



OEA

INFORME FINAL

PIFJ

Programa Interamericano de
Facilitadores Judiciales



Estudio de Evaluación de

RESULTADOS

Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales
(SNFJ) en El Salvador y Costa Rica

Presentado por: ERAK Consultores

Tabla de Contenido

Siglas y Acrónimos.....	4
Glosario.....	4
2. Resumen ejecutivo	5
3. Conclusiones generales sobre ambos programas de facilitación judicial.	9
4. Introducción	12
5. Antecedentes.....	12
6. Objetivos y resultados.....	13
7. Metodología de investigación	13
8. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador	15
9. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de Costa Rica.....	33
10. Sobre el rol de cooperación de la OEA.....	49
11. Recomendaciones.....	50
Bibliografía	52
12. Anexos.....	53
Anexo 1. Encuesta Facilitador Judicial El Salvador	53
Anexo II. Grupo focal de facilitadores judiciales	57
Anexo III. Entrevista individual.....	60
Anexo IV. Entrevista individual Con Jueces.....	62
ANEXO V: Grupo Focal Facilitadores Judiciales Costa Rica	64
ANEXO VI: Grupo focal beneficiario directos Costa Rica	66
ANEXO VII Entrevista Jueces Costa Rica	67
ANEXOS VIII: Evidencia Fotográfica	68

Índice de Gráficos

Gráfica 1 Cantidad de FJ. El Salvador	15
Gráfica 2 Servicios brindados por los FJ	16
Gráfica 3 Sexo del Facilitador Judicial	17
Gráfica 4 Rango etario de facilitadores encuestados	17
Gráfica 5 Grado Académico.....	17
Gráfica 6 Municipios de residencia	18
Gráfica 7 Zona de residencia.....	19
Gráfica 8 Cómo califica los temas, capacitaciones o talleres brindados por parte del Juez de Paz?	19
Gráfica 9 Calificación de Conocimientos y habilidades	20
Gráfica 10 Antes de ser parte del servicio ¿Tenía conocimiento de la forma en cómo manejar y resolver pequeños conflictos?.....	20
Gráfica 11 ¿Cómo considera su participación como FJ en la resolución de pequeños conflictos?.....	21
Gráfica 12 Calificación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales	21

Gráfica 13 ¿Considera que la implementación del servicio ha sido beneficio para su comunidad?	22
Gráfica 14 ¿Cuenta con las herramientas de trabajo necesarios para brindar sus servicios a la comunidad?. 23	
Gráfica 15 Cómo Facilitador Judicial, ¿Se ha sentido alguna vez amenazado por ofrecer los servicios que brinda a la comunidad?	23
Gráfica 16 Nivel de acuerdo y desacuerdo sobre el SNFJ	24
Gráfica 17 Satisfacción sobre casos resueltos	25
Gráfica 18 Satisfacción sobre servicios brindados	25
Gráfica 19 Usuarios prefieren primero resolver sus pequeños conflictos con los FJ antes de recurrir a los Juzgados de Paz.....	26
Gráfica 20 ¿Cuál de los servicios que usted brinda considera más importante?	27

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Proceso metodológico para el desarrollo del estudio	14
Ilustración 2 Departamentos de aplicación de la encuesta.....	18
Ilustración 3. Cómo califican las personas beneficiarias las capacidades de Facilitadores Judiciales – GF El Salvador	26
Ilustración 4 Mapa de Circuitos Judiciales de Costa Rica.....	33
Ilustración 5. Actividad que consideran más útil dentro de la comunidad -Entrevistas.....	34

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la muestra por departamento. El Salvador	14
Tabla 2 ¿Qué tan satisfechos o insatisfechos están los beneficiarios con los servicios que usted brinda?	25
Tabla 3 ¿Qué es lo que más valora del SNFJ?	26

Siglas y Acrónimos

OEA	Organismos de los Estados Americanos
CONAMAJ	Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia
CSG	Corte Suprema de Justicia
ENT	Entrevista
FJ	Facilitadores Judiciales
GF	Grupo Focal
PIFJ	Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales
PJ	Poder Judicial
SNFJ	Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales
UCSNFJ	Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

Glosario

Facilitadores Judiciales: El facilitador judicial es un líder comunitario, que voluntariamente se encuentra al servicio de la administración de justicia; tiene la función principal de servir de enlace entre la ciudadanía y el Organismo Judicial para garantizar un legítimo y eficiente acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflictos como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de la comunidad.

Asesoría: Orientación verbal que se da a una persona, cuando ésta le consulta al Facilitador Judicial sobre la situación jurídica.

Charla: Los Facilitadores Judiciales, brindan charlas informáticas sobre leyes en sus comunidades, para que la población conozca sobre sus derechos y deberes como ciudadanos, para fomentar así, una cultura de paz y prevención.

Acompañamientos: Acompañar, a las personas (beneficiarias) que lo solicitan, en trámites jurídicos a diferentes instituciones públicas.

Gestiones: Cuando acompañan los y las facilitadores Judiciales a las personas (beneficiarias) que lo solicitan en trámites jurídicos a diferentes instituciones públicas y privadas.

Salida Alternativa de Conflictos: Es la resolución de conflictos sociales que no constituyen delito y se resuelven en la comunidad.

Caso Remitidos: El o la Facilitadora Judicial remite al Juzgado de Paz o a cualquier institución pública o privada, en los casos donde no puede intervenir

Trámites Orientados: Efectúa los trámites que le encarga el o la Juez de Paz y otras autoridades de justicia, apoyando a sus instituciones en las actividades y diligencias propias de su función.

2. Resumen ejecutivo

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ) de El Salvador y Costa Rica, promovido por el Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ) de la OEA, desde su creación no se ha realizado una evaluación de resultados, por lo que el PIFJ encomendó a Erak Consultores que realizara un análisis que permitiera indagar sobre el SNFJ y los beneficios de éste en las comunidades donde se implementa.

Por tal motivo, el estudio en El Salvador se orienta a medir el nivel de satisfacción, que identifica las fortalezas, limitaciones, mecanismos de coordinación y gestión del servicio, que reconozca las acciones que están generando cambios en materia de derechos, de acceso a las justicia, prevención y resolución alternativa de conflicto en los sectores más vulnerables, asimismo, un estudio similar sobre el SNFJ de Costa Rica.

La metodología de investigación para la obtención de la información, principalmente se obtuvo de fuentes primarias, con beneficiarios, facilitadores judiciales, Jueces de Paz y Contravencionales, y de la Unidad del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, para el Caso de El Salvador, y de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de las Administración de Justicia (CONAMAJ) en el caso de Costa Rica, a través de un sondeo representativo.

Para el desarrollo del estudio se planificó desarrollarse en cuatro fases principales: planificación y organización, levantamiento de información de datos en campo, procesamiento y análisis de datos, resultados a partir de la elaboración de un informe y cierre.

Entre los principales hallazgos identificados y con mayor relevancia del estudio y de acuerdo con los objetivos específicos, se consideran los siguientes:

2.1 Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales El Salvador

El SNFJ es un servicio permanente del Órgano Judicial, el cual se implementa a través de los Jueces de Paz, tiene como objetivo principalmente garantizar el acceso a la justicia especialmente en aquellos sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad, por lo que la pieza fundamental son los Facilitadores Judiciales (FJ).

Los FJ representan en el presente estudio en su mayoría a hombres en 53% y mujeres en un 47% por lo que la muestra es representativa, con una edad promedio de 42 años y más (72.3%), quienes son casados (53%), cuentan con una educación media general (54.2%), proceden principalmente de los departamentos de Ahuachapán, Sonsonate y Morazán, de este último en su mayoría de 9 municipios (44.6%), y el 90.4% residen en la zona rural en donde el servicio tiene su mayor impacto.

Sobre el fortalecimiento de competencias; un aspecto fundamental para el desarrollo de estas ha sido la formación que los FJ reciben a través de las capacitaciones que imparten los Jueces de Paz o algún especialista en un tema específico, el plan formativo responde a las necesidades de los FJ y del contexto de los beneficiarios, por lo que la formación recibida es valorada en un 97.6% como

excelente y bueno, lo que también muestra que los Jueces de Paz mantienen un interés por la formación y cualificación de los FJ.

En cuanto al desempeño de los FJ, el 100% considera que cuentan con habilidades y son capaces de identificar y resolver conflictos, por ejemplo; 9 de cada 10 (91.6%) consideran que su participación directa es fundamental para resolver conflictos, esto previo a ingresar para ser FJ tenían poco conocimiento y experiencia para resolver conflictos en particular las mujeres en un 76.9%.

Los encuestados valoran muy bien al SNFJ, el 82% percibe de forma excelente y buena, lo que indica que tanto el diseño, planificación y ejecución son coherentes con las necesidades de los beneficiarios directos y con las prioridades de desarrollo de la población. En cuanto a los logros obtenidos, los entrevistados manifestaron “estar totalmente de acuerdo” que el SNFJ incide en los cambios y mejoras de las comunidades donde se implementa, en cuanto a resolver conflictos (96%), acceso a la justicia (82%), y que responde a las necesidades de la población (95%).

Sobre la gestión del SNFJ principalmente manifestaron que, el reglamento del SNFJ es la guía para la actuación de los Jueces de Paz, ya que, estos últimos juegan un rol de guía y acompañamiento a los FJ, pero se evidencia que es necesario contar con una ley para fortalecerlo; los municipios de Jujutla, Santo Domingo de Guzmán y San Julián pueden convertirse en modelos de facilitación judicial. Para fortalecer las capacidades y desempeño de los FJ, se diseña un proceso formativo, el cual se concretiza en 6 capacitaciones anuales por municipio. Se realiza gestión con Organizaciones Internacionales, que contribuyen a fortalecer el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. Actualmente, la Unidad del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales está trabajando en una propuesta de Ley de Facilitación Judicial. A continuación, se listan más conclusiones del estudio de evaluación de resultados.

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales ha producido cambios importantes en las comunidades donde operan, específicamente en la armonía y promoción de paz, la resolución de pequeños problemas evitando el congestionamiento del sector justicia. El cambio producido en las comunidades se evidencia en las estadísticas, de enero a septiembre 2021¹ de diferentes servicios proporcionados por los FJ, tales como: asesorías (1,200), charlas (256)², acompañamiento (149), salida alterna de conflictos (102), casos remitidos (31), tramites orientados por el juzgado (67). Asimismo, el impacto al interior de las comunidades se evidencia en la asistencia de sus miembros a las diferentes charlas brindadas por los facilitadores judiciales; de hecho, solamente en el periodo de enero a septiembre 2021, el total de miembros de las comunidades que asistieron a dichas charlas fueron 2,382.

2.1.1 Otras conclusiones del caso El Salvador

- Los resultados evidencian que los servicios están siendo demandados por las personas de las comunidades y están satisfaciendo sus necesidades.

¹ Un total de 2,195 servicios brindados por los FJ.

² Charlas sobre Leyes laborales, ambientales, violencia contra la mujer, protección integrad de la niñez y adolescencia, especial integral para la vida libre de violencia, Derecho penal, de familia, civil, humanos, constitucional, trata de personas, migración, entre otras.

- 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.
- La Unidad Coordinadora cuenta con los recursos tecnológicos para mantener registros actualizados, además trabajan para mejorarlos.
- Las necesidades de capacitación son prioridad para las Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador y para las autoridades judiciales, y se centran en ampliar los conocimientos de los facilitadores para ser más eficientes
- El presupuesto asignado es reducido en comparación con los efectos positivos del servicio; para incrementar cobertura se requiere recursos materiales y humanos adicionales.
- El principal objetivo es facilitar el acceso a la justicia a quienes se les dificulta llegar a los tribunales, por conflictos menores, se cumple con los procedimientos utilizados para operar el servicio de facilitadores judiciales.
- Son notables los logros de la facilitación judicial cuando se observa el tamaño de los equipos técnicos dedicado a dicha labor.
- En el Órgano Judicial están interesados en desarrollar el servicio de facilitadores judiciales y llevan a cabo esfuerzos para fortalecerlo y ampliarlo, pero es necesario una ley que garantice la sostenibilidad.
- El seguimiento y monitoreo es una de las áreas prioritarias para medir resultados y justificar una mayor cobertura del Servicio. No sólo se trata de medios (transporte, comunicaciones), sino también de más recurso humano profesional dedicado a este propósito. Para mejorar el servicio, es necesario un área de monitoreo que ofrezca garantía de optimización del servicio.

2.2 Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales Costa Rica

Los hallazgos del SNAFJ de Costa Rica, se obtuvieron principalmente de información cualitativa, para ello se realizaron 7 entrevistas que incluyeron a 5 Jueces Contravencionales, 2 representantes del Poder Judicial de CONAMAJ, y 2 grupos focales; uno con persona beneficiarias y otro con Facilitadores Judiciales.

El SNFJ es un servicio por Ley del Poder Judicial de Costa Rica, el cual se coordina a través de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ), y se ejecuta a través de los Jueces Contravencionales, quienes son el vínculo directo con los Facilitadores Judiciales, de tal forma que el 55% de Juzgados Contravencionales (42 de 75) del país ofrecen el Servicio de facilitadores judiciales , y entre los tipos de servicios que se ofrecen son acompañamiento a sedes, apoyos, charlas, orientaciones entre otras.

Para ejecutar Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, definen diferentes perfiles profesionales, roles de supervisión y facilitadores de recursos y el uso de los recursos, así como también, sobre el rol del Facilitador Judicial el cual debe cumplir con un perfil definido: ser líder comunitario, tener habilidades para atender diferentes conflictos de carácter menor, para ello cuentan con 426 FJ de los cuales 244 son mujeres y 182 hombres.

Entre los resultados más importantes se consideran: la identificación de la vinculación de la CONAMAJ con instituciones tanto gubernamentales y de organismos, que permiten obtener una red de apoyo para promover las capacitaciones brindadas a los Facilitadores Judiciales, así como también, campañas de divulgación de su quehacer en su página web y del sistema de información del Poder Judicial, lo que permite mantener de forma constante una comunicación con su público meta.

En comparación con la evaluación realizada en el 2018, se encontró lo siguiente:

- a. Cambios en los conocimientos para una cultura jurídica, es una causa que limitaba el acceso a la justicia, por lo que los FJ consideran que los conocimientos son uno de los principales cambios que han superado en la actualidad.
- b. Cambios en las actitudes para construir una cultura jurídica; las personas consultadas manifiestan que existen una mayor confianza, cuando son remitidos y apoyados por los FJ para que los jueces resuelvan sus casos.
- c. Cambios en las prácticas para garantizar los derechos humanos; se continúa manifestando la satisfacción de la influencia y atención del juez para solucionar asuntos de forma expedita, el cual genera mayor confianza en los jueces.

2.2.1 Otras conclusiones del caso Costa Rica.

- Los resultados evidencian que el servicio en Costa Rica está siendo demandado por las personas de las comunidades y están satisfaciendo sus necesidades. Se puede concluir que el modelo es un canalizador de las tensiones de los ciudadanos y descongestiona los juzgados contravencionales.
- En Costa Rica se puede constatar que las oficinas de coordinación cuentan con los recursos tecnológicos para mantener registros actualizados, a partir de un sistema de monitoreo automatizado, lo que permite tener datos actualizados.
- Los facilitadores se han convertido en nexo importante de diversas instituciones y de algunas organizaciones de sociedad civil para informar a los ciudadanos sobre diversos temas de interés público.
- La población objetivo está bien delimitada y la estrategia contiene aspectos de transversalidad necesarios para responder a la diversidad cultural propia de las zonas geográficas de intervención como grupos étnicos, migrantes y población que habita en lugares tan distintos como las costas o las montañas.
- Un hallazgo relevante en cuanto al modelo de gestión del servicio es que hay un compromiso judicial al más alto nivel que combina con una estrategia de descentralización del servicio
- Se puede concluir que se cumple con las actividades, de manera completa, oportuna y con ciertas diferencias en la calidad del servicio.
- El principal objetivo es facilitar el acceso a la justicia a quienes se les dificulta llegar a los tribunales, por conflictos menores, se cumple con los procedimientos utilizados para operar el servicio de facilitadores judiciales.
- De la creciente y constante labor de los facilitadores se deduce que el número de conflictos menores que ingresan a los juzgados se puede haber reducido, pero se desconoce la cantidad de conflictos menores que suceden en las comunidades.

- Existen muestras para fortalecer el servicio de facilitadores judiciales y que este sea sostenible, por lo que está garantizado por Ley; el Poder judicial está interesado en desarrollar el servicio y llevan a cabo esfuerzos para fortalecerlo y ampliarlo.

2.3 Rol del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales/OEA

Sobre el rol de la OEA a través del PIFJ en ambos países, su presencia de apoyo en los países es fundamental como organismo de respaldo internacional para los Sistemas Nacionales 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 necesita mantener su presencia de apoyo en los países, desarrollando reuniones con autoridades nacionales, locales y realizando alianzas con medios de comunicación, presentarse como el organismo de respaldo internacional para los sistemas de facilitación judicial.

Los coordinadores territoriales juegan un rol clave en el proceso de facilitación judicial. Hay que fortalecer esta figura, capacitarlos y dotarlos de los recursos que les permitan cumplir su función de manera efectiva y de acuerdo con las necesidades y demandas de los territorios específicos bajo su responsabilidad.

Ayudar al reconocimiento del trabajo que realizan los facilitadores y promover las buenas relaciones con los alcaldes, con los Poderes Judiciales. Apoyar a los facilitadores en oratoria, liderazgo y crear pautas publicitarias para llegar al público meta de la red de facilitadores judiciales, son algunos de los desafíos de los sistemas y de la OEA en respaldo al programa.

