

## **Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales: una herramienta para el acceso a la justicia.**

*Priscila Cerdas Mora<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología 2021*

### **Resumen**

La administración de justicia, como instrumento fundamental para el logro de una convivencia armoniosa y equilibrada, no puede liberarse del compromiso de incorporar en su estructura, organizaciones y políticas, que garanticen a las personas en vulnerabilidad el acceso a la justicia y con ello, el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos y libertades fundamentales. El acceso a la justicia está consagrado en el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José 1969, el cual se encuentra intrínsecamente ligado al derecho a la asistencia jurídica. Asimismo, el objetivo que persigue la ley es prevenir, erradicar y sancionar las conductas que ponen en riesgo o vulneran bienes jurídicos protegidos. En este aspecto, por medio del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales, se ha obtenido como resultado un acercamiento y liderazgo comunitario, con lo que se ha dado empoderamiento a las personas, para reclamar y defender sus derechos.

**Palabras clave:** Acceso a la justicia, Solución de conflictos, Facilitadores, Mediadores, Servicio.

### **Abstract**

The justice administration as a fundamental instrument for the achievement of a harmonious and well-balanced coexistence cannot get rid of incorporating to its structure organizations and policies that might guarantee vulnerable people the access to justice. Moreover, through it the joy and practice of human's rights and fundamental liberties. The access to justice is contemplated in article number eight of the American Convention about human rights or Pacto de San José in 1969. This article is intrinsically linked to the right to legal assistance. Thus, the objective that the law pursuits is to prevent, to eradicate, and to punish all those bad behaviors that put into danger protected and vulnerable legal goods. In this sense, through

---

<sup>1</sup> Bachiller en Derecho, optante a la Licenciatura en Derecho de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) San José, Costa Rica. Correo electrónico: pcerdasmora@gmail.com

the National Facilitator Judicial Service it has been possible to obtain as a result a very close approach and communitarian leadership that allows to empower people for claiming and defending their rights.

**Key words:** Access to justice, Conflict solution, Facilitator, Mediator, Service.

## **Introducción**

El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales es un plan desarrollado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) que surge a finales de los años noventa del siglo veinte, como apoyo a los jueces locales en comunidades aisladas y que asiste a los poderes judiciales de distintos países de América Latina, mediante el establecimiento del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales (SNFJ). El Servicio de Facilitadores Judiciales tiene como objetivo garantizar un legítimo y eficiente acceso a la justicia, promoviendo una cultura de paz, fortaleciendo los mecanismos de prevención y aplicando la resolución alternativa de conflictos entre los habitantes de la sociedad, particularmente en los sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad, como vía para mantener la convivencia pacífica. (Álvarez, 2012)

Asimismo, con este servicio se pretende coadyuvar al cumplimiento del derecho al acceso a la justicia, que deben cumplir los distintos poderes judiciales a través de los miembros de la comunidad, por cuanto estos sirven de mediadores entre los operadores de justicia (jueces) y las personas usuarias que requieren un servicio. Es importante indicar, que las personas facilitadoras son electas por la comunidad y nombradas por los jueces locales, en el caso de Costa Rica, se ha designado esta tarea a los jueces contravencionales.

Por consiguiente, es relevante destacar la misión del Poder Judicial: “Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país” (Poder Judicial, 2020, párr. 1), de lo cual se desprende que uno de los ejes transversales de trabajo, del sistema judicial, es la accesibilidad a la justicia mediante mecanismos, que ayuden a reducir progresivamente la brecha de acceso, por lo cual se ha identificado, que la mayor parte de las acciones de las personas facilitadoras, está referida a temas y situaciones que afectan aquellos grupos en condiciones de vulnerabilidad y de difícil acceso a la justicia.

En síntesis, este servicio pretende mejorar el acceso a la justicia por medio de las personas facilitadoras, las cuales se conviertan en aplicadoras de los diferentes medios de solución de conflictos, sobre todo en las poblaciones más alejadas de una comunidad, pero siempre en conjunto con las personas juzgadoras (Martínez, 2017). Aunado a lo anterior, este programa enfoca el acceso a la justicia desde la participación ciudadana y está orientado a mejorar la percepción de esta con respecto a la administración de justicia, colaborando de esa manera con el fortalecimiento institucional del Poder Judicial. (Aquino, 2016)

Con la presente investigación se busca, analizar los medios de solución alternativa de conflictos, como estrategia para mejorar el acceso a la justicia. Para ello, se identifican los aspectos más relevantes sobre el tema y su relación con el entorno comunitario; se estudia la regulación del Sistema Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales en el ordenamiento jurídico costarricense, por medio de los acuerdos y directrices institucionales que respaldan el servicio y se analiza la forma como este se ha implementado, en los distintos países de América Latina.

En conclusión, este tema se definió con libertad y objetividad, así como el método por utilizar para llevar a cabo la investigación. Es importante destacar, que la inaccesibilidad a un servicio público puede constituir un tipo de violencia, ejercida contra cualquier persona sobre la base de condición social, sexo, cultura o género, que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico y psicológico, por cuanto se trata de un problema que puede afectar sus derechos humanos.

