

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

EVALUACIÓN DE EFECTOS DIRECTOS DEL SERVICIO NACIONAL DE
FACILITADORAS Y 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 A 2016

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la Comisión del
Programa de Estudios de Posgrado en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo
para optar al grado y título de Maestría Profesional en Evaluación de Programas y
Proyectos de Desarrollo

INGRID PAMELA ZÚÑIGA LÓPEZ

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2018

Dedicatoria

A la fuerza infinita que me ha sostenido siempre, el Supremo Creador.

A mi madre, que me ha amado y cuidado para que yo crezca.

A mi padre, que me ha inspirado para ser todo lo que quiero ser.

A Andrea, Francine y Víctor, raíces y sustento vital de mi felicidad.

A las personas facilitadoras que conocí que me han enseñado de compromiso y voluntad.

A todas aquellas personas que creen que un mundo más justo es posible y luchan por
hacerlo.

Agradecimientos

A mi equipo asesor, a Carmen Marín González, Nataly Salas Rodríguez, Rotsay Rosales Valladares, porque siempre buscaron que creciera.

A Olman Villarreal Guzmán y Luis Gilberto Sandoval Cambronero, del Posgrado en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo, por su apoyo invaluable en todo el proceso.

A José Pablo Vargas, d. Sara Castillo y todo el equipo de la Conamaj, por su trabajo y apertura.

A todo el equipo técnico de evaluación, Rafael Solano Arias, Rodolfo González Fernández, Erick Monge Sandí, Isaac Monge Segura, Fressy Marín Corrales, Carlos Campos Rojas, Daniela Guevara Walker, Ingrid Bermúdez Vindas, Jennifer Monge Serrano, Marta Bolaños Vega, Silvia Porras Jiménez, por todo su compromiso.

A las personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo, a los juzgados contravencionales, jueces y todo el equipo de apoyo del Poder Judicial.

A los profesores y profesoras del Posgrado que me apoyaron en el camino. Gracias. Ramón Rosales Posas, Julie Chan Jiménez, Giovanni Beluche Velásquez, Jacqueline García Fallas, Kemly Camacho Jiménez.

A mis compañeras y compañeros de generación que me dieron ánimo y mucha inspiración cuando lo necesité.

Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo de la Universidad de Costa Rica para optar al grado y título de Maestría Profesional en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo

M. Sc. Olman A. Villarreal Guzmán
**Representante del Decano
Sistema de Estudios de Posgrado**

Mag. Carmen María Marín González
Profesora Guía

Mag. Nataly Salas Rodríguez
Lectora

Dr. Rotsay Rosales Valladares
Lector

Mag. Marcela Sanabria Hernández
**Representante del Director del Programa de Posgrado en Evaluación de Programas y
Proyectos de Desarrollo**

Ingrid Pamela Zúñiga López
Sustentante

Tabla de contenidos

Resumen	IX
Lista de tablas	XI
Lista de figuras	XIII
Lista de gráficos	XIV
Lista de abreviaciones	XV
Introducción	1
Capítulo 1: Contexto del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales en Costa Rica	2
1. Contexto institucional y funcional del Servicio	2
1.1. Descripción del Servicio.....	3
1.2. Marco de gestión del Servicio	4
1.3. Alcance del Servicio en el momento de la Evaluación.....	6
2. El Poder Judicial en Costa Rica	12
2.1. Estructura organizativa del Poder Judicial.....	20
2.2. Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia.....	21
2.3. Vinculación entre el Servicio y el marco estratégico del Poder Judicial	24
3. Antecedentes del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales en Costa Rica.....	26
3.1. Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos.....	26
3.2. Formalización del Servicio en el Poder Judicial Costarricense	27
4. Justificación de la evaluación.....	30
4.1. Pertinencia de la evaluación	32
4.2. Relevancia de la evaluación.....	34
4.3. Aportes y alcances de la evaluación	37
4.5. Evaluación para la justicia social.....	38
5. Condiciones que favorecieron o limitaron la evaluación	40
5.1. Contexto legal para las evaluaciones	42
5.2. Contexto institucional	42