2.4 Conclusiones generales sobre los servicios de facilitadores judiciales en El Salvador y Costa Rica.

2.4.1 Mejora de la calidad de vida en las comunidades

A raíz del estudio se puede concluir que los Servicios Nacionales de Facilitadores Judiciales mejoran la calidad de vida de las comunidades donde operan, a través de varias acciones que se van instituyendo con el trabajo de los juzgados y los facilitadores judiciales; además de permitir la convivencia y armonía social, la promoción de la paz al interior de las comunidades, el fortalecimiento del tejido social y la defensa y promoción de derechos de género-LGTBIQ+, indígenas.

2.4.2 Sana convivencia y armonía comunitaria.

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales estimula la sana convivencia mediante la participación de los vecinos en la mediación y resolución de conflictos entre personas o grupos de la comunidad. 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, sin necesidad de convertirlos en conflictos legales o judiciales. La facilitación judicial demuestra que los vecinos pueden ser capaces de resolver sus problemas o conflictos cuando no se ha utilizado la violencia o no se ha transgredido la ley; que muchas veces no es necesario llegar hasta las instancias judiciales para resolverlos, siempre que haya orientación efectiva y oportuna. Esto es precisamente lo que hacen los facilitadores judiciales y de esta manera aportan a una sana convivencia y a la armonía comunitaria.

2.4.3 Fortalecimiento del tejido social

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, fortalece el tejido social al intervenir de manera preventiva para evitar que el conflicto crezca o se convierta en violencia. Al presentarse como mediadores, los facilitadores ofrecen una alternativa a la comunidad para mantener buenas relaciones y evitar que las relaciones se deterioren o se rompan. La facilitación judicial mantiene unida a la comunidad, da fuerza a las relaciones positivas entre los miembros y logra que las personas resuelvan sus problemas utilizando la comunicación y procurando salidas no violentas a sus problemas. De esta manera mantiene la unidad dentro de la comunidad.

2.4.4 Promoción de la paz al interior de las comunidades

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, es un servicio que promueve la paz dentro de las comunidades a través de los diferentes servicios que prestan los facilitadores. Muchas veces las personas actúan fuera de la ley o contra ella, porque desconocen los procedimientos y las alternativas legales, llegando incluso a la violencia. La facilitación judicial ofrece información, charlas, documentos, contactos y caminos para que las personas se mantengan dentro de la ley y de esta manera promueve formas pacíficas de actuación dentro de las comunidades. La promoción de la paz a través de la facilitación judicial no es un concepto abstracto, no es sólo un valor universal, sino una herramienta que se concreta a través de información precisa que el ciudadano requiere para resolver un problema o evitar que escale un conflicto.

2.4.5 Defensa y promoción de derechos de grupos vulnerables.

Los facilitadores judiciales intervienen en situaciones problemática que afectan derechos de grupos vulnerables como los migrantes indocumentados, mujeres, personas LGTBQ+, niños, niñas y adolescentes-NNA, etnias indígenas y otros. En estos casos, los facilitadores están informados para referir los casos que no pueden atender cuando superan sus facultades, pero también orientan y acompañan a las personas si es necesario para que logren acceso a las instancias judiciales o legales competentes. En este sentido, defienden y promueven los derechos de esos grupos.

2.5 Percepción de las comunidades sobre la labor de los/las Facilitadore(a)s Judiciales.

2.5.1 Agentes que contribuyen a la cohesión comunitaria.

Los facilitadores judiciales actúan como catalizadores comunitarios al ayudar a resolver pequeños conflictos entre los vecinos de sus comunidades y evitar que dichos conflictos lleguen a judicializarse, por lo cual aporta a la integración de las comunidades. Algunos de ellos incluso cumplen esta función

para comunidades vecinas que se enteran de su labor y la demandan en vista de la utilidad que prestan. Se convierten en gestores de justicia pues asumen un rol derivado del sistema judicial y lo desempeñan a nivel comunitario, con reconocimiento tanto de los mismos miembros de su comunidad, como del juzgado con el que colaboran facilitando acceso a la justicia.

2.5.2 Actores clave para el bienestar local.

Muchos de los beneficiarios de la facilitación judicial admiten estar satisfechos con los resultados de la facilitación, pues resuelve sus problemas y aporta a su bienestar. En este sentido los facilitadores juegan un papel estratégico en la comunidad; en su gran mayoría, son personas elegidas por la comunidad y su trabajo es muy apreciado, por estar orientado a resultados que favorecen a las personas que demandan sus servicios. El rol de facilitador es sinónimo de utilidad y de beneficios en la vida de los lugares donde se desempeñan.

2.5.3 Articuladores entre lo local, lo regional y lo nacional.

Muchos testimonios y casos atendidos por los facilitadores muestran que parte importante de su labor es enlazar el trabajo de diferentes niveles, desde sus localidades o comunidades, unas veces con instancias más allá de los juzgados o ubicadas en otras ciudades de la región o incluso en el nivel nacional. Esto sucede gracias a los contactos institucionales que necesitan manejar, con el apoyo de los juzgados, pero también por la naturaleza de los problemas que deben atender y que les exige estar preparados para servir de nexos entre los diferentes niveles geográficos e institucionales.

2.6 Tareas pendientes por realizar para la sostenibilidad del programa.

1. Se hace necesario un diagnóstico del modelo de gestión, especialmente en la parte administrativa y financiera, que ofrezca argumentos para respaldar las acciones para la sostenibilidad.
2. Para mejorar el programa es necesario que los operadores del sistema formen parte de una cadena de monitoreo estandarizada y automatizada que ofrezca garantía de optimización del servicio.
3. Para el caso de El Salvador, se hace necesario de una Ley para el Servicio de facilitadores judiciales, que garantice el soporte financiero para incorporar innovaciones en el modelo de gestión, proporcione incentivos a los FJ, de manera de incrementar la cobertura del servicio a nivel nacional.
4. Asegurar a la OEA como organismo internacional que respalda el servicio de facilitadores judiciales para promover el fortalecimiento institucional, el reconocimiento público de los facilitadores judiciales y apoyar con estudios y capacitaciones.

4. Introducción

El presente informe describe los resultados finales de evaluación desarrollada por la Empresa ERAK “Consultoría para estudio de evaluación de resultados del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ) en El Salvador y Costa Rica”.

El documento describe los antecedentes del servicio, objetivos, la metodología de investigación, los hallazgos principales, limitantes, así como también, las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los criterios de evaluación a solicitud por parte del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la OEA, para analizar los beneficios SNFJ.

5. Antecedentes

La Organización de Estados Americanos (OEA), desde su creación, ha diseñado estrategias como medios alternativos para la resolución de conflictos (Véase la Carta de la OEA, la Carta Democrática Interamericana y otros instrumentos), de tal forma que apoya y reconoce la obligación que tienen los Estados miembros de garantizar a sus ciudadanos la capacidad de acudir, de forma equitativa y justa, a cualquier servicio del Sistema de Justicia para que sus derechos puedan ser respetados y protegidos.

Con el fin de contribuir a mejorar los mecanismos para resolver los conflictos que ocurren en las comunidades, la OEA estableció el Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ), el cual tuvo su inicio en el marco de los Acuerdos de Paz de Nicaragua en los años noventa (1997). Dada la ausencia del Estado y sus instituciones en la provisión de justicia a grupos en situación de vulnerabilidad, la SG/OEA trabajó juntamente con el Gobierno de Nicaragua para llenar esos vacíos institucionales, generar confianza en el Estado como ente encargado de la impartición de la justicia y, finalmente, como una manera de involucrar a las comunidades en la resolución pacífica de sus propias problemáticas y realidades.

Años después, Paraguay expresó intención de implementar el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales, también Panamá, Argentina, Honduras, con el propósito de brindar acceso a la justicia, fortalecer mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflictos y promover una cultura de paz particularmente entre los sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad.

A su vez, el Poder Judicial de Costa Rica implementó el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora, El 14 de junio de 2013, así como también la Corte Suprema de Justicia de El Salvador, a partir de la firma de un acuerdo de cooperación entre la Corte Suprema de Justicia de El Salvador y la Organización de Estados Americanos (OEA), el 14 de marzo del año 2014 adoptó el SNFJ, actualmente el Servicio se implementa en las tres zonas del país, distribuidos así: Zona occidental 18; Zona oriental 25; Zona central 22, para un total de 65 juzgados, sobre 322 que existen a nivel nacional. El 20% de los juzgados de paz poseen servicio de facilitadores judiciales.

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, 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.

6. Objetivos y resultados.

General

Realizar un estudio descriptivo para informar sobre los beneficios que han recibido las comunidades del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ), en función del acceso a la justicia, garantizar los derechos de las comunidades, promoción de la cultura de paz, reducción de la judicialización del conflicto, mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflictos en los 9 departamentos donde se ha implementado el Programa, especialmente en los sectores de vulnerabilidad.

Objetivos específicos

1. Medir el nivel de satisfacción de las comunidades respecto a los beneficios que han recibido del Programa del SNFJ.
2. Establecer las fortalezas y limitaciones en la implementación del Servicio
3. Analizar los mecanismos de coordinación y gestión del programa, tanto internamente en los departamentos como con socios y otros actores clave y partes interesadas.
4. Describir las características del Servicio que marcaron la diferencia y resaltar las actividades y recursos relacionados con el éxito y las limitantes del Servicio.
5. Identificar y analizar a través de los beneficiarios, las técnicas impulsadas por el Programa y reconocer las acciones que están generando mayores cambios en materia de derechos de acceso a la justicia, judicialización del conflicto, prevención y resolución alternativa de conflictos especialmente en los sectores más vulnerable.
6. Desarrollar un estudio similar del Servicio en Costa Rica, a partir de información documental proporcionada por el SNFJ de Costa Rica y de actores clave y beneficiarios directos del Servicio en al menos 2 cantones de Costa Rica.
7. Describir los principales hallazgos más relevantes sobre los beneficios recibidos por las comunidades, que validan la metodología desarrollada por el SNFJ en ambos países.

7. Metodología de investigación

Para obtener información de las fuentes primarias, en el caso de El Salvador se realizó un sondeo representativo en las tres zonas del país con beneficiarios, facilitadores judiciales, jueces paz y el personal de la Unidad de Coordinación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. En Costa Rica se consultaron a Jueces Contravencionales, Facilitadores y beneficiarios y con la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia.

El tamaño de la muestra se estimó atendiendo a criterios que se presentan a continuación:

- a) Población objetivo: adultos que han recibido servicio, facilitadores judiciales, jueces

- de paz y contravencionales, personal del SNFJ.
- b) Cobertura geográfica: en las tres zonas del El Salvador y dos cantones de Costa Rica.

Tabla 1 Distribución de la muestra por departamento. El Salvador

Departamentos	Facilitadores Judiciales
Chalatenango	10
Sonsonate	24
Ahuachapán	12
Morazán	37
TOTAL	83

Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

La metodología del estudio incluyó 4 fases principales, las cuales se ejecutaron de forma consecutiva de acuerdo como lo muestra la siguiente ilustración:



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Fase I: Planificación y organización, consistió en la coordinación, comunicación, organización, elaboración del plan de trabajo, diseño de instrumentos de investigación para la recolección de datos, validación de los instrumentos en conjunto con la contraparte de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, capacitación del equipo técnico y de los encuestadores en los procedimientos de levantamiento. (véase Anexo I)

Fase II: Levantamiento de información. En El Salvador se realizó a través de encuestas dirigidas a los Facilitadores Judiciales, grupos focales con beneficiarios, entrevistas con Jueces de Paz, Facilitadores Judiciales, miembros de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, representante de la OEA, y con la Magistrada de la Corte Suprema de Justicia. Para Costa Rica, el levantamiento de campo fue de carácter cualitativo, se entrevistaron a Jueces y se realizaron dos grupos focales, uno con beneficiarios y otro con Facilitadores Judiciales y miembros del CONAMAJ del Poder Judicial, para ello se definió una agenda de campo.

Fase III: Procesamiento y análisis de la información, en la que se consideró las variables definidas previamente, en la que se utilizó el software SurveyToGo, el cual permitió generar las bases de datos correspondientes, al mismo tiempo depurarlas y hacer los cruces de variables necesarias para el análisis cualitativo a través del software de Nvivo.

Fase IV: Informe final y cierre de la consultoría, una vez validada la información se procedió a la respectiva elaboración de los resultados de forma sistemática con los comentarios y observaciones de la contraparte.

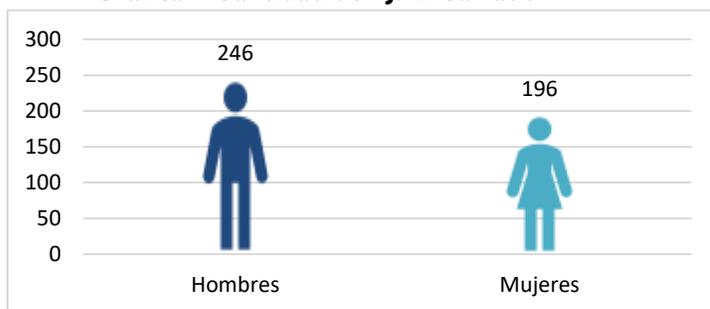
8. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador

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, Ministerio Público, Policía Nacional Civil y otras instituciones para brindar a la población servicios de difusión jurídica y prevención, el cual tiene como objetivo garantizar el acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer mecanismo de prevención, asesoramiento, acompañamiento y resolución alterna de conflictos entre los habitantes de la sociedad, especialmente en aquellos sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad; mientras que, el funcionamiento del SNFJ es exclusiva responsabilidad del Juez de Paz de la localidad (Acuerdo de la Corte Suprema de Justicia N0.8-P de 2014).

De acuerdo con los datos de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, hay 450 Facilitadores Judiciales (FJ); de los cuales 256 son hombres y 194 mujeres. Quienes están distribuidos en los 65 Juzgados de Paz a nivel Nacional, que ofrecen el servicio en diferentes municipios del país. El servicio en su mayoría se concentra en los departamentos de Chalatenango en 19 Juzgados con 102 FJ, en Morazán en 11 Juzgados con 64 FJ, en Ahuachapán en 8 Juzgados con 67 FJ, seguido de San Miguel en 8 Juzgados con 34 FJ.

El SNFJ se concentra en el interior del país, debido a los criterios que se utilizan para que la implementación del servicio, en el que regularmente a partir de un diagnóstico de factibilidad se asegura que los municipios no cuenten con altos índices de violencia, presencia de pandillas, narcotráfico; por otra parte, se deben identificar líderes comunitarios quienes pueden ser elegibles para desempeñar un rol de FJ.

Gráfica I Cantidad de FJ. El Salvador



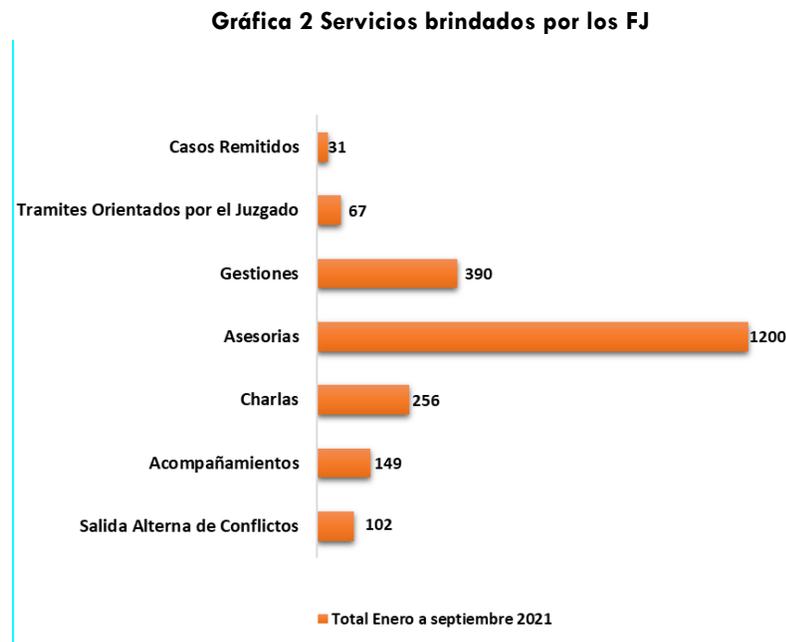
Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

8.1. Caracterización de los Facilitadores Judiciales

Sobre la definición y requisitos, el FJ es un líder comunitario que voluntariamente se encuentra al servicio de la administración de justicia, el cual tiene la función principal de servir de enlace entre la ciudadanía y el Órgano Judicial para garantizar el acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer mecanismo de prevención y resolución alternativa de conflictos como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de la comunidad. (Acuerdo No. 8-P CSJ 2014).

El FJ presta su servicio sin remuneración alguna, ejerce su función en el ámbito geográfico de su localidad, actúa a petición del interesado, deriva casos al Juez de Paz cuando se encuentra impedido de intervenir en una situación específica, realiza trámites que le encargan los Jueces de Paz, da orientación, información, acompañamiento, asesoría o consejos con base a la legislación vigente, entre otras. (Acuerdo No. 8-P CSJ 2014).