## **Revisión bibliográfica**

### **Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales**

En primera instancia, es importante mencionar algunos de los antecedentes relacionados con el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales (SNFJ), que tienen relación con el hecho de que el proyecto, al menos en el caso de Costa Rica, surge como un plan solo para algunas regiones del país, ya que tiene como objetivo primordial ser realizado en zonas alejadas del país, para que las personas civiles tengan acceso a la justicia por medio de aquellas que están capacitadas y tienen la potestad para ayudarlos a fin de que se haga justicia

de manera procedente y sobre todo estrictamente judicial, tal y como se expone a continuación:

El Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales fue impulsado por el señor “Luis Paulino Mora Mora”, quien dio inicio a este proyecto en Costa Rica en el año 2013, con un plan piloto desarrollado específicamente en la Región Huetar Norte y Huetar Atlántica, donde su principal finalidad es brindar un acceso a la justicia a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, debido a que la extensión de la zonas influye un alejamiento de muchas comunidades a los despachos judiciales al igual que los costos de transporte y tiempo o duración en el traslados para sus habitantes. (CONAMAJ, 2013)

Sin embargo, Costa Rica no fue el único ni el primer país en el que se implementó este proyecto, dado que ya existían antecedentes en otras naciones, por lo tanto:

Costa Rica se convirtió así en el sexto país en haber adoptado este servicio, además se decidió nombrarlo Sistema Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales Luis Paulino Mora Mora, en honor al antiguo presidente de la Corte Suprema de Justicia y al mismo tiempo promotor de una justicia con rostro humano. (Álvarez, Castro, & Orellana, 2016)

Asimismo, es importante mencionar que este servicio es una forma, la cual se ha utilizado básicamente para dar asesoría legal y orientación judicial, a la población, es decir, buscando la manera de que entre los mismos integrantes de esta, exista alguien que pueda orientarlos a buscar soluciones en procesos legales, como se afirma a continuación:

El Servicio de Facilitadores Judiciales de la República de Costa Rica, es la máxima expresión de la participación popular en la administración de justicia, mediante la incorporación de hombres y mujeres líderes comunales elegidos por la población en asamblea popular a mano alzada, tomando en consideración su disposición y cualidades de sensibilidad humana, solidaridad, honestidad, respeto, imparcialidad, compromiso, vocación de servicio y trabajo por el bien común (Aguilar, 2018).

Desde dicho punto de vista, este sistema se vuelve de suma importancia para la población, debido a que se atienden los problemas en las comunidades, no solo de manera más oportuna,

sino que las personas tienen mayor acceso a la justicia y al conocimiento, acerca de cómo aplicar mecanismos de justicia, ante diferentes situaciones que se les puedan presentar, de manera que se cuenta, dentro del sistema en las comunidades, básicamente formadores de la justicia. Así se refiere Aguilar (2018) al respecto:

Al mismo tiempo, es el mecanismo de atención próximo y oportuno a las necesidades jurídicas presentadas por la población en condición de vulnerabilidad, mediante un modelo de justicia rápido, pacífico y gratuito que les permite resolver sus asuntos, facilitándoles acceder a los servicios prestados por las instituciones que integran el sistema de justicia, a través del facilitador judicial de su comunidad. Es un método alternativo de justicia innovadora que contribuye a fomentar la paz, la reconciliación, armonía, gobernabilidad, seguridad, la promoción de los derechos humanos y la mejora del acceso a la justicia mediante la participación de la población en la solución de los conflictos.

Por otra parte, es importante mencionar que el servicio está a cargo de jueces contravencionales locales, básicamente, dado que son estos junto con la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Justicia, quienes se encargan de todo lo relacionado con la atención del servicio y de quienes trabajan en él, como lo son los (as) facilitadores (as), es decir:

La Corte Suprema de Justicia es la institución rectora del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales Luis Paulino Mora Mora, quien confirma la delegación en el magistrado de la Corte Suprema de Justicia, Dr. Román Solís Zelaya para dirigir, evaluar y representar el Servicio de Facilitadores Judiciales, recayendo en la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Justicia y en los jueces contravencionales locales, la atención de las personas Facilitadores y Facilitadoras Judiciales a nivel nacional. (CONAMAJ, 2013)

Para lograr ese objetivo, de acercar la presencia o accesibilidad a la autoridad judicial, se potencia este servicio, donde a través de personas nombradas en las mismas comunidades y que se denominan facilitadoras judiciales, se impulsan habilidades de mediación comunitaria, diálogo social y conocimiento, así como difusión de derechos además de mecanismos para defenderlos y hacerlos efectivos entre la población. Al mismo tiempo, es un ejemplo de

interacción y trabajo conjunto entre instituciones, ya que mediante alianzas estratégicas se logra aprovechar e invertir mejor los recursos locales en la población, al mismo tiempo que incrementa la motivación y el compromiso institucional.

Del mismo modo, entre los objetivos del servicio está primordialmente brindar oportuno acceso a la justicia, por parte de los pobladores representantes de una comunidad, a los que en muchas ocasiones se les tiene mayor confianza, como lo menciona Campos en el siguiente párrafo:

...lograr una mejora en el acceso a la justicia, sobre todo de poblaciones alejadas, gracias a la labor coordinada entre las personas facilitadoras y jueces y juezas de la localidad, para promover la resolución pacífica de conflictos, brindar información oportuna y cercana sobre trámites y procesos judiciales. (Campos, 2021)

Por otra parte, el Poder Judicial organiza reuniones para que los miembros de la comunidad elijan a una persona voluntaria, que en conjunto y con la supervisión de juezas y jueces contravencionales locales, sea promotora de la paz social y de las buenas relaciones en su comunidad, en donde fue electa en una asamblea pública y democrática. Asimismo, como parte de sus funciones, debe ser multiplicadora de información sobre servicios y trámites judiciales, además de mediadora de conflictos menores entre vecinos (as), en el lugar donde habita.

### **Facilitadores Judiciales**

Los facilitadores y facilitadoras judiciales son líderes comunitarios, que voluntariamente con gran sensibilidad social y humana, guiados por su vocación de servicio, en colaboración activa con el Poder Judicial y sin interés de remuneración alguna ni beneficios materiales, prestan los servicios de apoyo a los operadores de justicia; por ende, son un canal de comunicación entre su gente y las autoridades de administración de justicia, por lo que tienen como finalidad informar, asesorar, acompañar y mediar, entre otras funciones. De tal manera, cabe decir entonces que:

la persona Facilitadora Judicial es un líder en su comunidad que se encuentra al servicio de la Administración de Justicia y tiene la función principal de servir de enlace entre la ciudadanía y el Órgano Judicial, para garantizar un legítimo y eficiente

acceso a la justicia, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflictos como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad. (Aguilar, 2018)

Los facilitadores judiciales son hombres y mujeres que gozan del respeto, reconocimiento y afecto de la comunidad, el barrio donde habitan, el sector social al que pertenecen y se destacan como líderes.

