales.

Las iniciativas de difusión del programa deberían estar centradas en el valor que implica la promoción de los derechos de las comunidades apartadas o menos favorecidas a la justicia, ya sea mediante vías alternativas de resolución de controversias o mediante los canales institucionales competentes. Es también recomendable que las campañas tengan un énfasis en poblaciones vulnerables ante la discriminación en razón a sus etnias, género, orientación sexual, discapacidad y por ser una persona joven.

Diversos pasos se deben seguir para diseñar una estrategia de comunicación y difusión efectiva, lo cual implica:

- Selección del personal que participará en la campaña.
- Calendarización de las actividades.

- Desarrollo de los materiales escritos y audiovisuales infografías, pancartas, cápsulas informativas, juegos interactivos y recursos para la difusión en redes sociales e impresos.
- Definición de los medios de difusión.
- Acuerdos estratégicos con medios y entidades públicas o privadas que ayuden a la disseminación del programa.

## **XVI. DEFINICIÓN DE ELEMENTOS CONTENIDOS EN REGLAMENTOS**

Cada SNFJ deberá contar como mínimo con un reglamento que regule la provisión del Servicio. Su contenido generará los lineamientos normativos básicos para la identidad, forma y composición del Servicio. Por lo común, los reglamentos que regulan los SNFJ contienen los siguientes elementos:

- Objetivos, principios y características que rigen el SNFJ.
- Ámbito territorial.
- Estructura organizacional y funciones de cada uno de los órganos gubernamentales que intervendrán en la implementación y ejecución del SNFJ.
- Definición y funciones de los Facilitadores Judiciales.
- Condiciones previas para ingresar al SNFJ
- Procedimiento de elección y juramentación.
- Ética y Conducta del Facilitador Judicial
- Evaluación permanente del Facilitador Judicial
- Vigencia del cargo y pérdida de calidad de Facilitador Judicial.
- Responsabilidades, derechos y deberes del Facilitador Judicial.
- Sanciones derivadas del incumplimiento de las responsabilidades y deberes del Facilitador Judicial
- Registros mínimos para documentar la prestación del servicio.
- Inducción, formación y capacitaciones del Facilitador Judicial.
- Medidas presupuestarias.
- Mecanismo de difusión y comunicación.



- Vigencia.

Es importante resaltar que en la experiencia regional han surgido dos tipos de reglamentos o documentos normativos de SNFJ. Aquella legislación emitida por el Poder Legislativo del país o provincia de donde forme parte el SNFJ o disposiciones formalmente emitidas por el Poder Judicial que materialmente legislan y articulan el SNFJ.

Más allá del órgano que reglamente la actividad y las funciones del Servicio, es recomendable que se aspire a que el programa sea regulado desde el cuerpo jurídico de más alta jerarquía normativa como la Constitución, con el fin que su funcionamiento encuentre el respaldo legal necesario.

## **XVII. DE LA ÉTICA DE LAS PERSONAS FACILITADORAS JUDICIALES**

Cada SNFJ fortalecerán el sentido de Ética con el objetivo que prevalezca en las personas integrantes del Servicio de Facilitadores Judiciales públicas, promoviendo en todo momento una conducta digna, sensible a las necesidades reales de la sociedad, así como fomentar un comportamiento que atienda al orden social del que es parte, apegado al profesionalismo, imparcialidad y transparencia que le es obligado observar en sus actividades cotidianas.

Que las acciones de las personas Facilitadoras de manera individual en el ejercicio de su función deben conducirse con transparencia, disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y apegarse a los principios que garantizan el acceso a la justicia.

## **XVIII. SANCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES Y DEBERES DEL FACILITADOR JUDICIAL**

El Órgano Judicial de cada Estado o la entidad correspondiente, según su criterio, establece un régimen sancionatorio para la persona Facilitadora Judicial, aplicable a cada supuesto de incumplimiento de sus responsabilidades y deberes en el ejercicio de sus funciones dentro de su comunidad.



Dentro de este régimen se establecen las faltas que pueden ser objeto de sanción, los tipos de sanción aplicable a los Facilitadores Judiciales o bien al Centro de Facilitación, en el caso que así lo requiera, que haya incumplido con sus obligaciones o que haya alterado su condición en el ejercicio de sus funciones para las cuales ha sido acreditado, así como el ente responsable de aplicar dichas sanciones.

El propósito de establecer un sistema de sanciones es el de asegurar la institucionalización del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales en cada país y el buen funcionamiento de la facilitación judicial como medio alternativo de solución de controversias en las comunidades de los países que implementan el servicio.

## FLUJOGRAMA DE LA METODOLOGIA

A continuación, con el propósito de consolidar en una forma didáctica, se presenta un flujograma que contiene la propuesta de proceso metodológico para la implementación o fortalecimiento del SNFJ que se ha explicado a lo largo del presente documento.





## ANEXOS

### REGULACIÓN VIGENTE POR PAÍS

A continuación, se listan las normas jurídicas que regulan los SNFJ en los países que han implementado el servicio y que le han provisto de regulación normativa.

<b>País</b>	<b>Norma jurídica</b>
Costa Rica	Acuerdo N° 1287-15 de Corte Plena
El Salvador	Acuerdo No.8-P
Guatemala.	Acuerdo 31-2013
Honduras.	Acuerdo 2013 (CSJ)
Panamá.	Acuerdo No.723-2008



## BIBLIOGRAFÍA

Lederach, J. P. (1996). Enredos, pleitos y problemas: Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. En J. P. Lederach, *Enredos, pleitos y problemas: Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. (pág. 6). Santafé de Bogotá, Colombia.: Ediciones CLARA-SEMILLA.

Lederach, J. P. (2003). *El Pequeño Libro de Transformación de Conflictos*. Estados Unidos: Good Books.

Programa de Cooperación FAO/Banco Mundial. (2008). *Programas y Proyectos*.

Ury, W. (s.f.). [thirdside.williamury.com/es/constructor-de-puentes/](http://thirdside.williamury.com/es/constructor-de-puentes/).