Por ejemplo, de enero a septiembre de 2021, Los facilitadores han realizado en sus comunidades los siguientes servicios:

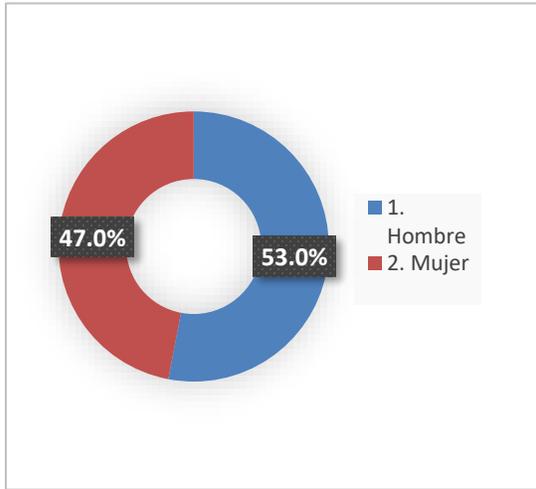


Fuente: Unidad del Servicios Nacional de Facilitadores Judiciales

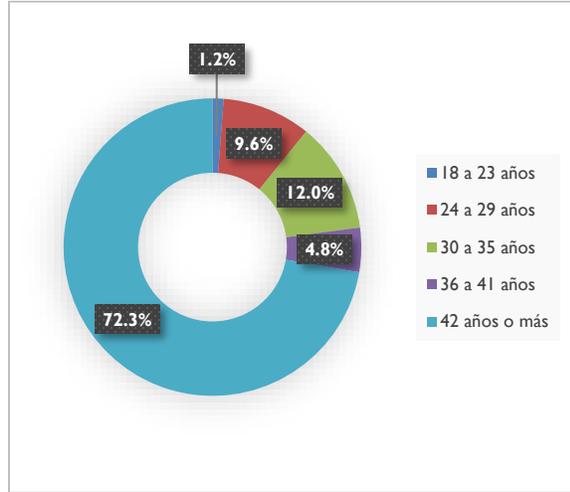
Para ser FJ se requiere ser mayor edad y nacionalidad salvadoreña, de reconocida honorabilidad y buena conducta, ser líder positivo en la comunidad, con vocación de servicio, residir en el municipio, saber leer y escribir, no prestar servicio militar y ser juramentado por un Juez (Acuerdo No. 8-P CSJ 2014). De acuerdo con las entrevistas algunos son miembros de Comités Agrícolas de sus zonas y son personas con liderazgo y reconocimiento en su comunidad. Son reconocidos por su propia comunidad porque son elegidos en Asamblea General Comunitaria. Este mecanismo legitima la función dentro de las comunidades.

Respecto al total de la población encuestada de facilitadores, el 53% son hombres (44) y 47% mujeres (39). Los hombres superaron en un 6%, a mujeres, por lo que en términos generales la muestra es representativa por sexo, y de acuerdo con los rangos etarios, la mayoría de los encuestados se encuentran entre los 42 y más años (72.3%), seguido por el rango de 30 a 35 años (12%), y en tercer lugar se encuentra el rango etario de 24 a 29 años (9.6%), en su mayoría son casados (53%), seguido de solteros (22.9%) y unión libre (21.7%); un dato relevante está referido a la edad promedio del FJ y el nivel de confianza que tienen las comunidades para delegar esta función, la cual corresponde a 40 años en adelante.

Gráfica 3 Sexo del Facilitador Judicial



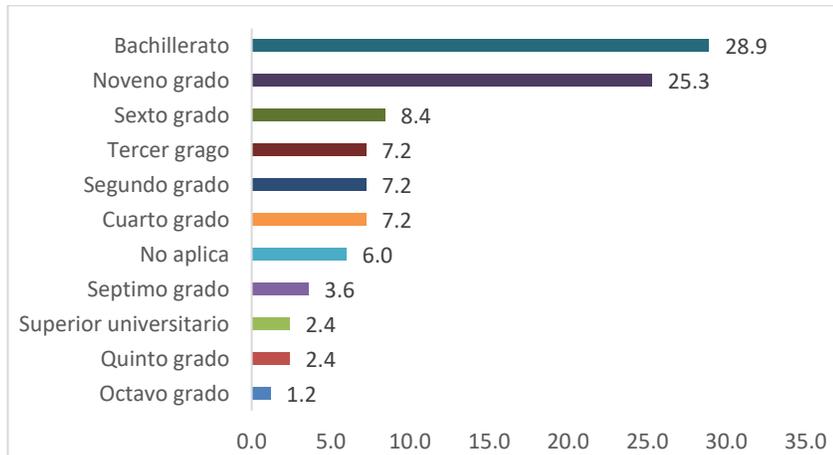
Gráfica 4 Rango etario de facilitadores encuestados



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

En cuanto al **último grado académico aprobado**, 1 de cada 3 facilitadores judiciales han completado bachillerato; 1 de cada 4 su último grado académico es noveno grado, por lo que se observa un nivel educativo entre noveno grado y bachillerato (54.2%), lo cual denota que la mayoría de los encuestados cuenta con una educación media general.

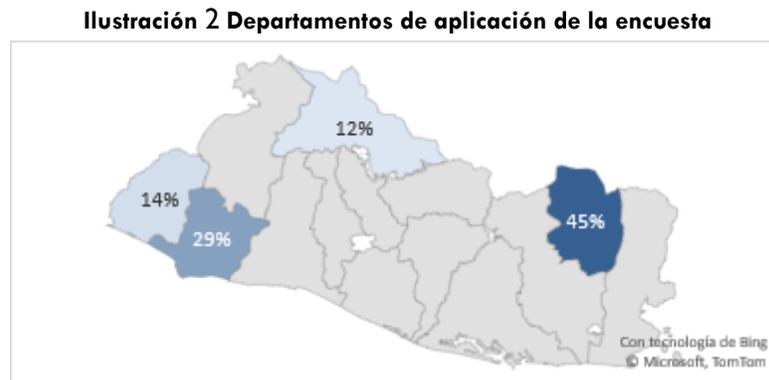
Gráfica 5 Grado Académico



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

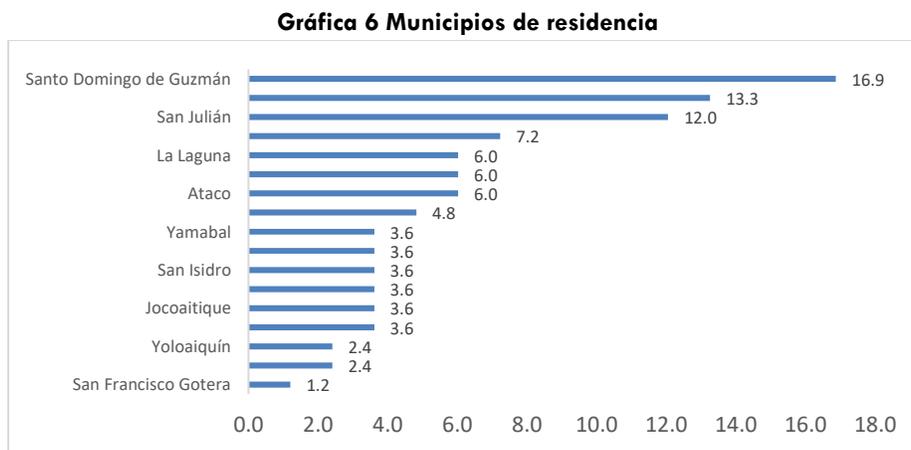
8.2. Caracterización sociodemográfica de los Facilitadores Judiciales

La encuesta se realizó en las tres zonas del país, en la zona Paracentral, específicamente en el departamento de Chalatenango (45%); la zona Occidental, en los departamentos de Ahuachapán (14%) y Sonsonate (29%), y en la Zona Oriental en el departamento de Morazán (45%). La distribución de las personas encuestas por departamento fue la siguiente:



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

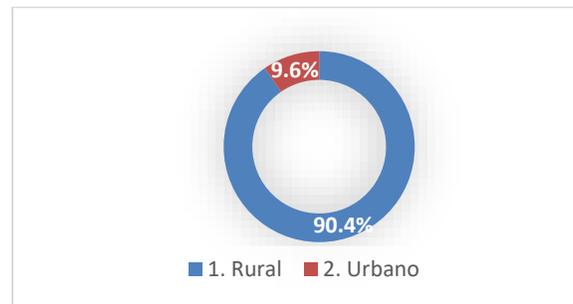
En cuanto al **municipio de residencia** de los Facilitadores Judiciales, de manera general el 17% de las personas encuestadas indicaron que el municipio de residencia es Santo Domingo de Guzmán (Sonsonate), seguido de Joateca (13%) y San Julián (12%).



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Respecto a la zona de residencia de los facilitadores Judiciales, se observa que las personas encuestadas, el 90% reside en la zona rural del municipio y el 10% reside en la zona urbana. Por lo que, la incidencia del SNFJ está en el área rural, lo que no significa que es donde se genera la mayoría de los conflictos, pero sí donde más dificultades se identifican.

Gráfica 7 Zona de residencia



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

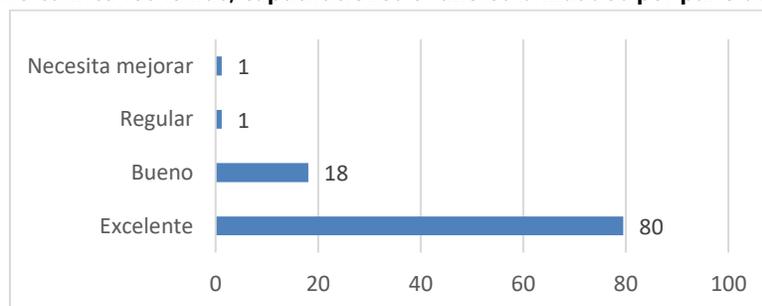
8.3 Fortalecimiento de Competencias

De acuerdo con el Plan formativo del SNFJ, las capacitaciones que reciben los FJ por parte de los Jueces de Paz o por algún especialista, se desarrollan cada 2 meses (6 capacitaciones anuales) en temáticas relacionadas con las Leyes laborales, ambientales, violencia familiar, protección integral de la Niñez y Adolescencia, código penal, familiar, civil, trata de personas, migración, entre otras; las cuales son también impartidas por los facilitadores a los beneficiarios directos. Para ello ha sido fundamental la formación que recibieron de la OEA para que los jueces realicen un efecto multiplicador con los FJ.

En relación, a la pregunta **¿Cómo califican los temas, capacitaciones o talleres que les brinda el Juez de Paz?** el 97.6% de los Facilitadores Judiciales lo califican como “excelente y bueno”. Este resultado confirma que los Jueces de Paz mantienen un interés por la formación y cualificación de los Facilitadores Judiciales.

De la misma manera, al consultar **¿Cómo califican la capacidad que tiene el personal al impartir las capacitaciones cuando no lo hace el Juez de Paz?** aproximadamente el 93% califica al personal como muy capacitado; así también, 2 de cada 3 Facilitadores Judiciales (66%) califican como “excelentes” los métodos de enseñanza. Esto implica que la formación recibida se convierte en una herramienta de trabajo que fortalece el rol y las responsabilidades de los facilitadores judiciales, lo cual se refuerza en los temas que se abordan en las capacitaciones, tal como lo muestra la gráfica 8.

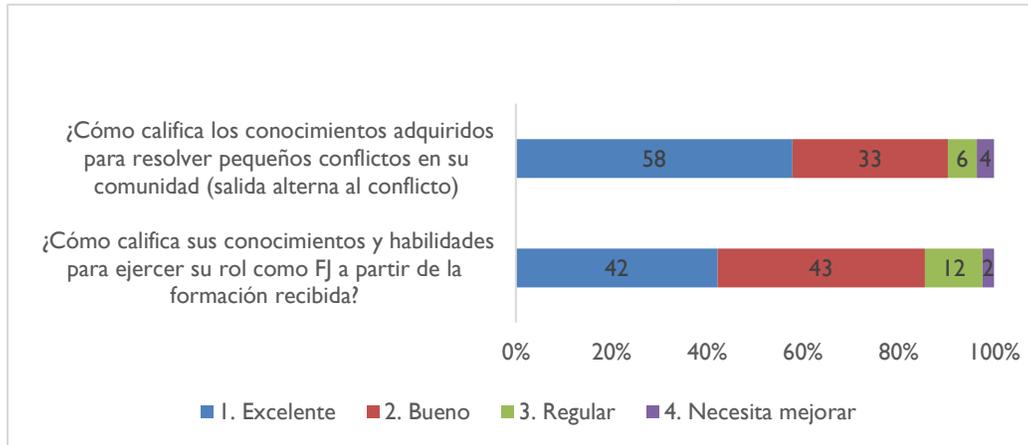
Gráfica 8 Cómo califica los temas, capacitaciones o talleres brindados por parte del Juez de Paz?



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

La siguiente gráfica muestra que, 9 de cada 10 (91%) Facilitadores Judiciales califican sus conocimientos adquiridos para resolver pequeños conflictos en sus comunidades como “excelentes y buenos”; del mismo modo, 8 de cada 10 facilitadores (85%) califican como “excelentes y buenos” sus conocimientos y habilidades para ejercer su rol como Facilitador Judicial a partir de la formación que reciben.

Gráfica 9 Calificación de Conocimientos y habilidades

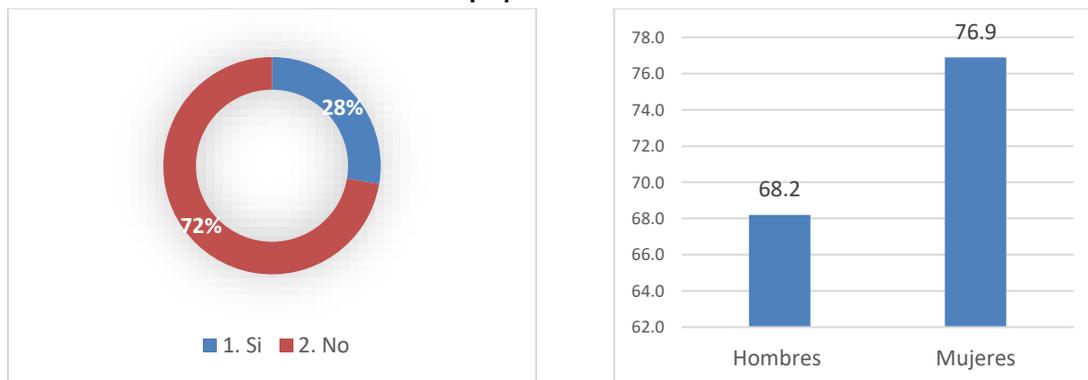


Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

8.4 Desempeño de los Facilitadores Judiciales

Se indagó sobre los conocimientos y capacidades que tenían los FJ antes de ser parte del servicio en la forma de cómo manejar y resolver pequeños conflictos. Aproximadamente 3 de cada 4 (72%) encuestados no tenían un conocimiento previo, pero al desagregar los datos por sexo, el 77% de mujeres y el 68% de hombres que respondieron de esta forma, muestra que las mujeres tenían menos conocimientos previos, lo que manifiesta un empoderamiento de la mujer en los temas de capacitación impartida por los Jueces de Paz.

Gráfica 10 Antes de ser parte del servicio ¿Tenía conocimiento de la forma en cómo manejar y resolver pequeños conflictos?

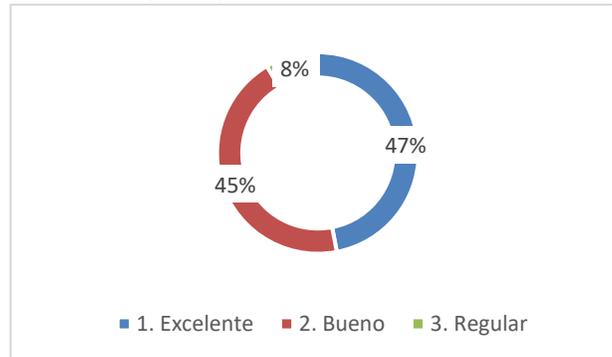


Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Asimismo, se consultó si consideran que ha mejorado su capacidad de identificar y resolver pequeños conflictos. Al respecto, el 100% de Facilitadores Judiciales respondió afirmativamente, mientras que al preguntarles ¿Cómo consideran su participación en la resolución de pequeños

conflictos en sus comunidades? 9 de cada 10 (92%) lo calificó como “excelente y bueno”, lo que indica la importancia de la adquisición de conocimientos para ayudar a resolver los conflictos y evitar que éstos se conviertan en delitos, una alternativa para mejorar los índices de convivencia en las comunidades.

Gráfica 11 ¿Cómo considera su participación como FJ en la resolución de pequeños conflictos?

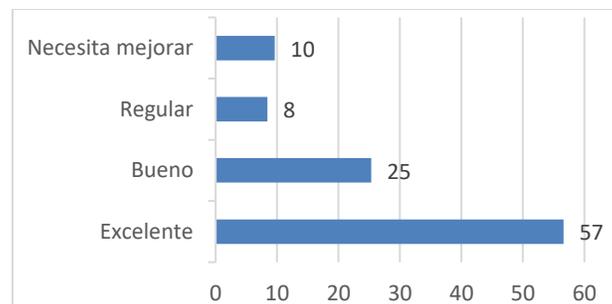


Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

8.5 Valoraciones del Servicio de los Facilitadores Judiciales

Al consultarle a los encuestados **¿Cómo califican el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales?** el 82% percibe de forma excelente y buena; mientras que el 8% lo califica como “Regular”. Lo que implica que, a nivel general, el SNFJ es valorado positivamente por los Facilitadores Judiciales. Esto indica también que, en su diseño, objetivos e implementación, el SNFJ es coherente con las necesidades de los beneficiarios directos y con las prioridades de desarrollo de la población.