### **Ordenamiento Jurídico**

Un aspecto de suma relevancia es, el conocimiento del marco legal u ordenamiento jurídico, del Servicio de Facilitadores y Facilitadoras del Poder Judicial. Para ello, es importante considerar lo mencionado por Vargas (2015), cuando expone que:

El marco legal en el fortalecimiento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales es importante para la misión funcional que tiene asignada. El Poder Judicial ha dispuesto para su sostenimiento acuerdos y directrices institucionales que respaldan el servicio, tales como: Corte Plena, sesión N° 04-13, artículo XXVIII, aquí se declara el interés institucional del Programa de Facilitadores Judiciales (PIFJ) de la Organización de Estados Americanos (OEA); Corte Plena, sesión N° 16-13, artículo XXVIII, aprueba la implementación del plan piloto del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora; Corte Plena, sesión N° 71-13, artículo LXXVII, reconoce la labor de jueces y juezas en el servicio y solicita a la Inspección Judicial tener presente estas funciones, además, autoriza las suplencias por las vías institucionales, y el Consejo Superior, sesión N° 51-14, artículo LI que ratifica que la labor de jueces y juezas en el SNFJ es una función regular de su cargo y no una función temporal.

### **Aplicabilidad del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales en América Latina**

Entre los antecedentes de este programa fuera de Costa Rica, se debe tomar en cuenta que este surge a finales de los años noventa y que, además, se da con el fin de que exista un puente con la justicia más cercana para la población. Así se expone a continuación:

El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos (OEA) asiste a los poderes judiciales de América mediante el establecimiento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, además este surge a finales de los años noventa como apoyo a los jueces locales en comunidades aisladas, al convertirse en una metodología eficaz y demostrar a la población que el facilitador es un puente entre la comunidad y el Poder Judicial, este servicio empezó a implementarse en las zonas rurales y urbanas. (Organización de Estados Americanos, 2016)

Por otra parte, es importante mencionar que la Organización de Estados Americanos (OEA) ha apoyado el programa hasta la actualidad, de manera que en diferentes partes de América Latina, se cuenta con una gran cantidad de facilitadores y facilitadoras a disposición de la población; así se plantea a continuación:

Desde el año 2007, con el apoyo de la Organización de los Estados Americanos, se ha desarrollado la iniciativa de los facilitadores judiciales en varios países de Latinoamérica. En la actualidad existen más de siete mil facilitadores y facilitadoras en ocho países de la región, Costa Rica, Panamá, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Argentina, Guatemala y Paraguay son países implementadores de dicho servicio. (Organización de Estados Americanos, 2014)

En efecto, como parte de la teoría es importante expresar, cuáles son los ámbitos de aplicabilidad del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras del Poder Judicial, los cuales tienen mucha relación con el sistema. Si bien es cierto, que el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales contribuye a la gobernabilidad democrática, la defensa de los Derechos Humanos, la reducción de la conflictividad y la seguridad de la población, en particular aquella en condiciones de vulnerabilidad, mejorando los niveles de acceso a la justicia, este Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales apoya el establecimiento del servicio en aquellos países que solicitan su asistencia y tienen firmado un acuerdo de colaboración, en cuyo caso establece un proyecto de asistencia. (Organización de Estados Americanos, 2014)

## **Metodología**

En primer lugar, es importante decir que el enfoque de la investigación, utilizado para la realización de este artículo académico, fue el enfoque mixto, dado que se utilizaron tanto datos cualitativos como cuantitativos para obtener los resultados, por lo tanto, se trata de una investigación mixta. Según Guelmes & Nieto (2015), este tipo de investigación:

es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (párr. 32)

Además, este estudio será de tipo exploratorio, el cual es definido como aquel “tipo de investigaciones que se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad” (Zafra, 2006, p. 13). Se intuye que este tema como tal ha sido muy poco estudiado, debido a que en la web se encuentran muy pocas investigaciones relacionadas, por lo tanto, este estudio se considera exploratorio.

Dado lo anterior, lo que se quiere decir es que con respecto al tema en estudio “Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales: una herramienta para el acceso a la justicia”, se analizaron datos cualitativos como teoría mencionada por otros autores al respecto y datos cuantitativos, por lo que fue posible mostrar la información relacionada con las personas facilitadoras, por medio de gráficos. De igual forma, para la búsqueda de parte de estos datos, se utilizó el instrumento de investigación llamado encuesta, el cual se aplicó a una población de 47 personas, que son facilitadoras del Poder Judicial.

Asimismo, como técnica de muestreo se utilizó la no probabilística, “...una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar”. (Porrás, 2016, p. 11)

Al utilizarse una técnica de muestreo no probabilística, se recurre a un método de muestreo casual o incidental, el cual “Se trata de un proceso en el que el investigador selecciona directa e intencionadamente los individuos de la población”. (Porras, 2016, p. 17)