5.3. Limitantes de la evaluación	43
Capítulo 2. Referentes teóricos	47
6. Teorías que sustentan el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales	47
6.1. Administración de justicia pronta y cumplida como servicio público.....	50
6.2. Teoría de la justicia.....	51
6.3. El acceso a la justicia como un derecho fundamental y un derecho humano	52
6.4. Participación ciudadana en Costa Rica	56
7. Teoría del programa: valoración crítica de lo que propone el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales.....	70
7.1. Predeterminación del problema	71
7.3. Cuadro de resultados.....	74
7.4. Mapeo de actores	78
Capítulo 3. Estrategia metodológica	89
8. Marco evaluativo propuesto para el Servicio	89
8.1. Problema de evaluación	89
8.2 Objeto de evaluación	91
8.3. Criterios para definir el objeto de evaluación	95
8.4. Objetivos de la evaluación.....	101
8.5. Interrogantes de la evaluación	101
8.6. Criterios de la evaluación	104
8.7. Participantes y audiencias.....	105
8.8. Estructura de gestión de la evaluación.....	108
8.9. Modelo de evaluación.....	110
8.10. Aspectos metodológicos	122
9. Trabajo de campo realizado	138
9.1. Precisiones en el diseño metodológico	139
9.2. Trabajo con el Equipo Técnico	141
9.3. El análisis documental	148
9.4. Talleres y sesiones de trabajo	150

9.5. Sobre la presentación de hallazgos	156
Capítulo 4. Presentación y discusión de resultados	157
10. Principales hallazgos	157
10.1. Cambios en los conocimientos para una cultura jurídica	157
10.2. Cambios en las actitudes para construir una cultura jurídica.....	161
10.3. Cambios en las prácticas para una efectivización de derechos.....	167
11. Juicios valorativos	171
11.1. Contribución del Servicio en el cambio de conocimientos de las personas para el acceso a la justicia.....	176
11.2. Contribución del Servicio en el cambio de actitudes para el acceso a la justicia	182
11.3. Contribución del Servicio en el cambio de prácticas para el acceso a la justicia	191
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones.....	194
12. Conclusiones del proceso evaluativo	194
12.1. El Servicio como una estrategia eficaz	194
12.2. El Servicio como una estrategia sostenible.....	196
12.3. El acceso a la justicia para la construcción de una sociedad democrática más equitativa.....	197
12.4. La función social de reivindicación de la evaluación	199
13. Recomendaciones.....	201
13.1. Sobre la eficacia del Servicio.....	201
13.2. Sobre la sostenibilidad del Servicio.....	202
13.3. Sobre la planificación del Servicio	203
13.4. Recomendaciones para mejorar la investigación evaluativa	204
14. Lecciones aprendidas del proceso evaluativo	206
Referencias bibliográficas	208
Anexos	215
Anexo 1. Plan Piloto de entrega del SNFJ según CONAMAJ para el año 2013 en las regiones Huetar Norte y Huetar Atlántico.....	216
Anexo 2. Plan de trabajo del TFIA.....	223

Anexo 3. Agenda de trabajo del taller con ET del 10 de diciembre de 2016.....	230
Anexo 4. Instrumento específico para seguimiento de taller I.....	231
Anexo 5. Evaluabilidad del Servicio.....	233
Anexo 6. Agenda de trabajo del taller con ET del 26 de enero de 2017.....	234
Anexo 7. Agenda de trabajo de taller con el ET del 20 de febrero de 2017	235
Anexo 8. Agenda de trabajo del 23 de marzo de 2017	236
Anexo 9. Agenda de trabajo del taller con ET	237
Anexo 10. Informe de participación en la Semana de la Evaluación en América Latina y el Caribe 2017	238
Anexo 11. Agenda de Taller de evaluación del SNFJ con facilitadores de Guácimo y Guatuso.....	240
Anexo 12. Entrevista grupal.....	241
Anexo 13. Sesión especial con jueces y juezas del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras de Justicia del Poder Judicial.....	245
Anexo 14. Instrumentos de seguimiento del Servicio según Directrices Generales	246