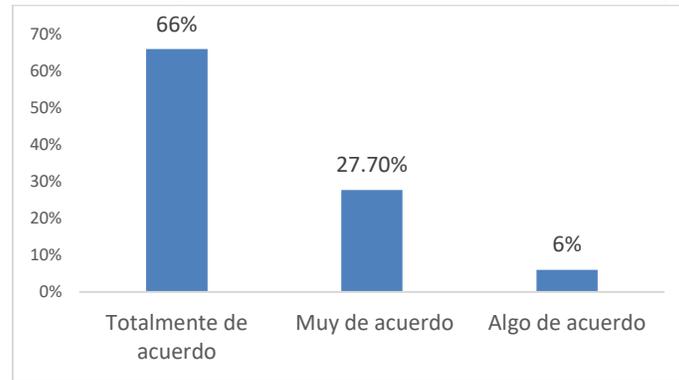
Gráfica 12 Calificación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Se consultó sobre **¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo están en que los servicios que brindan como FJ son los adecuados para abordar las problemáticas de la comunidad?** Los resultados muestran que, 9 de cada 10 (92%) están “totalmente de acuerdo y muy de acuerdo”; además, al consultar la opinión sobre si el servicio ha sido de beneficio para la comunidad, aproximadamente 9 de cada 10 (94%) afirman estar “totalmente de acuerdo y muy de acuerdo”. Por lo que, en términos generales, se considera que el SNFJ cumple no solo con las expectativas de la población beneficiaria, sino que también, con las expectativas de los mismos Facilitadores.

Gráfica 13 ¿Considera que la implementación del servicio ha sido beneficio para su comunidad?



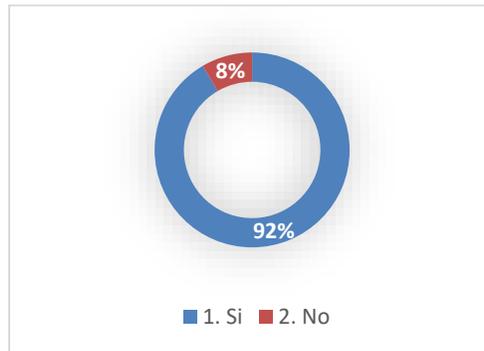
Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Se indagó si **¿Los Facilitadores Judiciales se sienten apoyados por el Juez de Paz?**, donde el 100% de los encuestados respondió afirmativamente; además al consultarles **si cuentan con las herramientas de trabajo necesarias para realizar su trabajo**, aproximadamente el 92% lo confirmaron. En las entrevistas individuales, la mayoría reconoce el compromiso con el servicio, incluso algunos jueces disponen de sus propios recursos económicos cuando ha fallecido algún Facilitador Judicial para apoyar a la familia. También argumentan que **existe una buena comunicación con el juez**, y que el juzgado es muy abierto, pero se ve limitada por la ausencia de recursos económicos y materiales (acceso a llamadas telefónicas desde el teléfono celular). No obstante, disponen de algunos recursos para dotar de pequeños estímulos a los FJ (bolsones, gorras, chalecos, camisetas).

La forma en cómo se articula el trabajo de los juzgados con el trabajo de los Facilitadores Judiciales es muy importante para poder conocer de cerca sobre los servicios que brindan como los facilitadores judiciales.

“...La Corte da las directrices y nos apegamos a ello. tienen un libro diario y actas. Ese libro me sirve para que me hagan un informe mensual y, voy comparando con todo lo que me documentan...”
Juez de Paz, El Salvador

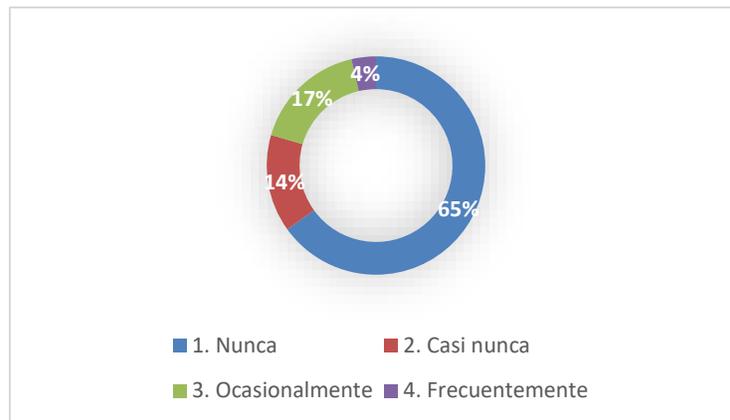
Gráfica 14 ¿Cuenta con las herramientas de trabajo necesarios para brindar sus servicios a la comunidad?



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Se consultó si alguna vez se han sentido **amenazados** por ofrecer los servicios que brindan a la comunidad; al respecto, aproximadamente 2 de cada 3 encuestados (65%) respondieron “nunca”, siendo, el 64% hombres y el 68% mujeres quienes respondieron de igual forma; mientras que, el 17% respondió “ocasionalmente”. Este dato revela que los FJ cuentan con un nivel muy alto de confianza, a nivel comunitario y reconocimiento por su liderazgo.

Gráfica 15 Cómo Facilitador Judicial, ¿Se ha sentido alguna vez amenazado por ofrecer los servicios que brinda a la comunidad?

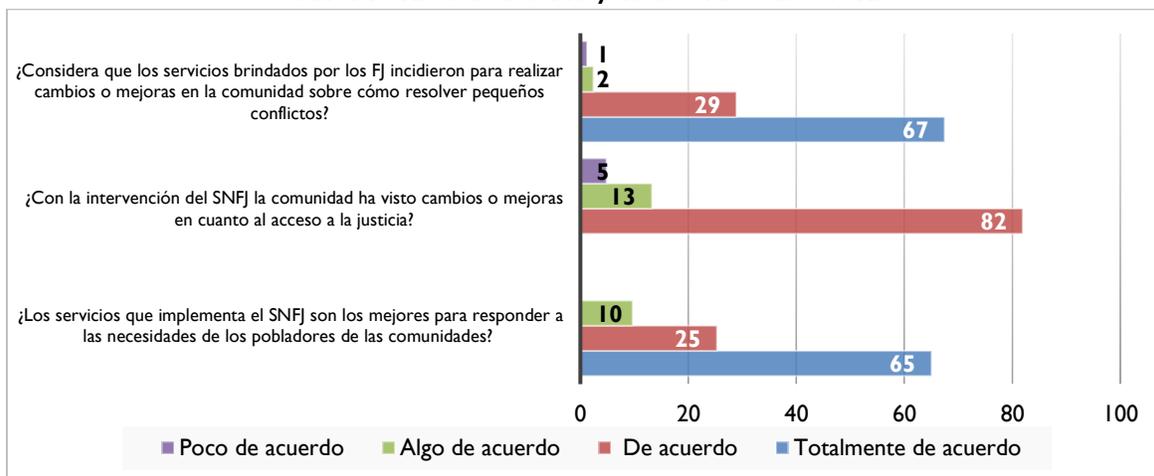


Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

8.6 Logros del desarrollo del SNFJ

Se consultó a los Facilitadores Judiciales si estaban de acuerdo o en desacuerdo sobre una variedad de preguntas orientadas al impacto del servicio nacional de facilitadores judiciales en las comunidades, específicamente si ¿El servicio incide en cambios o mejoras en la comunidad en cuanto a resolver pequeños conflictos? ¿En cuánto al acceso a la justicia? ¿Responde a las necesidades de la población? Los resultados muestran que el 96%, 82% y 95% de los encuestados manifestaron estar “totalmente de acuerdo y de acuerdo” respectivamente; no obstante, existen algunas limitantes respecto a la cobertura, ya que hay municipios donde aún no sea implementado el SNFJ.

Gráfica 16 Nivel de acuerdo y desacuerdo sobre el SNFJ



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

En opinión de un Juez de Paz, acerca del beneficio de contar con facilitadores judiciales en su municipio y cómo éste ayuda a que los casos que se presentan no lleguen a instancias mayores, y sobre todo, cuenten de forma inmediata con la atención requerida, consideran que con la llegada del Servicio Nacional de Facilitadores, los beneficiarios directos han adquirido mayor confianza, no solo con el facilitador judicial, sino también en el servicio del Juzgado de Paz; es decir, en el sistema de justicia.

“...Es muy bueno porque a veces se les dificulta trasladarse hasta el juzgado de paz...El facilitador está a la disposición de atenderlos a cualquier hora, sienten más confianza ya que es una persona conocida...”
Juez de Paz, El Salvador

Acerca **si los Facilitadores Judiciales logran resolver todos los casos que se les presentan**, aproximadamente 9 de cada 10 encuestados (95%) respondieron afirmativamente; siendo el 98% hombres y el 92% de mujeres quienes lo afirman. De forma similar al consultar sobre ¿Qué tan satisfechos o insatisfechos están los beneficiarios con los servicios que los facilitadores brindan? aproximadamente el 92% respondió que los beneficiarios están “muy satisfechos y satisfechos”.

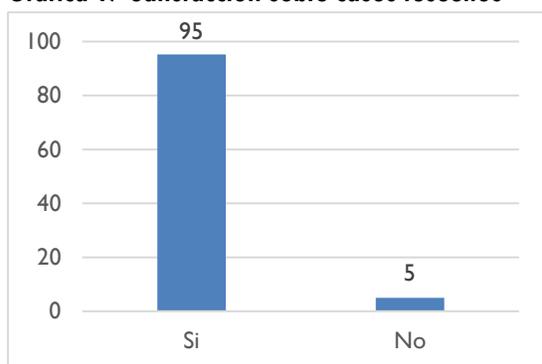
“...Brindo el apoyo, los aconsejo, los asesoro y ellos me dicen si llegamos al acuerdo la comunidad va a mejorar si la comunidad y las personas se dejan aconsejar”

” ...Si no existiera hubiera más problemas en las comunidades más maltrato dimos bastantes charlas y muchas personas nos buscan...”
Entrevista, Facilitadores Judiciales El Salvador

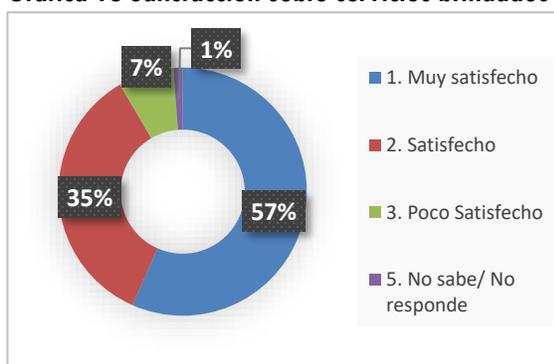
La experiencia de los Facilitadores Judiciales en el desarrollo del Servicio es bien vista y valorada, ya que consideran que la labor y lo que les proporciona la UCSNF es de ayuda para ellos y para la comunidad, en palabras de un facilitador judicial manifestó lo siguiente:

“...Proceso de formación porque nos sentimos identificados, porque queremos apoyar a nuestra comunidad, nos gusta hacerlo, nos crea un perfil de liderazgo, un perfil de confianza, podemos darles opciones a las personas y cómo resolver problemas que con una orientación objetiva y neutral tendrán opciones sin tener que llegar a una instancia judicial, ni gastar, ni moverse en transporte. Es un servicio efectivo...”
Entrevista, Facilitadores Judiciales El Salvador

Gráfica 17 Satisfacción sobre casos resueltos



Gráfica 18 Satisfacción sobre servicios brindados



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Las respuestas por género que se obtuvieron como resultados se observan en la siguiente tabla:

Tabla 2 ¿Qué tan satisfechos o insatisfechos están los beneficiarios con los servicios que usted brinda?

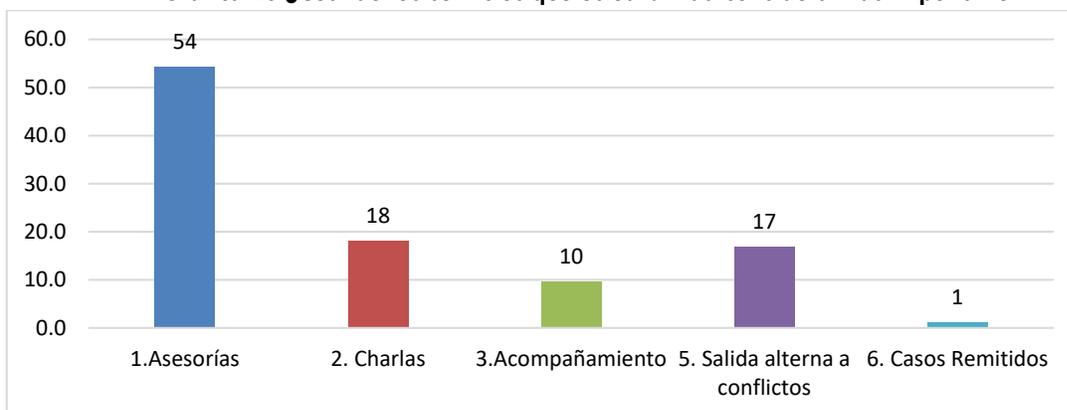
Sexo	Muy satisfecho %	Satisfecho %	Poco Satisfecho %	No sabe %	Total
Hombre	59%	36%	2%	2%	100%
Mujer	54%	33%	13%	0.00%	100%

Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Tal como se muestra en el siguiente gráfico, al preguntar si **los usuarios del servicio prefieren primero consultar con el Facilitador Judicial sus pequeños conflictos antes de acudir al juzgado**, el 98% de encuestados afirmó que los usuarios prefieren acudir con el Facilitador Judicial, lo cual muestra el nivel de confianza hacia el FJ.

Entre los servicios que brindan los facilitadores están: casos remitidos, trámites orientados por el juzgado, gestiones, asesorías, charlas, acompañamientos, salidas alternas de conflictos, remisiones y orientaciones. Al consultar **¿Cuál considera más importante?** aproximadamente 1 de cada 2 de los entrevistados (54%) afirma que **las asesorías**, seguido de **charlas** (18%), y la **salida alterna a los conflictos** (17%). Estas afirmaciones denotan la importancia que tienen los procesos de capacitación a los FJ de parte de los jueces de Paz.

Gráfica 20 ¿Cuál de los servicios que usted brinda considera más importante?



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Respecto a los cambios o mejoras del SNFJ que perciben los principales actores, se consideran los siguientes:

1. **Resolución de problemas y disminución de conflictos.** El SNFJ previene las demandas de casos que se anteponen en los juzgados con poca relevancia y lo descongestionan; es decir, ahora los casos de conflictos menores tienen resolución a nivel comunitario.
2. **Mejora de las relaciones comunitarias.** El SNFJ contribuye a conocer y comprender las problemáticas que han generado el conflicto de los involucrados, por lo que, la resolución del conflicto mejora las relaciones comunitarias, incrementa la confianza y fortalece el liderazgo representado en los Facilitadores Judiciales; además, reducen los costos de traslado de los involucrados a los juzgados, por lo que impacta de forma positiva en la economía de las personas.
3. **Detección anticipada del conflicto.** Desde la perspectiva de prevención, la resolución de conflictos anticipada de un hecho eventual punible, cuya sanción legal podría ser una pena de privación de libertad, la detección a tiempo se convierte en un beneficio significativo para la comunidad, sobre todo en la convivencia y la cultura de paz.
4. **Mayor acceso al Sistema de Justicia.** El SNFJ contribuye a un mayor acceso y pronta justicia de los problemas comunitarios, debido a que los procesos de mediación y resolución que llevan a cabo los facilitadores judiciales relativamente son tiempos cortos y accesibles para las personas; en cambio, un proceso que se lleva al juzgado puede tardar hasta un mes o más.

5. **Armonía comunitaria.** Los procesos que se resuelven tradicionalmente en los juzgados ocasionan muchos conflictos entre los involucrados, al finalizar de la resolución, generalmente las personas no logran resolver sus relaciones personales y “no quedan de amigos”; sin embargo, cuando los problemas los resuelven los Facilitadores Judiciales, las partes involucradas quedan en armonía y cordialidad.
6. **Mayor confianza, acercamiento y credibilidad con el FJ.** La presencia de los Facilitadores Judiciales contribuye a disminuir la concepción errada del Sistema Judicial sobre la burocracia de su actuación, ya que con la actuación del facilitador se genera mayor confianza, debido a que actúa como mediador entre los miembros de la comunidad y los juzgados, lo que permite tener mayor confianza, credibilidad y acceso a la justicia.
7. **Contribución al cumplimiento de los Derechos Humanos.** Finalmente, se observa un mayor conocimiento y práctica sobre los derechos humanos, ya que la población a nivel comunitario, a través de la resolución de conflictos contribuye al respecto de estos.

8.7. Gestión del SNFJ

Sobre **¿Cómo se gestiona el SNFJ?** se parte de la premisa que los Jueces de Paz dirigen a los FJ y son responsables de supervisar el servicio que prestan, en coordinación y apoyo con la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales; las entrevistas individuales evidencian lo siguiente:

A nivel de los Juzgados de Paz:

“...Puede funcionar el diseño del servicio si se cumple el manual, tiene debilidades porque es un “voluntariado” pues va a depender de cada Juez...”
Entrevista, Personal de coordinación.

- El Reglamento del Servicio Nacional de Facilitadores ha sido reestructurado y actualizado. Dicho reglamento es la guía para la actuación de los jueces y los FJ, el cual contiene las funciones de la comisión coordinadora, sin embargo, es necesario contar con una ley.
- Cada Juzgado de Paz atiende a diferente número de comunidades y cantones (personas / familias). No hay un estándar estadístico.
- Los jueces Juegan un rol de guía y acompañamiento a los facilitadores judiciales y de verificadores del cumplimiento de la facilitación; no obstante, existe algún nivel de riesgo por el difícil acceso de algunas zonas al interior de los municipios.
- Mensualmente entregan un informe que llevan en un libro de actas, donde describen los servicios que brindan.
- Los municipios de Jujutla (Ahuachapán), Santo Domingo de Guzmán y San Julián (Sonsonate) existen suficiente evidencia para convertirse en modelo de facilitación judicial, debido a que utilizan la cultura de la facilitación como herramienta de prevención de la violencia.