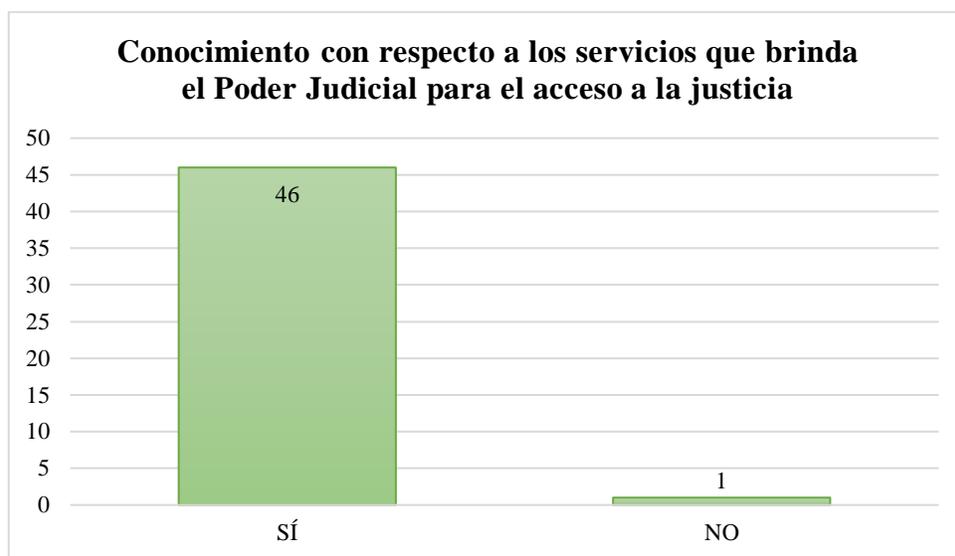
Este artículo tiene como fundamento tres variables: los (as) facilitadores (as) judiciales, el acceso a la justicia y un ordenamiento jurídico. Estas se definieron y explicaron con anterioridad en el punto de revisión bibliográfica, se escogen estas tres variables porque son las que corresponden con lo que se desea averiguar: primero porque los (as) facilitadores (as) judiciales son la población en estudio, es decir, por medio de quienes se desea obtener información relevante para fundamentar los resultados de este artículo, luego las herramientas de acceso a la justicia, ya que son las que ejecutan los (as) facilitadores (as), y por último, el ordenamiento jurídico porque es importante entender cómo se regula este servicio, tanto desde el punto de vista social como institucional.

Por último, es importante mencionar, que como técnica de procesamiento de datos, se realizó un análisis de resultados tanto cualitativos como cuantitativos, los cuales se expondrán en el siguiente punto de este artículo mediante gráficos de datos obtenidos, con base en una exhaustiva revisión bibliográfica del tema en estudio. Al aplicar el instrumento de investigación, se sintetizaron los datos obtenidos de esta forma, con el fin de que sean visualmente atractivos para el lector y sobre todo de mayor y más fácil comprensión.

## Resultados

En la figura 1 se muestran los resultados, que se obtuvieron al consultar a los encuestados con respecto a si conocen los servicios que brinda el Poder Judicial para el acceso a la justicia. Se puede observar, que la mayoría conoce acerca de estos y un porcentaje muy bajo los desconoce; quizás el desconocimiento se deba a que algunas de las personas facilitadoras encuestadas, a la fecha, llevan muy poco tiempo de haber ingresado a trabajar en el programa.

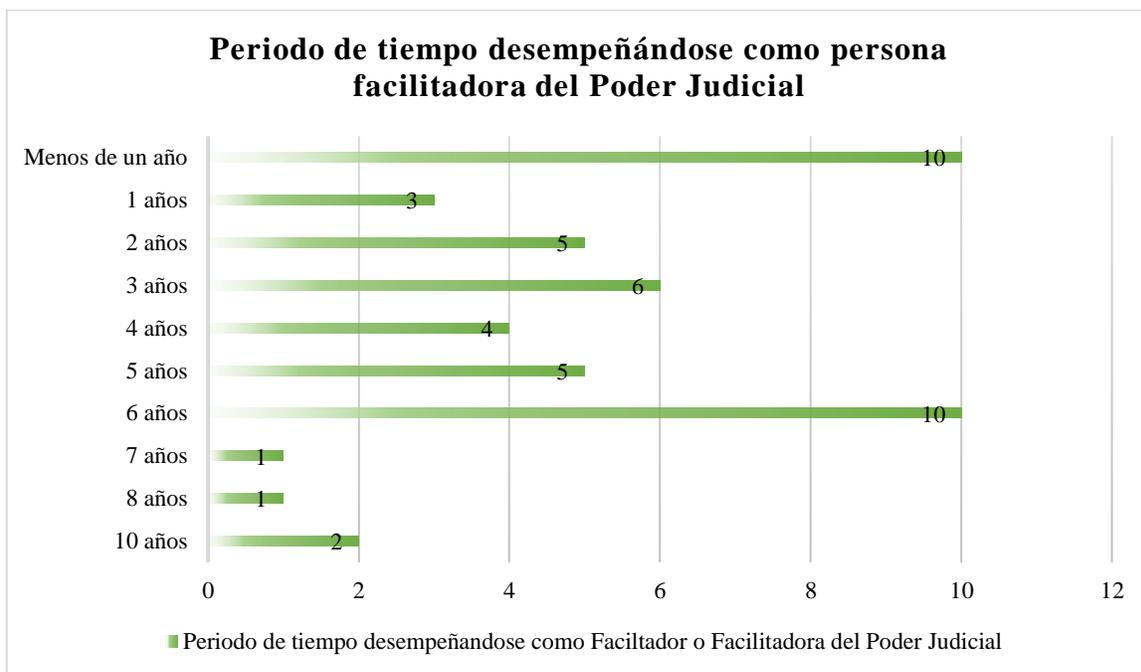
Figura 1.



Fuente: Elaboración propia (2021).

En la figura 2 se muestran los resultados obtenidos, al consultarles a las personas encuestadas con respecto a la cantidad de tiempo que tienen de estar laborando en el Servicio de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales. Es notorio que un porcentaje muy alto de estas lleva menos de un año y por otra parte, las que han cumplido seis años de trabajar en el programa representan uno de los porcentajes más altos; por lo tanto, se deduce que el Poder Judicial se mantiene reclutando cada vez más personas, las cuales están involucradas en el programa. Asimismo, llamó la atención el hecho de que muy pocos (as) de los (as) encuestados (as) llegan a cumplir siete u ocho años trabajando en esto.