Resumen

El Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales se implementó desde el año 2013 en Costa Rica, su objetivo general es mejorar el acceso a la justicia de todas las personas, especialmente de aquellas en condición de vulnerabilidad. Su estrategia consiste en designar y nombrar personas de las comunidades como facilitadoras judiciales, por medio de capacitaciones y apoyo de jueces y juezas contravencionales, para que en las comunidades puedan brindar orientaciones, asesorías, charlas y mediaciones a solicitud de quienes lo requieran. Desde su implementación inicial en las zonas Norte y Sur, ha pasado de 85 personas en noviembre de 2013 a 405 personas facilitadoras a noviembre de 2017, con cobertura en todo el país.

Este documento corresponde a la evaluación de los efectos directos del Servicio en los cantones de Guatuso y Guácimo del periodo 2013-2016, a partir de la participación de distintos actores vinculados, tomando especial énfasis la percepción de las personas facilitadoras de estas comunidades.

Metodológicamente, el diseño de evaluación y los instrumentos utilizados tienen un enfoque eminentemente cualitativo, por lo que el trabajo de campo favoreció la apertura de espacios para la discusión abierta de temas con la orientación de preguntas guía, de acuerdo con el marco de reflexión que la evaluación contribuye respecto a la relevancia de la cultura jurídica para el acceso a la justicia. Las valoraciones fueron orientadas con los criterios de eficacia y sostenibilidad, por lo que la evaluación ahonda en aquellos aspectos clave identificados que aportan a la comprensión del Servicio en el escenario nacional y su vinculación con el desarrollo, la justicia, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la democracia en el país, sin perder de vista la perspectiva regional y global, principalmente en la discusión estratégica de la agenda de desarrollo sostenible.

Esta evaluación pretendió además de entregar respuestas a partir de las interrogantes expuestas, ofrecer a Conamaj una lectura externa del papel del Servicio en la dinámica comunal, y una valoración de cómo, en teoría, se propone mejorar el acceso a la justicia de las personas, especialmente de aquellas en condiciones de vulnerabilidad.

La justicia es un principio, valor y punto de partida que otorga contenido a las más nobles aspiraciones de una sociedad democrática. Es además, una noción que se alimenta no solo de la visión institucional, sino que su eficacia está dada en gran medida por la vivencia de la justicia de las personas, más allá de las garantías procesales y de la presentación de los casos para conocimiento en las instancias judiciales. La evaluación y sus resultados reconocen este aspecto en la medida que pretende reivindicar el papel de la academia y sus oficios en la búsqueda de más y mejor democracia, argumentos para luchar contra la injusticia social, ajustar los desbalances de poder, el desarrollo económico y la ampliación de libertades fundamentales que permita a la persona ser todo lo que se proponga ser.

Las reflexiones ofrecidas llaman la atención sobre la justicia y su búsqueda como el escenario en el que reverdecen las posibilidades de cuestionar los modelos de desarrollo y su incidencia sobre la desigualdad y la generación de condiciones para que <<nadie se quede atrás>>, y la posibilidad de todas las personas de ofrecer su perspectiva sobre estrategias que les involucran que, además, pretender satisfacer sus necesidades.

Summary

The Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales was implemented since 2013 in Costa Rica, its general objective is to improve access to justice for all people, especially those in vulnerable condition. Its strategy consists in designating people from the communities as judicial facilitators, through training and support of contraventional judges, so that in the communities they can provide guidance, advice, talks and mediations at the request of those who require it. Since its implementation in the North and South areas of the country, it has gone from 85 people in November 2013 to 405 facilitators as of November 2017, with coverage throughout the country.