A nivel de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

- Existe un Coordinador Nacional y 3 coordinadores de zona: Oriental, Occidental y Central, quienes cuentan con un Plan Operativo Anual que lo estructura la jefatura y se actualiza de acuerdo con las metas.
- Se cuenta con recursos para el desarrollo de las actividades del Plan Operativo Anual, el cual se hace cada vez más necesario un nuevo cálculo de recursos para alimentación, transporte y comunicaciones para los facilitadores.
- Para fortalecer las capacidades y desempeño de los FJ, se diseña un proceso formativo el cual se concretiza en 6 capacitaciones anuales por municipio, y en alguna ocasión se ha contado con la implementación de un Diplomado del Servicios Nacional de Facilitares Judiciales en alianza con una Universidad Local.
- Se realizan gestión con Organizaciones Internacionales, que contribuyen a fortalecer el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, el cual es una iniciativa del equipo de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.
- Se está trabajando en una propuesta de Ley de Facilitación Judicial y se proyecta su presentación para el primer trimestre del año 2022.

8.8. Limitaciones.

Al evaluar el diseño del Servicio, la coordinación considera que:

- Actualmente, los recursos son una limitante, debido a la **falta personal humano e insumos** como vehículos, **tanto para dar mayor acompañamiento técnico y para expandir el Servicio hacia otros municipios**, por lo que se requiere más apoyo técnico de parte de la OEA.
- Se tiene la dificultad que, al depender de los fondos circulantes de montos fijos, para capacitar a los facilitadores, si bien el trabajo que ellos realizan es totalmente voluntario, **se incurre en gastos de transporte y de alimentación** por parte de la oficina coordinadora.
- La **presencia de pandillas, crimen organizado y narcotráfico** es una limitante, ya que, el sistema no está diseñado para este tipo de violencia.
- En algunas ocasiones, cuando se presenta el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales a los nuevos nombramientos de jueces, ellos **lo perciben como una carga adicional de trabajo**, lo cual es indicativo de la necesidad de una campaña de comunicación sobre los efectos positivos del SNFJ.
- **Es necesario aumentar el** apoyo voluntario de parte de las instituciones locales. Contar con más personal de campo, más vehículos y más motoristas, **es imperativo para incrementar la cobertura.**
- Las limitaciones son de recurso económico y humano, actualmente solo son 3 personas que están atendiendo los 65 municipios, **se necesita más personal y, a la vez más**

financiamiento; personal administrativo y operativo. Y en cuanto a recursos materiales limita tener solo 2 vehículos. Un entrevistado afirmó “...Cuando estaba el programa de la OEA, se contaba con 4 vehículos, esto significaba más cobertura en el país...”.

- Hay algunos municipios donde se ha cambiado hasta 5 veces los jueces en un período corto, esto afecta el servicio.
- Desde el año 2017 no han recibido ayuda técnica por parte de la OEA.

8.8. Conclusiones

Sobre la pertinencia del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

- Los beneficiarios directos que fueron consultados, mediante grupos focales, mostraron satisfacción sobre los servicios recibidos. Los resultados evidencian que los servicios están siendo demandados por las personas de las comunidades y están satisfaciendo sus necesidades. Así, se puede concluir que el modelo 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.

Los sistemas de monitoreo y seguimiento de casos son clave para evaluar resultados, hacer ajustes y verificar el nivel de cumplimiento de metas; además de conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios. Se puede constatar que la Unidad Coordinadora cuenta con los recursos tecnológicos para mantener registros actualizados, y que, además, están trabajando para mejorarlos. Aunque el éxito del servicio no depende de la cantidad de casos atendidos, es importante tener debidamente registrados esos casos para conocer el impacto y proyectar la ampliación y multiplicación del servicio.

Sobre la coherencia del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

- En El Salvador se ha logrado capitalizar el aporte de otras instancias del órgano judicial para obtener apoyo hacia los facilitadores judiciales, en particular en materia de capacitación. En la parte externa, se realizan actividades coordinadas con organismos internacionales en apoyo a los servicios de facilitación, siempre en materia de capacitaciones, lo cual es necesario y muy útil, y plantea el desafío de convertirlo en un esquema de apoyo hacia otras necesidades del servicio.

Las necesidades de capacitación son prioridad para las Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador y para las autoridades judiciales, y se centran en ampliar los conocimientos de los facilitadores para ser más eficientes en el manejo de la información relativa al acceso a la justicia para los ciudadanos y en profundizar las habilidades de liderazgo de los facilitadores de cara a las comunidades. En todo caso, el fortalecer las capacidades de los facilitadores tiene como objetivo mejorar su desempeño y su capacidad de responder efectivamente a las necesidades de los beneficiarios.

Sobre la eficiencia del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

- Teniendo en cuenta que el recurso humano asignado a la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador y los servicios que desarrollan en las comunidades, el presupuesto asignado es reducido en comparación con los efectos positivos del servicio; además, los tiempos de ejecución de los servicios están concentrados en los juzgados, de manera directa o a través de oficinas regionales coordinadoras, se evidencia que se cumple con las actividades programadas, de manera completa y oportuna.
- Algunos funcionarios salvadoreños indican la importancia que puede tener un nuevo apoyo financiero por parte de la OEA o de otros organismos de cooperación, para fortalecer las capacidades: mejorar la calidad de los servicios mediante la adquisición de vehículos, el montaje de eventos de difusión y promoción de los servicios o la realización de actividades de intercambio de conocimientos y experiencias entre facilitadores de diferentes zonas geográficas o países.

Sobre la eficacia del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

- Las actividades de facilitación que se realizan a nivel comunitario son consistentes con los objetivos del servicio. El principal objetivo que es facilitar el acceso a la justicia a quienes se les dificulta llegar a los tribunales, por conflictos menores, se cumple con los procedimientos utilizados para operar el servicio de facilitadores judiciales. Además, las actividades del Servicio Nacional son planificadas y ejecutadas según lo programado; no obstante, en consulta realizada a los facilitadores judiciales, estos han solicitado ampliar las actividades de capacitación durante el año, lo cual requeriría más recursos económicos.
- El órgano responsable de los servicios está trabajando para lograr una mayor articulación entre lo que se planifica y lo que se implementa. Sin embargo, la falta de recursos sigue siendo materia pendiente para incrementar la cobertura de los servicios.
- Son notables los logros de la facilitación judicial cuando se observa el tamaño de los equipos técnicos dedicados a dicha labor, lo que evidencia que son equipos de alto rendimiento y que en general, el apoyo de los juzgados y el compromiso de los facilitadores son efectivos.

Sobre el impacto del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

- Los resultados de la evaluación evidencian que el impacto es significativo, los entrevistados denotan que los servicios brindados por los facilitadores judiciales inciden en los cambios o mejoras para resolver conflictos (96%), acceso a la justicia (82%) y responder a las necesidades de la población (95%).
- En principio, el SNFJ fue planeado para resolver pequeños conflictos que se generan en las comunidades, y según se ha evidenciado, se está acercando el servicio judicial a las comunidades y se está permitiendo el acceso a la justicia a las personas que viven en

comunidades alejadas de las sedes judiciales, donde, de no existir, los beneficiarios deberían recorrer un aproximado de 1 a 4 horas para llegar al área urbana y/o sede judicial. En síntesis, está beneficiando al poder judicial; lo revalora y lo posiciona en su función social.

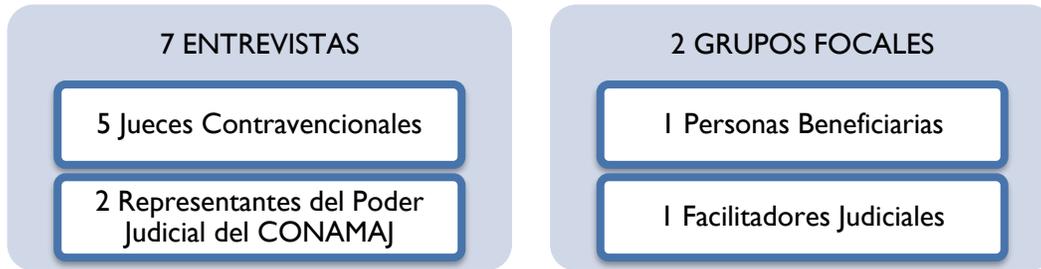
Sobre la sostenibilidad del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

- Se evidencia una fortaleza en hacer sostenible el servicio de facilitadores judiciales. En El Salvador responde a un acuerdo institucional, es parte del organigrama de la Corte Suprema de Justicia y se rige por un reglamento. En el Órgano Judicial están interesados en desarrollar el servicio de facilitadores judiciales, y actualmente realizan esfuerzos para fortalecerlo y ampliarlo, pero es necesario una ley que garantice la sostenibilidad.
- No cabe duda de que el apoyo de la cooperación internacional, unido a decisiones del Órgano Judicial para fortalecer el servicio, permitirían su ampliación y multiplicación; dado los beneficios que el servicio de facilitadores judiciales está realizando a las comunidades rurales.

9. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de Costa Rica

9.1 Caracterización de la muestra.

En el levantamiento de campo de Costa Rica se desarrolló en 2 cantones, donde se realizaron 7 entrevistas con actores clave-5 jueces y 2 representantes del Poder Judicial del CONAMAJ; además, se realizaron 2 grupos focales, uno de ellos con beneficiarios y otro con Facilitadores Judiciales.



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

El servicio actualmente está distribuido en 3 zonas geográficas y en 11 circuitos judiciales tal como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 4 Mapa de Circuitos Judiciales de Costa Rica

Circuitos Judiciales con el SNFJ: 11

- 1: I Circuito Judicial de San José (Puriscal)
- 2: II Circuito Judicial de Alajuela
- 3: Circuito Judicial de Cartago (Turrialba y Jiménez)
- 4: Circuito Judicial de Heredia (Sarapiquí)
- 5: I Circuito Judicial de Guanacaste
- 6: II Circuito Judicial de Guanacaste
- 7: Circuito Judicial de Puntarenas
- 8: I Circuito Judicial de la Zona Sur
- 9: II Circuito Judicial de la Zona Sur
- 10: I Circuito Judicial de la Zona Atlántica
- 11: II Circuito Judicial de la Zona Atlántica



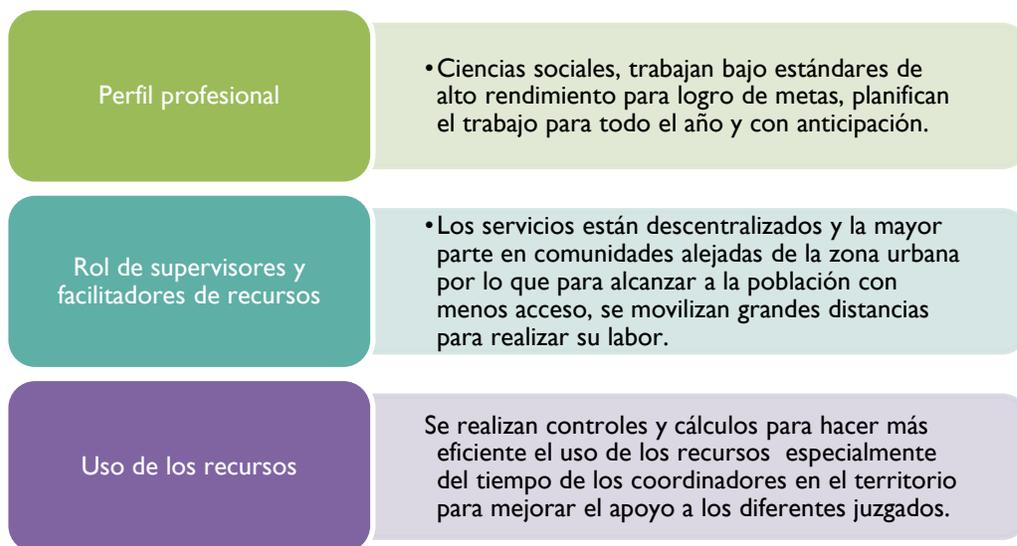
Las palabras con mayor frecuencia son las que hacen referencia a los servicios: **Charlas, conflicto, judicial, poder y comunidades**, haciendo referencia a que las charlas es un servicio útil para identificar cuáles son las temáticas que generan mayores conflictos e idear una estrategia para contribuir a resolver el conflicto, capacitando a las comunidades y brindando información básica.

Con la implementación del Servicios Nacional de Facilitadores Judiciales, otros servicios que no son del poder judicial se han favorecido como lo es el Patronato Nacional de la Infancia, el Instituto Mixto de Ayuda Social, el INAMU, quienes aprovechan el recurso de la facilitación para llegar a las y los ciudadanos.

“...No podemos decidir crecer de un día para otro, mucho del desarrollo de la proyección tiene que ver con el tema presupuestario y el tema de recurso nuestro, que es muy poco, prefiero tenerlo bien amarradito, que mal y funcionando en otro lado...”
Directora Ejecutiva de CONAMAJ, Costa Rica

9.3 Sobre los coordinadores de zonas.

A continuación, una descripción del perfil profesional, el rol de supervisores y el uso de los recursos.



Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

9.4 Sobre los Facilitadores Judiciales

En la siguiente ilustración se detalla la cantidad de Facilitadores Judiciales con la que cuenta el Servicio en Costa Rica:



**Operan 426
facilitadores**



244 mujeres



182 hombres.

Fuente: Elaboración propia, Erak Consultores

Perfil y responsabilidades que realizan como Facilitadores Judiciales



- Cumplen el perfil de líderes comunitarios que se requiere para el desempeño del servicio. Expresan disposición a continuar, se sienten satisfechos y orgullosos de su función.

- Facilitadores manifestaron tener comunicación directa con los jueces o con los coordinadores judiciales, para cualquier consulta.

- Atienden diversos tipos de conflictos, dependiendo de las zonas geográficas, los grupos étnicos o comunidades turísticas en el litoral, en zonas montañosas, que les obligan a prepararse lo mejor posible para responder a las demandas y situaciones, incluso en horarios no laborales.



- Los conflictos que están en la competencia de los facilitadores son de carácter menor y se resuelven a través del diálogo. Las contravenciones son su principal materia de trabajo, para otras demandas como pensiones alimentarias sólo se informa y se acompaña.



- SNFJ+Pilas es un proyecto que tiene dos ediciones, en donde se pretende mostrar la vivencia, habilidades y contexto de las personas facilitadoras judiciales más activas durante un año. Es una forma pública de reconocer la labor de los facilitadores y estimular su rol de liderazgo comunitario, de mediadores y de colaboradores del poder judicial.

Los facilitadores son mecanismo de acceso a la justicia, ellos no llegan con una vocación cívica de ir a reclamar al poder judicial, ellos llegan porque prestan un servicio a la comunidad...”

Directora Ejecutiva de CONAMAJ, Costa Rica

9.5. Cambios en los conocimientos para una cultura jurídica

- **Sobre el conocimiento de la institucionalidad judicial y los procedimientos**

En la evaluación que se realizó del Servicio de facilitadores judiciales en el 2016, se encontró que el desconocimiento de derechos y procedimientos judiciales es una causa que limita el acceso a la justicia por personas en condición de vulnerabilidad; además, es una causa que es atendible por el Poder Judicial. Actualmente esta misma limitante vuelve a sobresalir, los participantes del estudio vuelven hacer mención de ello, manifestando que por falta de conocimiento la gente no va al juzgado o no consulta con el facilitador judicial; sin embargo, se evidencia una mejora ya que ahora las personas de las comunidades en algunos lugares donde desconocían del servicio ahora lo identifican mejor y hacen uso.

“...La gente; en las partes rurales son muy nerviosas, miedosas, no saben cómo preguntar; pero, si tendrían que hacerlo ante el juez ni sabrían qué preguntar, a veces iban al juzgado y volvían triste porque no sabían qué decir y cómo decir o no hacían nada. Esto agrandaba los problemas en la comunidad, pero el poder conciliar, explicarles cómo se hacen las cosas ha acertado todo...”

Grupo Focal-Facilitadores Judiciales-2021

Los Facilitadores Judiciales consideran que los cambios en conocimientos son uno de los principales cambios que pueden destacar para ellas mismas; además, esto les ha permitido ser una fuente de conocimiento para las comunidades en materia de leyes y contravenciones, lo que ha desencadenado que sean consultadas tanto dentro del grupo familiar como afuera. Actualmente estos cambios se mantienen, a raíz de ello, no solo los Facilitadores Judiciales han adquirido conocimientos, sino que ellos han podido transmitir estos conocimientos a los beneficiarios, los pobladores ahora tienen

conocimientos sobre cómo realizar denuncias, son capaces también de identificar casos, han aprendido sobre procedimientos judiciales y conocen del Servicio de Facilitadores Judiciales.

Las personas facilitadoras y beneficiarias consultadas manifiestan tener claridad y sentirse familiarizados en conceptos de contravención, derechos y deberes fundamentales; además los facilitadores indican que al ser capacitados en diferentes temas son capaces de atender con mayor confianza otro tipo de situaciones que para ellos eran desconocidos, como por ejemplo el brindar apoyo a los refugiados. Esta situación se ha mantenido y se sigue fortaleciendo.

- **Sobre la naturaleza del Servicio**

Inicialmente cuando se les consultó a las personas de Guácimo acerca si el SNFJ es un servicio del Poder Judicial, indicaron estar de acuerdo en que este es un servicio regular del Poder Judicial, en el que añaden, que las personas manifiestan gran aceptación por parte de las comunidades; sin embargo, uno de los participantes consultados en esta evaluación manifestó que aún el servicio no está del todo incorporado dentro del Poder Judicial, que al contrario este debe ampliarse; pese a ello, al consultar lo mismo con la Coordinación del Programa de Participación Ciudadana, este indicó que el servicio sí forma parte del Poder Judicial y que se considera como un brazo, siendo un servicio más que se ofrece dentro del mismo; sin embargo las percepciones de los facilitadores y beneficiarios es diferente lo cual muestra que es necesario un refuerzo y que se el servicio se divulgue de una forma diferente.