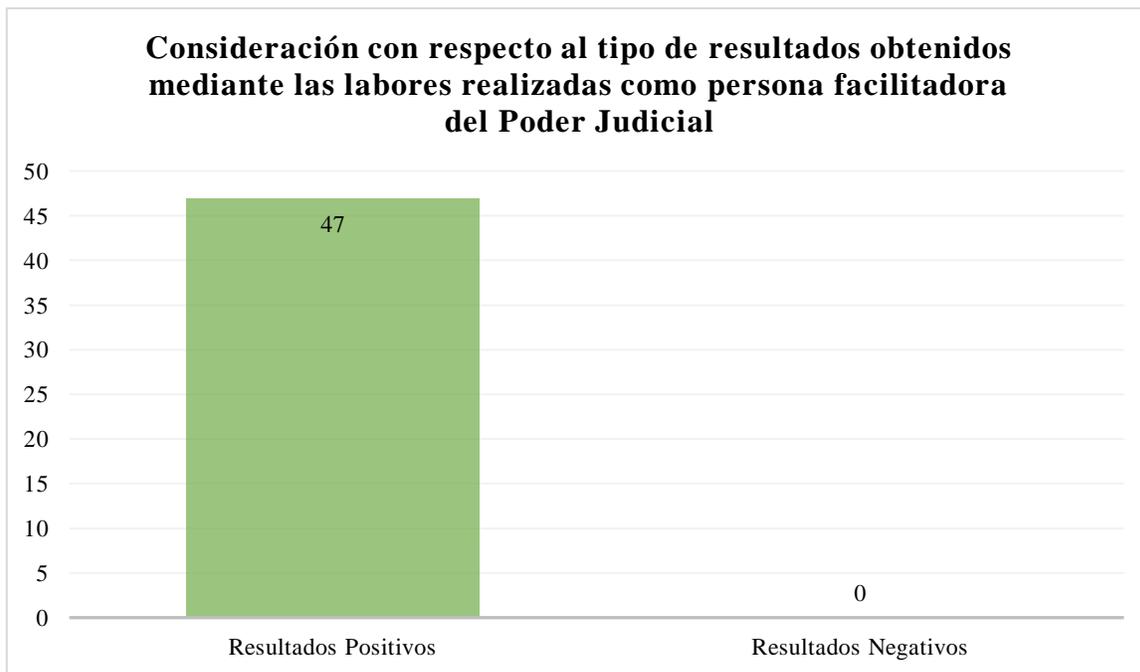
Figura 2.



Fuente: Elaboración propia (2021).

Seguidamente, en la figura 3 se muestran los resultados obtenidos a partir de consultarles a los (as) encuestados (as), si consideraban que los resultados obtenidos con base en el programa son positivos o negativos. Como se puede notar en esta figura, un porcentaje muy alto opina que los resultados han sido positivos; cabe señalar, que los (as) propios (as) facilitadores (as) son quienes conocen en mayor medida, respecto a qué tan positivos han sido los resultados, de poner a funcionar este programa en las comunidades.

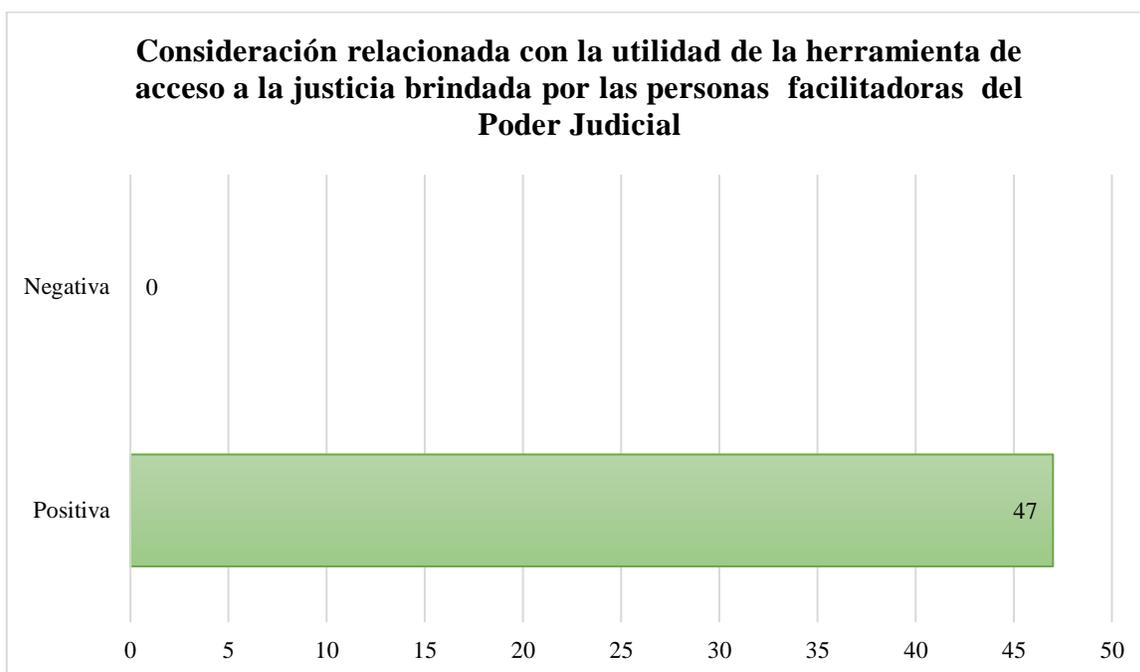
Figura 3.



Fuente: Elaboración propia (2021).

En cuanto a la figura 4, relacionada con las consideraciones respecto a un funcionamiento positivo o negativo del servicio de facilitadores (as) judiciales, se puede notar que la mayoría de las personas informantes opinó, que mediante el programa se obtuvieron resultados positivos, mientras ninguna persona de las indagadas está de acuerdo, con que haya producido algún impacto negativo como resultado.

Figura 4



Fuente: Elaboración propia (2021).

Por medio de la figura 5, básicamente se intenta mostrar, parte de las recomendaciones brindadas por cada una de las personas facilitadoras entrevistadas. Se considera importante hacer énfasis, en el hecho de que la mayoría de los (as) encuestados (as) opina que se les debería dar mayor capacitación en temas jurídicos, es decir, en enseñarles especialmente sobre leyes y los campos de acción de estas, a fin de brindar un mejor servicio a quienes lo requieren. Asimismo, se percibe que una cantidad muy alta de informantes, opina que debería difundirse más información del proyecto, a fin de que más personas conozcan acerca de este y también a los (as) facilitadores (as), para que hagan uso del servicio que brindan como tal. Además, determina el hecho de que otra cantidad muy alta, similar al porcentaje anterior, opina que se les debe brindar mayor capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, con el propósito de desarrollar mejor los servicios que prestan, en un mundo tan globalizado tecnológicamente como lo es el actual.