This document corresponds to the evaluation of the direct effects of the Service in Guatuso and Guácimo from 2013-to 2016 period, based on the participation of different stakeholders, with special emphasis on the perception of the facilitators of these communities.

Methodologically, the evaluation design and the instruments have an eminently qualitative approach, so that the fieldwork favored the opening of spaces for the discussion of topics with the orientation of guiding questions, in accordance with the framework of reflection that the Evaluation contributes to the relevance of legal culture for access to justice. The evaluations were oriented with the criteria of effectiveness and sustainability, so the evaluation delves into those key identified aspects that contribute to the understanding of the Service in the national scenario and its link with development, justice, citizen participation and strengthening of democracy in the country, without losing sight of the regional and global perspective, mainly in the strategic discussion of the sustainable development agenda.

This evaluation also sought to provide answers based on the questions raised, and offer Conamaj an external outlook of the role of the Service in the communities' dynamics, and an assessment of how, in theory, it aims to improve access to justice for people, especially those in conditions of vulnerability.

Justice is a principle, value and starting point that gives content to the noblest aspirations of a democratic society. It is also a notion that is nourished not only by the institutional vision, but its effectiveness is largely due to the experience of justice from the people, beyond the procedural guarantees and the presentation of the cases in the judicial instances. The evaluation and its results recognize this aspect insofar as it seeks to vindicate the role of the academy in the search for more and better democracy, arguments to fight against social injustice, adjust the imbalances of power, economic development and expansion of fundamental freedoms that allow the person to be everything he or she intends to be.

The reflections offered draw attention to justice and its search as the scenario in which the possibilities of questioning development models and their incidence on inequality and the generation of conditions so that "nobody is left behind" re-green, and the possibility of all people to offer their perspective on strategies that involve them, in addition, to pretend to satisfy their needs.

Lista de tablas

Tabla 1. Nombramientos realizados de personas facilitadoras de junio de 2013 a junio de 2014 en diferentes áreas geográficas	7
Tabla 2. Aproximaciones evaluativas del Servicio en Latinoamérica	10
Tabla 3. Diferenciación funcional de la organización del Poder Judicial en Costa Rica	13
Tabla 4. Materia que conoce cada sala de la Corte Suprema de Justicia.....	14
Tabla 5. Cobertura territorial del Poder Judicial por Circuito Judicial por cantón y extensión territorial en km ²	16
Tabla 6. Panorama estratégico de la Conamaj	23
Tabla 7. Vinculación estratégica del Poder Judicial y el SNFJ	25
Tabla 8. Compromisos del Servicio en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018	25
Tabla 9. Hitos de soporte institucional de implementación del Servicio.....	29
Tabla 10. Cuadro de resultados del Servicio	74
Tabla 11. Clasificación de actores identificados	79
Tabla 12. Rol de los tipos de organización o actores respecto a la implementación del Servicio	80
Tabla 13. Posición de actores respecto a la ejecución del Servicio	84
Tabla 14. Posición de actores del Servicio respecto a la evaluación del Servicio.....	87
Tabla 15. Componente de prestación directa del Servicio y los efectos directos asociados	92
Tabla 16. Dimensiones del acceso a la justicia y los efectos directos de la prestación directa del Servicio en las comunidades.....	96
Tabla 17. Juzgados en los que se implementó el Servicio en junio de 2013 y la cantidad de personas designadas y juramentadas.....	97
Tabla 18. Criterios de selección geográfica para realizar la evaluación.....	97
Tabla 19. Datos de criterios seleccionados para la escogencia del juzgado a evaluar	98
Tabla 20. Acciones realizadas en el II Circuito Judicial en la Zona Atlántica en el año 2015	98
Tabla 21. Cantidad de acciones realizadas en la Zona Atlántica en el año 2016	98
Tabla 22. Cantidad de acciones realizadas en el II Circuito Judicial de Alajuela en la Zona Norte, año 2015.....	99
Tabla 23. Cantidad de acciones realizadas en la Zona Atlántica en el año 2016	99