“...Pienso que debe ser incorporado, ampliado, porque nosotros tenemos la función de facilitar información y procesos, se debe ampliar el radio de cobertura del acceso a la justicia que estamos hablando...”

Grupo Focal-Facilitadores Judiciales

- **Sobre la ubicación de instituciones judiciales**

En la evaluación inicial que se hizo en 2016, al consultar si las personas conocían donde estaba ubicado el juzgado, todas las personas facilitadoras entrevistadas manifestaron tener conocimiento de la ubicación del juzgado al menos en el cantón de Guatuso, incluso antes de su participación en el Servicio. Pero ahora (2021) al consultar esto mismo a los beneficiarios, indicaron que, pese a que sí conocen la ubicación, el acceso es complicado ya que la comunidad no cuenta con transporte, lo cual dificulta la movilización, y la distancia de su hogar al juzgado es larga.

- **Conocimiento sobre cómo interponer un caso en las instancias judiciales**

En la evaluación del 2016, en algunos lugares los facilitadores judiciales indicaron que las personas que han hecho uso del servicio saben cómo interponer un caso, mientras que otros indicaron que usualmente la información la obtienen de las personas facilitadoras, pero consideran que hace falta capacitación. De forma comparativa al consultar esto mismo con los beneficiarios en la presente

evaluación, manifiestan que efectivamente acuden con el facilitador judicial para que les ayude y asesore con el caso o les brinde un consejo. Esto significa que el proceso de capacitación es una necesidad permanente que debe fortalecerse.

9.6 Cambios en las actitudes para construir una cultura jurídica

- **Cambios en la confianza**

Las personas beneficiarias consultadas han manifestado tener confianza en los Facilitadores Judiciales, de igual forma en el trabajo y capacidad de respuesta en el juzgado, cuando son remitidos y apoyados por el facilitador judicial, los beneficiarios han adquirido cierto grado de confianza que hasta ellos mismos buscan transmitir sus conocimientos con sus vecinos y ayudarles que acudan y busque apoyo del facilitador de la comunidad. Los beneficiarios consultados han indicado que acuden de forma constante con el facilitador, algunos dijeron que su facilitador es accesible, una persona reconocida y respetada por la comunidad; esto muestra que hay un gran nivel de aceptación y sobre todo de confianza; pero aun así indican que el servicio necesita tener mayor divulgación.

- **Fomento de la Paz social**

En relación con el fomento de la Paz social, las personas consultadas continúan manifestando el interés de realizar mediaciones y resolver conflictos con la participación del facilitador judicial; una persona del grupo consultado manifestó haber participado como mediador y testigo con la asesoría de un facilitador judicial, consideran que es importante brindarle apoyo al facilitador judicial ya que ellos han recibido ayuda y están en la disponibilidad de ayudar a otros. Sobre la opinión de los Facilitadores Judiciales, manifestaron que para continuar su labor de mejor manera y poder transmitir sus conocimientos es necesario más capacitaciones, pero muchas veces no reciben en forma constante las capacitaciones debido a la falta de recursos.

“...Me ofrecería, nunca está de más dar la mano cuando se la han dado a uno, claro que sí, aparte de que no se pueden dejar pasar situaciones porque sí...”
Grupo Focal Beneficiarios

- **Cercanía percibida de las comunidades con la persona facilitadora**

Referido a este apartado, tanto las personas facilitadoras como beneficiarias reafirman las respuestas de la evaluación inicial, las personas de la comunidad indican que su facilitador es accesible que disponen del número de teléfono y pueden contarle en cualquier momento, existe flexibilidad y que antes que nada prefieren acudir en primer lugar con él/ella, ya que su situación puede ser resuelta en el momento sin necesidad de trasladarse al juzgado.

“...La facilitadora judicial es de fácil acceso, porque ella tiene acercamiento con la comunidad, ellos se sienten en confianza, porque si no, no cuentan su problema; por lo que no se le podría ayudar. Hay flexibilidad, a cualquier hora o momento están dispuestos a atender las necesidades de las personas, es una prueba de que hay acceso...”

Grupo Focal-Beneficiarios

Desde la perspectiva de los jueces y juezas, hay cambios significativos que destacan como es el hecho de que en la mayoría de las comunidades visualizan en el Servicio una oportunidad de acceso a la justicia, también manifiestan que por medio de los facilitadores judiciales se genera más confianza, ya que, a veces se ha estigmatizado el Poder Judicial.

“...Reitero, otros servicios que no son del poder judicial, pero que por medio del músculo del servicio se están viendo favorecidos, y es que el éxito del servicio ha hecho que otras instituciones del Estado también se interesen en las actividades que desarrolla el servicio con la intención de que divulguen la información que manejan...”

Entrevista con un Juez

Referido a la parte de obstáculos, previo a estos resultados, las personas consultadas indicaron que un obstáculo era la falta de divulgación del servicio; pero ahora al consultar con los facilitadores judiciales, manifiestan que algunos de los obstáculos es el acceso; ya que, en algunos lugares el transporte es escaso por lo que no es fácil brindar acompañamiento y que la gente se pueda trasladar al juzgado u otra instancia. Otro obstáculo mencionado es lo económico ya que, ellos mismos como facilitadores disponen de su propio dinero para ayudar a la gente que requiere de algún servicio; dicho dinero, que ellos proporcionan, no les es devuelto, ya que lo hacen de forma voluntaria y al no contar con recursos propios de parte del Servicio, se ven en la necesidad de ayudar de su “propio bolsillo”.

9.7. Cambios en las prácticas para garantizar los derechos humanos

- **Atención de jueces y juezas**

En el estudio del 2016, el grupo de personas facilitadoras de Guácimo consideraba que la labor del juez ha sido fundamental para el Servicio, manifestaban su satisfacción y la influencia de la atención del juez para solucionar asuntos de forma expedita; en la evaluación actual, esta percepción se continúa manifestando. Por otra parte, un facilitador judicial de otra comunidad destacó que el trabajo del juez ha sido magnífico, inclusive se ha dado a la tarea de visitarlos cada cierto tiempo, el juez les hace una evaluación cada cierto tiempo, les pregunta a los vecinos, si se están sintiendo a gusto. A medida que el servicio es divulgado y avanza, las personas que hacen uso del servicio transmiten la experiencia y adquieren confianza de acudir al juzgado, y esa estigmatización va desapareciendo.

- **Causas no manipulables por el Poder Judicial que inciden sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.**

Resulta relevante volver hacer mención que tanto los beneficiarios como los facilitadores judiciales hacen énfasis en cuanto a ciertas limitantes que inciden en el acceso a la justicia:

- Distancia física entre despacho judicial y las comunidades. Al respecto, no se plantea como objetivo del Servicio la apertura de un espacio físico en las comunidades, es decir, la expansión territorial debe analizarse a la luz de la cantidad de personas que debe atender el juzgado, los servicios disponibles y requeridos.
- Escolaridad de la población, aspecto que no atiende directamente el Servicio.
- Falta de servicio público de transporte, el servicio es irregular en algunas comunidades, aspecto no atendido por el Servicio.
- Caminos o carreteras en mal estado, aspecto no atendido por el Servicio

9.8 Comparación de resultados de la Evaluación del Servicio 2016 vs. 2021

A la luz de los resultados de la presente evaluación, resulta interesante realizar un comparativo de los resultados más relevantes respecto a la evaluación del 2016.

Comparación de resultados de evaluaciones del Servicio de facilitadores judiciales en Costa Rica	
2016	2021
Facilitar el acceso a la justicia a las poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad y de reducir la conflictividad en las comunidades y promover la paz social	Este objetivo general se sigue cumpliendo con el servicio de facilitadores judiciales
No se logra reducir el número de conflictos menores que ingresan al sistema judicial.	De la creciente y constante labor de los facilitadores se deduce que el número de conflictos menores que ingresan a los juzgados se puede haber reducido, pero se desconoce la cantidad de conflictos menores que suceden en las comunidades.
El Servicio posee un alcance que supera su diseño.	CONAMAJ ha realizado esfuerzos y cambios que están equilibrando el alcance y el diseño del servicio de facilitadores judiciales.
La reducción de la conflictividad y la Paz social se ha alcanzado.	El cumplimiento de este objetivo se ha mejorado, pues a diferencia de 2016 no sólo se ha logrado fortalecer el perfil del facilitador y su relación con la fuerza pública, sino también la relación con otro conjunto de

Comparación de resultados de evaluaciones del Servicio de facilitadores judiciales en Costa Rica	
2016	2021
	instituciones que lo favorecen, gracias a la labor de intermediación de información y comunicación de los facilitadores entre dichas instituciones y los beneficiarios del servicio.
El Servicio aporta en la construcción de una cultura jurídica	Este objetivo se sigue cumpliendo en forma general. No cabe duda de que se cumple en el caso de los facilitadores judiciales e incluso se ha podido medir en algunos estudios cualitativos.
El Servicio genera transformaciones, pero las capacitaciones no se realizan con la frecuencia y periodicidad que se ajuste a las necesidades específicas, que responda a una actualización o refrescamiento de los contenidos.	En 2021, CONAMAJ ha logrado mejorar sus niveles de planificación del servicio, logrando que las capacitaciones sucedan según lo programado, en tiempos y temas, de manera que respondan a las necesidades de actualización de los usuarios. No obstante, los facilitadores judiciales solicitan más capacitación.
La transversalización del enfoque de derechos humanos en las capacitaciones y las charlas es necesario para asegurar la transferencia y sensibilización de las necesidades de poblaciones que han sido históricamente excluidas	El CONAMAJ ha invertido tiempo en asegurar que los temas abordados en las capacitaciones y su utilización en las comunidades respondan a las necesidades y características de diversidad cultural de las diferentes poblaciones. Y no sólo se trata de derechos humanos, sino también de otros ejes transversales como género, medioambiente y diversidad étnica.
Lograr que las personas se reconozcan con sujetos dignos de respeto por su condición humana y como sujeto de derechos y obligaciones aporta a la construcción de una cultura jurídica.	<p>Las opiniones expresadas por los beneficiarios, facilitadores y jueces que participaron en las entrevistas y grupos focales, ofrecen abundantes argumentos sobre el aporte del servicio de facilitadores judiciales a la construcción de una cultura jurídica.</p> <p>Dos argumentos fuertes en este sentido son: a) ciudadanos mejor informados y acompañados por representantes de la comunidad en sus gestiones jurídicas, les convierten en personas con mayor capacidad de ejercer derechos concretos, no abstractos; y b) la red de facilitadores judiciales en las</p>

Comparación de resultados de evaluaciones del Servicio de facilitadores judiciales en Costa Rica	
2016	2021
	comunidades hace pensar a los ciudadanos que hay un Estado de derecho que se interesa por ellos como sujetos jurídicos.
Construir una cultura jurídica	Efectivamente, aunque el servicio de facilitadores judiciales no se lo proponga como tal, contribuye a la construcción de una cultura jurídica en el territorio. Esta contribución podría formalizarse como un canal más, si fuera el propósito del sistema judicial, por lo que tendría que establecer su modalidad y delimitar su alcance.
La eficacia no se puede medir por casos recibidos gracias al servicio de facilitadores judiciales	CONAMAJ está consciente que los casos recibidos son sólo una muestra del universo de casos que suceden a diario en el territorio. No pretende medir la eficacia del servicio con ese único dato. Si la eficacia se entiende como la forma de lograr el objetivo y los resultados, la medición incluirá el resultado de la gestión administrativa y financiera, y el impacto alcanzado. Es necesario indicar que los hallazgos en 2021 en estos aspectos muestran que CONAMAJ ha logrado constituir un equipo técnico de alto rendimiento que logra resultados aceptables a pesar de limitados recursos, lo cual lo hace muy eficaz.
El Servicio no plantea estrategias de vinculación entre las personas facilitadoras y los resultados alcanzados porque se compone de acciones y no cuenta con indicadores.	En 2016, el servicio contabilizaba acciones y no tenía indicadores de resultados. Para 2021, no se pudo evidenciar que esta situación ha cambiado, ni en los documentos consultados del servicio ni en las búsquedas realizadas en el sitio Web de la Comisión. El equipo evaluador diseñó y entregó al equipo de CONAMAJ una matriz de autoevaluación de la gestión para ser llenada en un ejercicio colectivo por el equipo técnico, pero no fue devuelta para ser utilizada en la preparación de este informe, por lo que no hay evidencia que la gestión del servicio de facilitadores judiciales se esté orientando al logro de metas medibles. Lo más cercano a esto es la cifra de “resultados” (acciones de facilitación), así

Comparación de resultados de evaluaciones del Servicio de facilitadores judiciales en Costa Rica	
2016	2021
	como los “productos” (acciones y recursos de alianzas institucionales), que se presentan en el informe anual.
No se evidencia claramente la labor de toda la estructura del poder judicial en la generación de lineamientos estratégicos de carácter nacional para un seguimiento efectivo y de calidad del servicio.	Esta conclusión de 2016 es particularmente extrema, al referirse a un programa de extensión de los servicios de justicia a nivel territorial. Por tanto, en esta evaluación de 2021 no se comparte la idea de que el modelo de gestión deba involucrar a toda la estructura del poder judicial en la toma de decisiones y el seguimiento. Para eso existe la delegación de funciones y la relativa autonomía de la CONAMAJ en la dirección estratégica del servicio. El hallazgo relevante de la presente evaluación en cuanto al modelo de gestión del servicio es que hay un compromiso judicial al más alto nivel que combina con una estrategia de descentralización del servicio, lo cual es coherente con la naturaleza del mismo y con la decisión de las autoridades de hacer sostenible este mecanismo complementario de acceso a la justicia llamado facilitación judicial.
El servicio como una estrategia sostenible	
Los efectos generados por el Servicio hasta el momento son sostenibles.	Efectivamente se encontró que el servicio es parte significativa de las estrategias de colaboración y participación del poder judicial, y esto lo vuelve sostenible de cara al alto interés del poder judicial de ampliar y diversificar las formas de acceso de la ciudadanía a la justicia.
Hace falta avanzar hacia la institucionalización de la persona facilitadora en el marco institucional del Poder Judicial y del Estado costarricense.	De las entrevistas con los funcionarios del sistema judicial que administran e imparten el servicio, se deduce que el paso de institucionalización de la figura del facilitador no está entre sus objetivos inmediatos. Más bien, habría una tendencia a pensar que esto llevaría a desnaturalizar la función de los facilitadores, si ese proceso implica convertir a

Comparación de resultados de evaluaciones del Servicio de facilitadores judiciales en Costa Rica	
2016	2021
	los ciudadanos en empleados del poder judicial.
Modelo de intervención que se sostiene con la motivación e involucramiento de actores sociales en el objetivo superior de garantizar el acceso a la justicia a personas en condición de vulnerabilidad	Efectivamente, si el modelo de facilitación judicial se sostiene por la motivación ciudadana no basada en retribución económica sino en servicio al vecino, los argumentos de los actores consultados en 2021 se concentran en explorar formas de apoyar la tarea de facilitación a través de recursos de apoyo, pero no de contratación y salario. Los beneficiarios, los facilitadores, los coordinadores, jueces y colaboradores judiciales, así como los funcionarios de la Comisión, se pronuncian por reconocimiento a los facilitadores dado su voluntad y acción cívica. Esto es esencial en la sostenibilidad del servicio.
A pesar de los múltiples instrumentos ideados para el seguimiento del Servicio muchos de ellos no han sido desarrollados ni implementados ni dan cuenta de la totalidad de la labor que realiza el Servicio.	El seguimiento/monitoreo es una de las áreas de mayor urgencia de mejora del servicio detectada en esta evaluación. No sólo se trata de medios (transporte, comunicaciones), sino también de más recurso humano profesional dedicado a este propósito. 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.
A pesar de la existencia de diversos instrumentos de planificación, estos no resolvieron la necesidad de visualizar los efectos y el impacto deseado en las comunidades.	Sigue siendo asignatura pendiente la evaluación de resultados del servicio, así como un diagnóstico del modelo de gestión, especialmente en la parte administrativa y financiera, que ofrezca argumentos para respaldar las acciones para la sostenibilidad.

El balance de este comparativo se interpreta con un avance entre lo encontrado en la presente evaluación respecto a los resultados encontrados hace 5 años, específicamente, se han encontrado argumentos sobre el aporte del servicio de facilitadores judiciales a la construcción de una cultura jurídica.

9.8 Limitaciones

- Se identificó escasez de dos recursos clave para prestar el servicio: el transporte y la comunicación. Los beneficiarios tienen que trasladarse grandes distancias o no poseen celular o acceso a red. Los facilitadores los apoyan, pero en ocasiones no tienen el recurso para acompañarlos. Consideran necesaria una revisión de esta necesidad por parte del Poder Judicial.
- Interactuar por medios tecnológicos. Hay posibilidades de explotar más el Servicio favoreciéndolo con el uso de medios tecnológicos; sin embargo, hay una brecha tecnológica muy grande.
- Algunas personas no conocen la existencia del Servicio; la falta de información y la falta de promoción, se ha limitado más por el tema de la pandemia.
- Los facilitadores no cuentan con el apoyo debido en los juzgados cuando lo necesitan. La disposición a colaborar es importante y no tenerla es la mayor limitante. Falta mucha sensibilización y conciencia en algunos juzgados.
- CONAMAJ no ha podido consultar a los beneficiarios del servicio, lo consideran una línea de investigación muy difícil porque el beneficiario es efímero y no le gusta hablar de estos temas.
- La Dirección Ejecutiva de CONAMAJ considera que las limitantes del Servicio se resolverán con el apoyo del Poder Judicial, ya que, hay conciencia sobre las bondades y la utilidad del Servicio por lo que, solamente requiere de planificación, gestiones y tiempo para resolverlas.