En síntesis, se puede afirmar que las recomendaciones que plantean, las personas facilitadoras encuestadas, guardan una estrecha relación con brindar ayudas económicas,

herramientas tecnológicas, capacitaciones en temas actuales y en el uso de la tecnología, capacitaciones presenciales, creación de alianzas estratégicas con más instituciones gubernamentales, dar a conocer a más personas el proyecto por medio de estrategias, eficacia burocrática, habilitar más fechas para capacitar a las comunidades, mayor cantidad de charlas a las comunidades en temas jurídicos, cobertura de acción, presencia del Poder Judicial y reclutar más personas facilitadoras.

Figura 5.



Fuente: Elaboración propia (2021).

En la figura 6 se puede notar, que al solicitarles a los encuestados que calificaran el servicio brindado por el Poder Judicial, por medio del programa de facilitadores (as) judiciales, en una escala de muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo, estos mencionaron en su mayoría que el servicio era muy bueno, seguidos de quienes indicaron que el servicio era regular y los que lo consideraban bueno, mientras nadie opinó que fuera malo o muy malo.

Figura 6.



Fuente: Elaboración propia (2021).

## **Discusión**

En primer lugar, es importante mencionar, que el hecho de que las personas facilitadoras comprendan totalmente los servicios que brindan y sus funciones en la comunidad, es de suma importancia, dado que tal y como expone Mora (2015):

Las personas facilitadoras judiciales son un cuerpo de voluntariado en coordinación con juezas y jueces locales, son promotoras de la paz social y de las buenas relaciones en sus comunidades, en donde fueron electas en asambleas públicas y democráticas. Tienen dentro de sus funciones ser multiplicadoras de información sobre servicios y trámites judiciales y ser mediadoras de conflictos menores en el lugar donde habitan entre vecinas y vecinos. (párr. 22)

De acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior, es posible afirmar, que si estas personas no conocieran los alcances de los servicios que pueden brindar, no servirían de nada los servicios que hasta ahora brindan, por lo tanto, se nota que hasta el momento, por medio de las capacitaciones que facilita el Poder Judicial, han logrado instruirse de una manera exitosa y conocer puntualmente las diferentes funciones por desarrollar, como tales.

No obstante, aun así, según lo que algunas de las personas facilitadoras encuestadas expusieron, necesitan ser capacitados en mayor medida, acerca de temas relacionados con jurisdicción, con el fin de que puedan brindar mejor información a quienes se les brinda el servicio, dado que en muchos casos existen ámbitos que estos desconocen y necesitan abarcar para poder cubrir todas las necesidades que envuelve el servicio que ofrecen.

Por otra parte, “El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ) dio inicio en nuestro país en el año 2013 y hoy cuenta con 517 personas facilitadoras judiciales (275 mujeres y 242 hombres) para el año 2020” (Mora, 2015, párr. 21). Lo cual hace notar que el número de facilitadores (as) ha ido en aumento y cada vez son más los que se unen. Esto se nota, en que de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, gran parte de los encuestados tiene menos de un año de haber ingresado al programa.

De igual forma, muchos de los encuestados opinaron que se requieren más personas facilitadoras, con la finalidad de que sea posible cubrir todos los sectores del país, que se

encuentran en un estado de vulnerabilidad o incluso marginados, debido a que es por medio de diversas herramientas que se “potencia en las personas facilitadoras judiciales habilidades de mediación comunitaria, de diálogo social, el conocimiento y difusión de derechos y de los mecanismos para defenderlos y hacerlos efectivos entre la población”. (Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras del Poder Judicial, 2021, párr. 1)

También es significativo considerar, que este servicio es de suma importancia debido a que “muchas personas no acuden al sistema de justicia, aunque lo necesiten, de cada 10 personas que acuden, 6 abandonan los casos por diversas barreras y menor acceso al sistema: poblaciones más vulnerables”. (Bejarano & et al, 2014, p. 2)

Adicionalmente, al contar las personas con un acceso a la justicia más directo y sobre todo más cercano, a través de los servicios que se ofrecen por medio de las personas facilitadoras del Poder Judicial, se pretende que no se den casos como los mencionados anteriormente. Según criterio personal, en muchas ocasiones las personas se sienten más cómodas acudiendo a una de la misma comunidad, para externarle su situación, que acercarse a las oficinas con personas que no conocen e incluso, en espacios que quizá no se prestan para crear un ambiente de confianza, para externar sus diferentes situaciones de la mejor manera.

En este mismo sentido, las personas facilitadoras cumplen con las funciones que se mencionan a continuación, dado que contrario a lo que podría pensarse, en cuanto a que sus alcances son limitados, por no ser personas con altos conocimientos académicos en justicia, sí están capacitados para asesorar a cualquier persona en un trámite judicial y cumplir con las siguientes tareas, según explican Bejarano & et al, (2014):

- Informan sobre derechos y regulaciones de interés de la población.
- Asesoran a la población en una amplia gama de trámites y procedimientos.
- Median conflictos entre vecinos, de naturaleza contravencional, vecinal y de familia.
- Acompañan a efectuar diversos trámites, a la población que lo solicita.

- Apoyan a las juezas y jueces en trámites varios.
- Colaboran con los gobiernos municipales y otras instancias locales.