9.9. Conclusiones

Sobre la pertinencia del servicio:

- Los beneficiarios directos que se consultaron mediante grupos focales muestran satisfacción sobre los servicios recibidos. Los resultados evidencian que el servicio en Costa Rica está siendo demandado por las personas de las comunidades y están satisfaciendo sus necesidades. Se puede concluir que el modelo es un canalizador de las tensiones de los ciudadanos y descongestiona los juzgados contravencionales.
- Sin duda, los sistemas de monitoreo y de seguimiento de casos son clave para evaluar resultados, hacer ajustes y verificar el nivel de cumplimiento de metas; además de conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios. En Costa Rica se pudo constatar que las oficinas de coordinación cuentan con los recursos tecnológicos para mantener registros actualizados, a partir de un sistema de monitoreo automatizado, lo que permite tener datos actualizados.

- En 2021, CONAMAJ ha logrado mejorar sus niveles de planificación del servicio, logrando que las capacitaciones sucedan según lo programado, en tiempos y temas, de manera que respondan a las necesidades de actualización de los usuarios

Sobre la coherencia del servicio

- En Costa Rica, a nivel interno, la naturaleza coordinada del Poder Judicial favorece y cualifica los aportes de otras instancias hacia la facilitación judicial. Esto se refleja en el terreno, en la colaboración que los facilitadores reciben de miembros de otras instancias vinculadas a su labor, incluso cuando es necesario de la fuerza pública. En lo externo, los facilitadores se han convertido en nexo importante de diversas instituciones y de algunas organizaciones de sociedad civil para informar a los ciudadanos sobre diversos temas de interés público (vacunación, cuotas alimenticias, migración, etc.).

Es claro que CONAMAJ apuesta a una estrategia de descentralización de servicios de acceso a la justicia. Su esfuerzo consiste en lograr que la facilitación llegue a los lugares más lejanos del país para beneficiar a personas que, de otra manera no tendrían mucha oportunidad de obtener este tipo de servicios. La población objetivo está bien delimitada y la estrategia contiene aspectos de transversalidad necesarios para responder a la diversidad cultural, propia de las zonas geográficas de intervención como grupos étnicos, migrantes y población que habita en lugares tan distintos como las costas o las montañas.

- El CONAMAJ ha invertido tiempo en asegurar que los temas abordados en las capacitaciones y su utilización en las comunidades respondan a las necesidades y características de diversidad cultural de las diferentes poblaciones. Y no sólo se trata de derechos humanos, sino también de otros ejes transversales como género, medioambiente y diversidad étnica.
- Un hallazgo relevante de la presente evaluación en cuanto al modelo de gestión del servicio es que hay un compromiso judicial al más alto nivel que combina con una estrategia de descentralización del servicio, lo cual es coherente con la naturaleza de este y con la decisión de las autoridades de hacer sostenible este mecanismo complementario de acceso a la justicia llamado facilitación judicial.

Sobre la eficiencia del servicio:

- Teniendo en cuenta que el recurso humano asignado al CONAMAJ en Costa Rica es relativamente pequeño, los presupuestos son reducidos y los tiempos de ejecución de los servicios de facilitadores judiciales están centrados en los juzgados contravencionales, de manera directa o a través de oficinas regionales coordinadoras, se concluye que se cumple con las actividades, de manera completa, oportuna y con ciertas diferencias en la calidad del servicio.

- En Costa Rica se confían en que los recursos requeridos para fortalecer el trabajo vendrán del Poder Judicial y que la OEA u otro organismo de cooperación, podría concentrarse en apoyar con actividades de reconocimiento del trabajo de los facilitadores, invertir en investigaciones que cualifiquen el servicio o desarrollar iniciativas que aporten a la eficiencia en las comunicaciones para lograr respuestas rápidas para los beneficiarios.
- En Costa Rica el servicio llega a más de la mitad de los juzgados contravencionales, sin embargo, las distancias largas en este país no permiten llegar de manera más oportuna a los beneficiarios, lo que para los facilitadores costarricenses es uno de los desafíos más difíciles de superar.

Sobre la eficacia del servicio:

- Las actividades de facilitación que se realizan a nivel comunitario son consistentes con los objetivos del Servicio. El principal objetivo que es facilitar el acceso a la justicia a quienes se les dificulta llegar a los tribunales, por conflictos menores, se cumple con los procedimientos utilizados para operar el servicio de facilitadores judiciales.
- El Poder Judicial responsable de los servicios, están trabajando para lograr una mayor articulación entre lo que se planea y lo que se implementa. Sin embargo, la falta de recursos sigue siendo materia pendiente para incrementar la cobertura de los servicios.
- Son notables los logros de la facilitación judicial, cuando se observa el tamaño del equipo técnicos del CONMAJ dedicados a dicha labor. Lo que demuestra que son equipos de alto rendimiento y que en general el apoyo de los juzgados y el compromiso de los facilitadores son efectivos.
- Aunque el servicio de facilitadores judiciales no se lo proponga como tal, contribuye a la construcción de una cultura jurídica en el territorio. Esta contribución podría formalizarse como un canal más, si fuera el propósito del sistema judicial, por lo que tendría que establecer su modalidad y delimitar su alcance.

Sobre el impacto del servicio:

- Al principio, el servicio se planeó para incidir en las comunidades y lo está logrando al acercar un servicio de extensión de acceso a la justicia a las personas que viven en comunidades alejadas de las sedes judiciales. Pero también está beneficiando al Poder Judicial, lo revalora y posiciona en su función social.
- De la creciente y constante labor de los facilitadores se deduce que el número de conflictos menores que ingresan a los juzgados se puede haber reducido, pero se desconoce la cantidad de conflictos menores que suceden en las comunidades.

Sobre la sostenibilidad del servicio:

- En Costa Rica existe evidencia para fortalecer el servicio de facilitadores judiciales y que este sea sostenible, por lo que está garantizado por Ley; el Poder Judicial está interesado en desarrollar el servicio y llevan a cabo esfuerzos para fortalecerlo y ampliarlo.
- El apoyo de la cooperación, unido a decisiones del Poderes Judicial para fortalecer el servicio, permitirían su ampliación y multiplicación.
- Los beneficiarios, facilitadores, coordinadores, jueces y colaboradores judiciales, así como los funcionarios de la Comisión, se pronuncian por reconocimiento a los facilitadores, dada su voluntad y acción cívica. Esto es esencial en la sostenibilidad del servicio.

10. Sobre el rol de cooperación de la OEA

- La OEA necesita mantener su presencia de apoyo en los países: hacer reuniones con autoridades nacionales, locales y alianzas con medios de comunicación, presentarse como el organismo de respaldo internacional para los sistemas de facilitación judicial, promoviendo los intercambios, mejorando las capacidades y buscando la forma efectiva de estandarizar los servicios en el continente.
- Armonizar los mecanismos que cada país tiene para operar. La estandarización permitirá elevar los estándares de operación y promover la facilitación judicial; para ello, es necesario darle soporte y/o financiamiento.
- Los coordinadores territoriales juegan un rol clave en el proceso de facilitación judicial. Hay que fortalecer esta figura, capacitarlos y dotarlos de los recursos que les permitan cumplir su función de manera efectiva y de acuerdo con las necesidades y demandas de los territorios específicos bajo su responsabilidad.
- Se está considerando una propuesta para ampliar las funciones de los facilitadores judiciales: trabajar los temas de ética y transparencia, que promuevan la participación comunitaria, pero se discute la factibilidad de estos temas dada la sensibilidad de los gobiernos. Habría que pensar en temas de futuro para cada país: cambio climático, brecha digital o justicia restaurativa.
- Ayudar al reconocimiento del trabajo que realizan los facilitadores y promover las buenas relaciones con los alcaldes, con los Poderes Judiciales. Apoyar a los facilitadores en oratoria, liderazgo y crear pautas publicitarias para llegar al público meta de la red de facilitadores judiciales, son algunos de los desafíos de los sistemas y de la OEA en respaldo al programa.
- La facilitación judicial ayuda a controlar expresiones sociales de descontento. En este sentido, la facilitación judicial es una interpretación de la justicia basada en la paz social,

entendida de manera más amplia y de lo que la justicia puede hacer más allá de los tribunales. Por tanto, la gestión de cooperación para el desarrollo de la facilitación judicial como una forma de cultura de paz o de legalidad, puede tener mucho éxito.

II. Recomendaciones

Las recomendaciones que se describen a continuación tienen como propósito principal ofrecer a la OEA alternativas de apoyo para los servicios de facilitadores judiciales de El Salvador y Costa Rica, de acuerdo con las conclusiones y los criterios de la presente evaluación.

Sobre la **pertinencia** del servicio:

- Se tienen identificadas las zonas geográficas y se pueden identificar beneficiarios, a través de las bases de datos de las oficinas coordinadoras, para lograr muestras poblacionales representativas y significativas para lograr una mayor cobertura a las comunidades beneficiarias.

Sobre la **coherencia** del servicio:

- Elaborar una **sistematización de las experiencias de coordinación interna y externa** del servicio de facilitadores judiciales. Esta sistematización podría presentarse como un “producto” para gestionar la “venta” de los servicios a nivel de cooperación internacional, incluso dentro de los mismos Estados para la búsqueda de refuerzos presupuestarios ante los poderes legislativo y ejecutivo.
- Diseñar una **estrategia de coordinación con socios internos y externos** del servicio de facilitadores judiciales. Un instrumento de política pública que favorezca los apoyos internos y externos del servicio, sobre la base de un esquema de articulación entre las funciones de las instancias encargadas de actividades que se relacionan con los servicios de facilitadores judiciales y los que desempeñan las unidades coordinadoras de éstos servicios; y de manera simultánea, un esquema de coordinación que asegure la participación de organizaciones de sociedad civil, agencias de cooperación y empresas interesadas en el desarrollo de estos servicios.

Sobre la **eficiencia** del servicio:

- Realizar **estudios de gestión de los servicios de facilitadores judiciales** con el propósito de identificar las brechas administrativas y técnicas que debieran superarse para lograr mayor eficiencia y optimización de recursos. Esto puede servir de evidencia para solicitar refuerzo presupuestario o buscar fondos de contrapartida internacional para el desarrollo del servicio.
- Realizar un **estudio de factibilidad de ampliación del servicio de facilitadores judiciales** (especialmente en El Salvador), que incluya factores clave como la identificación precisa del tipo de beneficiario y de comunidad a donde se dirija, los recursos humanos y financieros que requiera y las proyecciones del impacto en las nuevas zonas seleccionadas.

Sobre la **eficacia** del servicio:

- Impulsar **auditorías de la cadena de valor de los servicios de facilitadores judiciales**: las actividades primarias, operativas; las actividades de soporte administrativo o logísticas; y establecer el margen entre los costos de los servicios y el cálculo de las utilidades que los servicios dejan a la ciudadanía y al poder judicial.
- Introducir la **cultura de “medición” en los procesos de facilitación judicial**, desde las esferas de autoridad institucional, pasando por los operadores de justicia en el territorio, hasta los facilitadores judiciales, de manera que se pueda recabar, registrar y mostrar la evidencia de la eficacia del servicio.

Sobre el **impacto** del servicio:

- Implementar **evaluaciones de impacto** de los servicios de facilitadores judiciales para determinado periodo de tiempo (5 años), basadas directamente en los beneficiarios y sus entornos familiares, vecinales y comunitarios.
- Realizar **estudios sobre el funcionamiento y la calidad de los registros**, bases de datos, sistemas informáticos y otras formas de control de los servicios de facilitadores judiciales.

Sobre la **sostenibilidad** del servicio:

- Asegurar a la **OEA como organismo internacional que respalda el servicio de facilitadores judiciales** para promover el fortalecimiento institucional, el reconocimiento público de los facilitadores judiciales y apoyar con estudios y capacitaciones.
- El seguimiento/monitoreo es una de las áreas de mayor urgencia de mejora del servicio detectada en esta evaluación. No sólo se trata de medios (transporte, comunicaciones), sino también de más recurso humano profesional dedicado a este propósito. 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.
- Sigue siendo asignatura pendiente la evaluación de resultados cuantitativos del servicio, así como un diagnóstico del modelo de gestión, especialmente en la parte administrativa y financiera, que ofrezca argumentos para respaldar las acciones para la sostenibilidad.

Bibliografía

Secretaría General Corte Suprema de Justicia (2014). Reglamento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador, <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/2010-2019/2015/02/AC024.PDF>

Corte Suprema de Justicia (2021). Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, Informe estadístico del servicio nacional de facilitadores judiciales

Zúñiga, I. (2018). Evaluación de efectos directos del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de Costa Rica en las comunidades de los cantones de Guácimo y Guatuso de las provincias de Limón y Alajuela respectivamente de 2013-2016. Trabajo de graduación. Universidad de Costa Rica.

12. Anexos.

Anexo 1. Encuesta Facilitador Judicial El Salvador

ENCUESTA A FACILITADOR JUDICIAL

Le saludamos de ERAK Consultores, la siguiente encuesta tiene como objetivo recoger información de los Facilitadores Judiciales del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales, que se ejecuta con el apoyo económico y técnico de la Organización de Estados Americanos (OEA) y de la Corte Suprema de Justicia a través de la Unidad del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

Su participación es voluntaria, la información que proporcione es estrictamente confidencial y se utilizará para fines de evaluación del desarrollo del Servicio.

Indicación: A continuación, se le pide completar la información solicitada.

IDENTIFICACIÓN

1. **Sexo:** Masculino Femenino
2. **Departamento:** _____
3. **Municipio de residencia:** _____
4. **¿Cuál es su edad en años cumplidos?** _____
5. **¿Cuál es su estado familiar?**
 Soltero/a Casado/a Acompañado Divorciado
6. **¿En qué zona geográfica reside?**
Rural Urbano
7. **¿Cuál es el último grado que estudió?**
 No aplica Tercer grado Sexto grado Noveno grado
 Primer grado cuarto grado Séptimo grado Bachillerato.
 Segundo grado Quinto grado Octavo grado
 Otro (especificar): _____

PERTINENCIA

8. **¿Como califica el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales?**
 Excelente
 Bueno
 Regular
 Necesita mejorar
 Deficiente
9. **¿Cómo califica los temas, capacitaciones o talleres brindados por parte del Juez del Paz?**
 Excelente
 Bueno

- Regular
- Necesita mejorar
- Deficiente

10. ¿Cómo califica la capacidad que tiene el personal de impartir las capacitaciones/talleres recibidos cuando no los brinda el Juez de Paz?

- Personal muy capacitado
- Personal poco capacitado
- Personal nada capacitado

11. ¿Cómo califica el método de enseñanza en las capacitaciones o talleres recibidos?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Necesita mejorar
- Deficiente

12. ¿Cómo califica el apoyo del Juzgado de Paz y de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales en relación a mejorar los servicios que brindan a la comunidad?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Necesita mejorar
- Deficiente

13. ¿Cómo califica los conocimientos adquiridos para resolver pequeños conflictos en su comunidad (salida alterna al conflicto)

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Necesita mejorar
- Deficiente

14. ¿Cómo califica sus conocimientos y habilidades para ejercer su rol como Facilitador Judicial a partir la formación recibida?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Necesita mejorar
- Deficiente

15. ¿Considera que ha mejorado su capacidad de identificar y resolver pequeños conflictos?

- Si
- No

16. ¿Cómo considera su participación como Facilitador Judicial en la resolución de pequeños conflictos en su comunidad?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Necesita mejorar
- Deficiente

17. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está en que los servicios que usted brinda como Facilitador Judicial son adecuados para abordar las problemáticas de su comunidad?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

18. ¿Considera que la implementación del servicio ha sido beneficioso para su comunidad?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

19. Antes de ser parte del servicio ¿tenía conocimiento de la forma en cómo manejar y resolver pequeños conflictos?

- Si
- No

20. Como Facilitador Judicial, ¿se ha sentido apoyado por el juzgado de Paz?

- Si
- No

21. Como Facilitador Judicial, ¿cuenta con las herramientas de trabajo necesarios para brindar sus servicios a la comunidad?

- Si
- No

22. Como Facilitador Judicial, ¿Se ha sentido alguna vez amenazado por ofrecer los servicios que brinda a la comunidad?

- Nunca

- Casi nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente

IMPACTO

23. ¿Considera que el servicio esta implementado en las comunidades que lo necesitan?

- Si
- No

24. ¿Considera que los servicios brindados por los Facilitadores Judiciales influyeron para realizar cambios o mejoras en la comunidad sobre cómo resolver pequeños conflictos?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

25. ¿Con la intervención del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales la comunidad ha visto cambios o mejoras en cuanto al acceso a la justicia?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

26. ¿Los servicios que implementa el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales son los mejores para responder a las necesidades de los pobladores de las comunidades?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Nada de acuerdo

27. ¿En su mayoría los casos que se le presentan logra usted resolverlos?

- Si
- No

28. ¿Qué tan satisfechos o insatisfechos están los beneficiarios con los servicios que usted brinda?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho

- Nada satisfecho
- No sabe/ No responde

29. ¿Los usuarios prefieren primero resolver sus pequeños conflictos con los Facilitadores Judiciales antes de recurrir a los Juzgados de Paz?

- Si
- No

30. ¿Qué es lo que más valora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales?

- Como resolver conflictos.
- Ambiente de cultura de paz.
- Acceso a la justicia.
- La formación recibida.
- Otra: _____

31. ¿Cuál de los servicios que usted brinda considera más importante?