Por consiguiente, este servicio ha generado impactos positivos en Costa Rica, entre los cuales se encuentran los relacionados con el acceso a la justicia, seguridad ciudadana, igualdad, entre otros, que explica igualmente Bejarano & et al (2014) a continuación:

- Proporciona mayor acceso a la justicia a los sectores más vulnerables.
- Mejora los índices de seguridad ciudadana y gobernabilidad local.
- Contribuye a la igualdad de género, sensibilizando en temas de género, violencia intrafamiliar y pensión alimentaria.
- Disminuye la judicialización de los conflictos.
- Reduce los niveles de conflictividad en las comunidades.

Asimismo, el impacto ha sido no solo desde el punto de vista gubernamental, sino que las personas de cada comunidad han logrado obtener, muy buenos beneficios por medio de este servicio, ya que logran solucionar sus diferentes problemas judiciales e incluso comunitarios, mediante una intervención judicial de manera más pronta y sin tener que complicarse en aspectos como acudir a una instancia judicial propiamente dicha. Así lo explica González (2018) en el siguiente párrafo:

Al contar con una persona facilitadora en su comunidad los vecinos y vecinas cuentan con los beneficios como el rápido acceso a la información sobre los servicios judiciales, la reducción de costos en transportes y viáticos y la solución más ágil a las diferencias y problemas menores que se dan entre vecinos y familiares, así las comunidades son partícipes activas de la búsqueda de respuesta a

sus conflictos a la vez que son constructores y promotores de una cultura de paz y diálogo. (p. 20)

En definitiva, el brindar un acceso a la justicia más directo y rápido, no significa solo uno de los impactos positivos del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales (SNFJ); por medio de estos igualmente se ahorra mucho dinero, no solo por parte del Estado sino también de la familia; es menester indicar, que los costos no solo en tiempo, sino además en dinero, se multiplican al usarse el servicio directo del Poder Judicial y no utilizar el que brindan los facilitadores. Al respecto, González (2018) indica:

Un caso atendido por un facilitador judicial se resuelve en un período inferior a dos días en promedio (la mayoría de las veces de inmediato), mientras un juicio demora aproximadamente 438 días. El costo de los casos resueltos por un facilitador es casi inexistente, pero en juicio se multiplican por 290 veces. Esto erosiona la economía familiar comprometiendo ocho meses de ingresos que se financian con endeudamiento o desahorro. Además, se identificaron impactos en la satisfacción con el sistema judicial, relaciones humanas y afectaciones psicológicas. (p. 21)

En efecto, otro tema relevante por explicar es que, en muchos de los casos, las personas facilitadoras judiciales no tienen acceso a la tecnología, lo cual es de suma importancia, no solo para agilizar procesos, sino para contar con más herramientas y que, sobre todo las personas facilitadoras aprendan a utilizarlas, para que estén en capacidad de cumplir con sus funciones de manera más eficiente. Además, es importante agregar, que a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las personas que ofrecen el servicio de facilitadoras tienen mayor acceso a información para capacitarse, entre muchos otros beneficios. Por ejemplo, de acuerdo con lo que expone González (2018) en su investigación, los (as) entrevistados (as) opinaron en su mayoría, que sí consideraban que las tecnologías de la información y comunicación (TIC ) eran necesarias para desempeñarse mejor.

Como parte de los resultados obtenidos por Costa Rica a partir de este servicio, según lo mencionado por Mora (2021), se obtienen cualitativamente las cifras de las consultas que se atendieron, las charlas que se brindaron, los acompañamientos, diligencias y apoyos por

medio del servicio, según lo alcanzado durante el año 2020, tal y como se expone a continuación:

En sus barrios ayudaron con orientación sobre servicios y diferentes consultas de sus vecinas y vecinos sobre temas relacionados con el Poder Judicial alcanzando la cifra de 5881 orientaciones. Además, organizaron 310 charlas informativas en sus vecindarios tratando temas como violencia doméstica, derechos de las personas jóvenes, entre otros muchos. También realizaron 436 acompañamientos, 1089 diligencias, 211 apoyos por parte de la Fuerza Pública y 189 mediaciones comunitarias, en donde mediante el diálogo ayudaron a sus vecinas y vecinos a encontrar soluciones pacíficas a sus conflictos, o bien, a remitir sus disputas a los juzgados correspondientes en caso de no llegar a acuerdo. Durante el año 2020, en un contexto de pandemia, las personas facilitadoras judiciales realizaron un total de 9654 acciones que beneficiaron a sus comunidades. (párr. 8)

En síntesis, se puede afirmar que los resultados obtenidos con base en el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales son muy acertados y eficientes, ya que han ayudado a que la población que se encuentra en las zonas más alejadas, tenga acceso a una justicia pronta y cumplida. Por lo tanto, se puede decir que la misión de dicho servicio es fortalecer el sistema judicial, al igual que facilitar el acceso de la ciudadanía a este, por medio de proyectos alternativos e innovadores.

### **Conclusiones y recomendaciones**

El programa, de Facilitadores y Facilitadoras del Poder Judicial de Costa Rica, todavía no abarca todas las zonas del país, por lo cual, y emitiendo un criterio propio, cabe indicar que existe la necesidad de incluir más, así como dárselo a conocer a más personas de diferentes poblaciones, a fin de que estas logren incorporar el proyecto en su comunidad y sobre todo a que participen activamente en él.

Asimismo, se logró determinar la existencia de deficiencias, con respecto a la información que se encuentra en internet en relación con el tema, principalmente en los ámbitos jurídicos,

por esta razón, se deduce que debe existir mayor información al respecto, a fin de que más personas conozcan acerca del tema e incluso que los habitantes de las comunidades que ya cuentan con el servicio, logren enterarse con mayor precisión, acerca de las funciones y servicios que ofrecen los facilitadores.

Por otra parte, se percibió la gran importancia del uso de herramientas tecnológicas por las personas facilitadoras; actualmente, se les capacita muy poco en cuanto a tecnologías de la información y al uso de estas herramientas, pero, además, no se les brinda el acceso a estas, las cuales son necesarias para posibilitar la capacitación y así poder agilizar, los procesos de los servicios que brindan.