- Asesorías
- Charlas
- Acompañamiento
- Gestiones
- Salida alterna a conflictos
- Casos Remitidos
- Trámites Orientados

Anexo II. Grupo focal de facilitadores judiciales

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN GRUPO FOCAL CON PERSONAS BENEFICIARIAS

Buenos días/tardes, mi nombre es: _____, soy del equipo técnico de Erak Consultores, estoy realizando un estudio de la OEA para conocer el impacto del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. ¿Existe algún inconveniente en que grabe la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

Este grupo focal tiene una duración de alrededor de 0:45 min.

Objetivos

Identificar los apoyos del programa SNFJ de acceso a la justicia y resolución de conflictos para la construcción de una cultura de paz-

1. Explicar cómo se abordaron los problemas identificados en las comunidades.
2. Identificar si el personal fue suficiente o no para el desarrollo del Servicio
3. Indagar el tipo de acciones relevantes que se realizaron para lograr los objetivos del Servicio
4. Identificar el tipo de apoyo que contribuyó a mejorar el bienestar y las condiciones de la población beneficiaria.
5. Explorar sobre los principales logros que se obtuvieron en el desarrollo del Servicio y las mejoras.
6. Argumentar porque es necesario continuar con el desarrollo del programa a nivel nacional.

Agenda

1. Introducción a la temática
2. Presentación de los participantes.
3. Explicación de los objetivos del grupo focal y metodología de trabajo.
4. Desarrollo del grupo focal con las preguntas abajo listadas.
5. Palabras de cierre y agradecimientos.

Preguntas Claves

Pertinencia

1. El Servicio del SNFJ abordó los problemas identificados en las comunidades/municipios? ¿o fue muy limitado?

Eficiencia

2. ¿El personal que se involucró en el desarrollo del Servicio es suficiente para responder a los problemas en las comunidades?

Coherencia

3. ¿Qué acciones fueron importantes en el desarrollo del Servicio para lograr los objetivos del SNFJ?

Eficacia

4. ¿En qué medida el Servicio ha mejorado el bienestar y las condiciones de las comunidades beneficiarias en función de la resolución de conflictos?

Impacto

5. ¿Cuáles son los principales logros del Servicio?
6. ¿Qué mejoras o cambios específicos surgieron para el desarrollo del Servicio?

Metodología

- Presentación de los participantes.
- Se explican los objetivos del grupo focal; se enfatiza que el propósito es obtener información sobre la implementación del Servicio
- La metodología de trabajo consistirá en: realizarán una serie de preguntas que van a contestar de forma individual (Preguntas 1), en parejas (Preguntas 2 y 3), en grupos homogéneos (Preguntas 4 y 5) con un límite de tiempo entre 5 a 10 min por grupo de preguntas.
- Posteriormente se reúnen en grupos por departamento para contestar la pregunta por municipio o cantón (preguntas 6 y 7) para ello tendrán entre 15 min a 20 min para el trabajo en grupo.
- Las respuestas se van a escribir en un papelógrafo o tarjetas, y se leerán a nivel grupal, las cuales dejarán colgadas en el lugar.
- Evaluar: ¿Qué les gusto más del grupo focal?, ¿qué no les gusto?
- Cierre.

Anexo III. Entrevista individual

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE DATOS: ENTREVISTA INDIVIDUAL MAGISTRADA CSJ

Entrevistador (a) Entrevista No.

Buenos días/tardes, mi nombre es: _____, trabajo para Erak Consultores, actualmente estamos realizando un estudio del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la OEA, para conocer el impacto del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de El Salvador

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad **grabar la conversación**. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? Dado lo anterior se procederá a leer un consentimiento informado para su firma donde nos autoriza el uso de la grabación que solamente es para fines de análisis.

La entrevista se grabará, su participación es voluntaria y la información que nos proporcione será confidencial, no se compartirá con terceros; ésta se utilizará para fines del proyecto, transcripción y análisis de los datos recopilados.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

Fecha y hora: _____ Cargo: _____
Entrevistada/o: _____
Institución a la que pertenece: _____

Pertinencia

- ¿De acuerdo con su valoración el diseño del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales es adecuado para abordar los problemas identificados en los municipios? o ¿contiene limitantes que se deben de superar?

Eficiencia

- ¿La implementación del SNFJ responde a la estrategia de planificación de la CSJ?.
- ¿Se cuentan con los recursos necesarios para obtener los mejores resultados del SNFJ?

Coherencia

- A nivel de la CSJ ¿qué factores influyen en la capacidad de la Unidad Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales para lograr los objetivos del SNFJ ;

Eficacia

- ¿En qué medida el SNFJ ha mejorado el bienestar y las condiciones de los municipios en función de la resolución de conflictos? ¿Qué diferencia posee este tipo de intervención?
- ¿Cuáles son los efectos positivos y no deseados del SNFJ? ¿Cómo se podrían superar los aspectos no favorables en una implementación futura?

Impacto

- ¿El SNFJ logra cumplir con los objetivos propuestos por la CSJ?
- ¿Qué cambios específicos surgieron que se podrían implementar para mejorar el SNFJ?

Sostenibilidad

- ¿Pueden los resultados y efectos del SNFJ ser escalables y replicables?
- ¿Cuáles son las expectativas a futuro de la CSJ con el desarrollo del SNFJ?

Anexo IV. Entrevista individual Con Jueces

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE DATOS: ENTREVISTA JUECES

Entrevistador (a) Entrevista No.

Buenos días/tardes, mi nombre es: _____, trabajo para Erak Consultores, actualmente estamos realizando un estudio para la OEA de El Salvador y Costa Rica para conocer el impacto del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad **grabar la conversación**. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? Dado lo anterior se procederá a leer un consentimiento informado para su firma donde nos autoriza el uso de la grabación que solamente es para fines de análisis.

La sesión se grabará, su participación es voluntaria y la información que nos proporcione será confidencial, no se compartirá con terceros; ésta se utilizará para fines del proyecto, transcripción y análisis de los datos recopilados.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

Fecha y hora: _____ Cargo: _____

Entrevistada/o: _____

Institución a la que pertenece: _____

Pertinencia

- De acuerdo con su valoración, ¿el diseño del Servicio de facilitadores judiciales es adecuado para abordar el tipo de problemas, conflictos y necesidades de asesoría jurídica que la gente tiene en las comunidades donde opera ese servicio?

Eficiencia

- ¿Considera que el Servicio se está implementando de acuerdo a los objetivos previstos por su juzgado? ¿Considera que la cantidad de facilitadores judiciales con que cuenta el juzgado es la apropiada para dar cobertura a la zona geográfica que le corresponde?
- ¿Qué recursos o actividades cree que harían más eficiente el Servicio? ¿Qué le ayudaría a usted como juez a hacer más eficiente el programa de facilitación judicial?

Coherencia

- ¿Cómo se articula el trabajo de los facilitadores judiciales con el trabajo del juzgado? ¿Cree que las acciones de la facilitación judicial favorecen el acceso a la justicia en su jurisdicción?

Eficacia

- ¿En qué medida el Servicio de Facilitadores Judiciales ha mejorado el bienestar y las condiciones de la población que atiende este juzgado? ¿Puede decir que hoy hay menos conflictos que antes o que los casos judiciales de menor relevancia, ocupan menos el tiempo del juzgado?
- ¿Cuáles son los efectos no deseados del Servicio? ¿Cómo se podrían superar los aspectos negativos en una implementación futura?

Impacto

- ¿Cuáles son las acciones de beneficio para la población que los facilitadores judiciales atienden de manera más frecuentemente?
- ¿Cómo logra su juzgado darse cuenta del impacto social que la facilitación judicial está teniendo en las comunidades de su jurisdicción?

Sostenibilidad

- ¿Cree que los resultados positivos del Servicio pueden replicarse y ampliarse a otras zonas? ¿Lo ve posible dentro del sistema judicial?
- ¿Cuáles son las expectativas a futuro de su juzgado con el desarrollo del programa? ¿Qué quisiera que se hiciera o cómo quisiera que se desarrollara?

Formularios para Grupos Focales/Entrevistas de Costa Rica

(Basados en cuestionarios de investigación 2016)

ANEXO V: Grupo Focal Facilitadores Judiciales Costa Rica

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

GRUPO FOCAL FACILITADORES JUDICIALES

Buenos días/tardes, mi nombre es: _____, soy del equipo técnico de Erak Consultores, estoy realizando un estudio de la OEA para conocer sus valoraciones del Servicio Nacional Facilitadores Judiciales

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. ¿Existe algún inconveniente en que grabe la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

Este grupo focal tiene una duración de 1:30 hora y min.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
Relativas a CONOCIMIENTOS		
1.	¿Qué es una contravención?	
2.	¿El acceso a la justicia es un derecho?	
3.	¿Qué son derechos y deberes fundamentales?	
4.	¿El SNFJ es un servicio del Poder Judicial? Si/No	
5.	¿Tengo conocimiento de la ubicación del Juzgado?	
6.	¿Las personas de la comunidad conocen la ubicación del Juzgado? Si/No	
7.	¿Las personas conocen los servicios que presta una persona facilitadora? Si/No	
8.	¿Existen instrumentos jurídicos disponibles para las personas de las comunidades? Si/No	

9.	¿Las personas tienen conocimiento sobre cómo presentar denuncias? Si/No	
10.	¿Los tiempos de respuesta de los Juzgados han mejorado desde la implementación del Servicio?	
11.	¿La atención del juez ha sido fundamental para el Servicio?	
12.	¿El juez atiende a las necesidades de las personas facilitadoras?	
13.	¿El personal administrativo del Juzgado atiende las necesidades de las personas facilitadoras?	
14.	¿Cuáles son los obstáculos que presentan las personas en las comunidades para utilizar el Servicio?	
15.	¿Cuáles son los obstáculos de las personas facilitadoras para prestar el Servicio?	
Relativas a ACTITUDES		
1.	¿Tengo disposición para compartir con otras personas mis conocimientos jurídicos?	
2.	¿Las personas acuden a una persona facilitadora para aclarar sus dudas jurídicas? Si/No	
3.	¿Las personas muestran disposición de acudir a un Juzgado a presentar su caso?	
4.	¿Disposición para realizar mediaciones para solucionar conflictos?	
5.	¿Existe Predisposición a formar parte del SNFJ?	
6.	¿Existe Predisposición a seguir utilizando el SNFJ como principal fuente de información jurídica?	
7.	¿Confianza de las personas en las personas facilitadoras?	
8.	¿Tiene Confianza de las personas en el Sistema de Administración de Justicia?	
9.	¿Las personas están satisfechas con el Servicio?	
Relativas a PRÁCTICAS		
1.	¿El SNFJ ha contribuido a que las personas asistan al Juzgado a presentar sus casos?	
2.	¿Las personas que utilizan el Servicio lo recomiendan a personas cercanas?	
3.	¿Las mediaciones realizadas han sido positivas para reducir la conflictividad en las comunidades?	
4.	¿Cuál es la actividad que realiza que considera que es más útil para las comunidades?	
5.	¿Considera que al Sistema de Administración de Justicia le interesa las necesidades de las personas en las comunidades?	

ANEXO VI: Grupo focal beneficiario directos Costa Rica

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

GRUPO FOCAL BENEFICARIOS DIRECTOS

Buenos días/tardes, mi nombre es: _____, soy del equipo técnico de Erak Consultores, estoy realizando un estudio de la OEA para conocer sus valoraciones del Servicio Nacional Facilitadores Judiciales

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. ¿Existe algún inconveniente en que grabe la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

Este grupo focal tiene una duración de 1:30 hora y min.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
Relativas a CONOCIMIENTOS		
1	¿Qué es una contravención?	
2	¿Por qué consideran que el acceso a la justicia es un derecho?	
3	¿Mencionen algunos derechos y deberes fundamentales?	
4	¿El SNFJ es un servicio del Poder Judicial?	
5	¿Ustedes conocen conocimiento de la ubicación del Juzgado	
6	¿Conocen los servicios que presta una persona facilitadora?	
7	¿Conocen algunos instrumentos jurídicos disponibles para las personas de las comunidades?	
8	¿Tienen conocimientos sobre cómo presentar denuncias?	
9	¿Los tiempos de respuesta de los Juzgados han mejorado desde la implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales?	
10	¿Cómo ha sido la atención del juez en referencia al Servicio?	
12	¿El juez atiende a las necesidades de las personas de la comunidad?	
13	¿El personal administrativo del Juzgado atiende las necesidades de las comunidades?	
14	¿Qué tipo de obstáculos se les presentan en las comunidades para utilizar el Servicio?	
15	¿Cuáles son los obstáculos de las personas facilitadoras para prestar el Servicio en su comunidad?	
Relativas a ACTITUDES		
16	¿Ustedes tienen disposición para compartir con otras personas sobre sus conocimientos jurídicos?	

17	¿Las personas de su comunidad acuden a una persona facilitadora para aclarar sus dudas jurídicas?	
18	¿Las personas de su comunidad muestran disposición de acudir a un Juzgado a presentar su caso?	
19	Ustedes tienen disposición para realizar mediaciones y solucionar conflictos en su comunidad con la participación de Facilitador Judicial.	
20	¿Existe en su comunidad personas que tenga alguna predisposición a formar parte del SNFJ?	
21	¿Existe en su comunidad personas con predisposición a seguir utilizando el SNFJ como principal fuente de información jurídica?	
22	¿Existe suficiente confianza de la comunidad para con las personas facilitadoras?	
23	¿Existe confianza de los miembros de comunidad en el Sistema de Administración de Justicia?	
24	¿Las personas de la comunidad están satisfechas con el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales?	
Relativas a PRÁCTICAS		
25	¿El SNFJ ha contribuido a que las personas asistan al Juzgado a presentar sus casos?	
26	¿Las personas que utilizan el Servicio lo recomiendan a personas cercanas?	
27	¿Las mediaciones realizadas han sido positivas para reducir la conflictividad en las comunidades?	
28	¿Cuál es la actividad que realizan los Facilitadores Judiciales considera que son más útiles para las comunidades?	
29	¿Considera que al Sistema de Administración de Justicia le interesa las necesidades de las personas en las comunidades?	

ANEXO VII Entrevista Jueces Costa Rica

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

ENTREVISTA INDIVIDUAL CON JUECES

Buenos días/tardes, mi nombre es: _____, soy del equipo técnico de Erak Consultores, estoy realizando un estudio de la OEA para conocer sus valoraciones del Servicio Nacional Facilitadores Judiciales

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. ¿Existe algún inconveniente en que grabe la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis. Este grupo focal tiene una duración de 1:30 hora y min.

Para Jueces	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿El SNFJ ha contribuido a que las personas asistan al Juzgado a presentar sus casos?	
¿Las personas que utilizan el Servicio lo recomiendan a personas cercanas?	
¿Las mediaciones realizadas han sido positivas para reducir la conflictividad en las comunidades?	
¿Cuál es la actividad que realiza que considera que es más útil para las comunidades?	
¿Considera que al Sistema de Administración de Justicia le interesa las necesidades de las personas en las comunidades?	
Mirando en el último año, ¿cuál cree que fue el cambio más importante en la calidad de vida de las personas que viven en su comunidad?	
Mirando en el último año, ¿cuál cree que fue el cambio más importante en la forma de relacionarse con las comunidades?	
¿Cuál fue el cambio más significativo que se llevó a cabo para los participantes en el programa?	

ANEXOS VIII: Evidencia Fotográfica

EVIDENCIA FOTOGRAFICA EL SALVADOR: ENCUESTAS



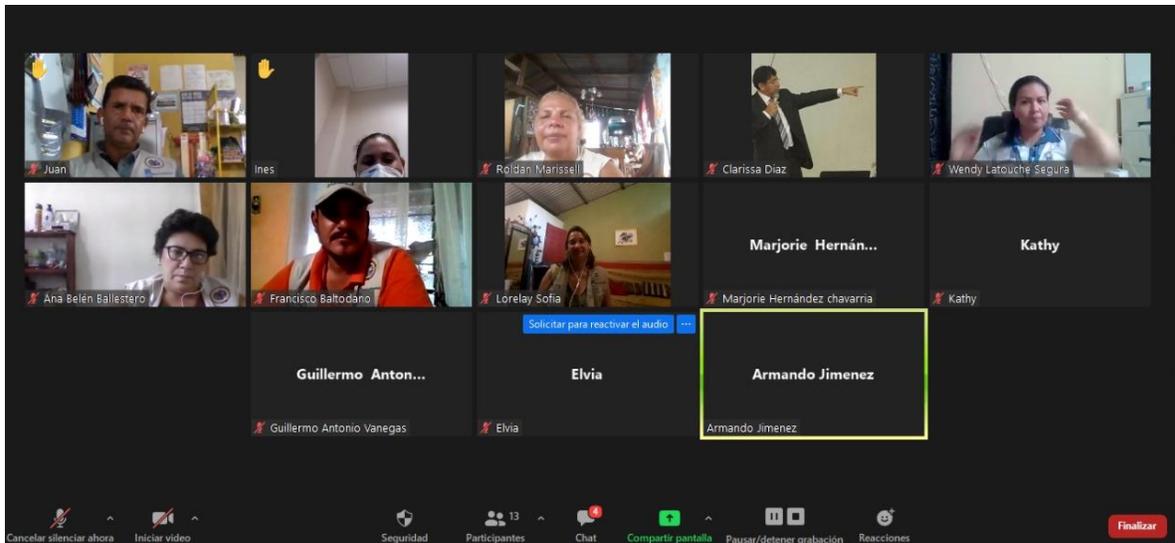
GRUPOS FOCALES: CON BENEFICIARIOS



LEVANTAMIENTO COSTA RICA: GRUPO FOCAL CON BENEFICIARIOS



GRUPO FOCAL CON FACILITADORES JUDICIALES



ENTREVISTAS