Seguidamente, es importante mencionar que entre las recomendaciones que los encuestados brindaron al sistema, se encontraba la solicitud de que los capacitaran más en ámbitos jurídicos, y es que al desconocer en ocasiones sobre leyes y demás, el trabajo de las personas facilitadoras se vuelve débil, por lo tanto, desde un punto de vista razonado, se les debería capacitar de una forma constante y eficiente, en las diversas ramas del derecho.

En conclusión, se logra determinar que las personas facilitadoras judiciales son actoras claves, en el acceso a la justicia y la protección de los derechos humanos. Este servicio pretende colaborar en estrecha concordancia con personas líderes, de las diferentes comunidades en donde se desarrolla el proyecto, con el objetivo de una participación ciudadana más activa, pero siempre en conjunto y con el apoyo de las personas juzgadoras responsables. Además, es relevante indicar que la aplicación de este servicio resalta ciertos beneficios, que son de gran ayuda para las personas usuarias de las regiones e igualmente, se puede afirmar que este aspecto positivo, no solo se ve en las comunidades, sino también en el circulante de los despachos judiciales en materia de faltas y contravenciones, por lo que gracias a él, las denuncias en esta materia han disminuido considerablemente, ya que los conflictos que se consideran leves, son solucionados por las personas facilitadoras judiciales y no requieren llegar a una instancia judicial.

## Referencias

- Aguilar, M. R. (2018). *Servicio de Facilitadores Judiciales 1998-2018*. Obtenido de Poder Judicial de la República de Nicaragua: <https://www.poderjudicial.gob.ni/facilitadores/PDF/facilitadores-1998-2018.pdf>
- Álvarez, B. G. (2012). *Justicia Innovadora. El Servicio Nacional de los Facilitadores Judiciales en Managua*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Costa Rica: <https://repositorio.unan.edu.ni/484/1/22087.pdf>
- Álvarez, S., Castro, M., & Orellana, D. (2016). *ANÁLISIS CONSTITUCIONAL SOBRE EL MECANISMO DE ACCESO A LA JUSTICIA Y SEGURIDAD CIUDADANA POR PARTE DEL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES (SNFJ) EN EL SALVADOR*. Obtenido de Universidad de El Salvador: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/17248/1/50108427.pdf>
- Aquino, G. (2016). “*SISTEMA NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES COMO MÉTODO ALTERNO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*”. Obtenido de Corte Suprema de Justicia: <https://www.pj.gov.py/ebook/monografias/nacional/civil/Greta-Katherine-Aquino-Monografia.pdf>
- Bejarano, C., Viquez, F., Santana, L., Hernández, C., Peraza, C., Ortega, A., & Guillén, E. (2014). *ACTA EXTRAORDINARIA NO.10*. Obtenido de <https://sarapiqui.go.cr/rendicion-de-cuentas/actas-del-concejo/extraordinarias-2014/210-extraordinaria-10-2014/file>
- Campos, R. A. (2021). *Artículo XIV*. Obtenido de Corte Suprema de Justicia Secretaría General: <https://secretariacorte.poderjudicial.go.cr/index.php/documentos?download=5104:oficio-n-2785-2021-formulario-de-autorizacion-para-retirar-certificacion-de-antecedentes-penales-o-pension-alimentaria-por-persona-facilitadora-judicial>
- CONAMAJ. (2013). *Informe de Labores Conamaj*. Obtenido de [https://www.conamaj.go.cr/images/informes\\_conamaj/informe\\_13.pdf](https://www.conamaj.go.cr/images/informes_conamaj/informe_13.pdf)

- González, M. (2018). *DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE LOS APRENDIZAJES EN EL TEMA DE CULTURA DE PAZ: CASO CONAMAJ*. Obtenido de Universidad de Costa Rica:  
<http://repositorio.inie.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/510/1/02.02.01%202568.pdf>
- Guelmes, E. L., & Nieto, L. E. (2015). *Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano*. Obtenido de Scielo:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004)
- Martínez, M. (2017). *EL PROGRAMA DE FACILITADORES JUDICIALES*. Obtenido de Secretaría de Asuntos Jurídicos OEA:  
[http://www.oas.org/es/sla/docs/facilitadores\\_judiciales\\_nicaragua\\_el\\_programa\\_rostros\\_semblanzas.pdf](http://www.oas.org/es/sla/docs/facilitadores_judiciales_nicaragua_el_programa_rostros_semblanzas.pdf)
- Mora, L. P. (2015). *Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales*. Obtenido de CONAMAJ: <https://www.conamaj.go.cr/index.php/areas-trabajo/facilitadores/14-areas>
- Mora, L. P. (2021). *Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales*. Obtenido de CONAMAJ: <http://www.conamaj.go.cr/index.php/proyectos/participacion/14-ppc/48-definicion>
- Organización de Estados Americanos. (2014). *Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales*. Obtenido de [https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/wp\\_repo/uploads/2014/04/Programa-Regional-de-Programadores-Judiciales.pdf](https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/wp_repo/uploads/2014/04/Programa-Regional-de-Programadores-Judiciales.pdf)
- Organización de Estados Americanos. (2016). *HOJA INFORMATIVA: Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales*. Obtenido de [https://www.oas.org/es/centro\\_noticias/comunicado\\_prensa.asp?sCodigo=D-007/16](https://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=D-007/16)
- Poder Judicial. (2020). *Misión y Visión Poder Judicial*. Obtenido de <https://saladecasionpenal.poder-judicial.go.cr/index.php/sala-penal/mision-y-vision-poder-judicial>

- Porras, A. (2016). *Tipos de muestreo*. Obtenido de CONACYT:  
<https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras del Poder Judicial. (2021). *Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales*. Obtenido de <https://facilitadores.poder-judicial.go.cr/>
- Vargas, J. L. (2015). *Boletín Judicial*. Obtenido de Corte Suprema de Justicia:  
[https://www.imprentanacional.go.cr/pub-boletin/2015/03/bol\\_17\\_03\\_2015.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/pub-boletin/2015/03/bol_17_03_2015.pdf)
- Zafra, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 13-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>