Tabla 24. Objetivos e interrogantes de la evaluación	102
Tabla 25. Rol de los actores y grupos según su participación en la evaluación	105
Tabla 26. Matriz de comunicaciones de la evaluación del Servicio según etapa y actor involucrado	107
Tabla 27. Estructura de gestión de la evaluación.....	108
Tabla 28. Paradigma pragmático y su relación con la evaluación.....	112
Tabla 29. Tipo de evaluación según diferentes criterios de clasificación	121
Tabla 30. Operacionalización de interrogante 1	123
Tabla 31. Operacionalización de la interrogante 2	125
Tabla 32. Operacionalización de interrogante 3	127
Tabla 33. Estrategias metodológicas según etapa de la evaluación.....	130
Tabla 34. Procedimientos para recolectar datos cualitativos.....	132
Tabla 35. Tipos de triangulación y vinculación con la evaluación.....	134
Tabla 36. Resumen de evaluabilidad del Servicio por ámbito analizado	136
Tabla 37. Estrategias para el seguimiento de la evaluación por etapa.....	137
Tabla 38. Conceptualización de la evaluación según equipo técnico.....	142
Tabla 39. Expectativas del ET y su abordaje.....	144
Tabla 40. Abordaje de requerimientos del objeto de evaluación.....	146
Tabla 41. Instrumentos de seguimiento del Servicio según Directrices Generales	246

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama del Poder Judicial en el año 2016.....	20
Figura 2. Esquema de teoría de cambio que guía el proceso evaluativo	48
Figura 3. Predeterminación del Problema del SNFJ del Poder Judicial	73
Figura 4. Clasificación de actores clave vinculados con la ejecución del Servicio.....	86
Figura 5. Visualización de relación causal entre los productos del Servicio y la generación de impacto.....	91
Figura 6. Estrategia de construcción de interrogantes	94
Figura 7. Etapas de la evaluación y los procesos de recolección de información	139
Figura 8. Premisas de valoración del Servicio.....	171

Lista de gráficos

Gráfico 1. Metodología del Servicio según las Directrices Generales del año 2015.....	4
Gráfico 2. Cantidad de personas facilitadoras juramentadas desde la implementación del Servicio	6
Gráfico 3. Cobertura territorial del Poder Judicial por Circuito Judicial.....	15
Gráfico 4. Ubicación de despachos judiciales según periodo de apertura	18
Gráfico 5. Oficinas por cada 100.000 habitantes según provincia de 1900 a 1990.....	19
Gráfico 6. Los 12 pasos de las evaluaciones orientadas al uso.....	115
Gráfico 7. Paradigma de la evaluación del Servicio y sus referentes teóricos	122
Gráfico 8. Criterios de evaluabilidad del Servicio	148
Gráfico 9. Fuentes de obtención de hallazgos	157
Gráfico 10. Lógica de presentación de juicios valorativos	172

Lista de abreviaciones

AAA: Agenda de Acción de Accra

AL: Asamblea Legislativa

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

BM: Banco Mundial

CAP: Capacidades, Actitudes y Prácticas

CJ: Circuito Judicial

CIDH: Corte Interamericana de Derechos Humanos

CSJ: Corte Suprema de Justicia

Conamaj: Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia

ED: Equipo Directivo de la Evaluación

ET: Equipo Técnico de la Evaluación

Mideplan: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

MJP: Ministerio de Justicia y Paz

MSP: Ministerio de Seguridad Pública

OEA: Organización de los Estados Americanos

PE: Poder Ejecutivo

PIFJ: Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

PJ: Poder Judicial

POA: Plano Operativo Anual

SNFJ: Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales

Introducción

La evaluación del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales del Poder Judicial se enmarca en la presentación del Trabajo Final de Investigación Aplicado para optar por el grado de Máster en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo de la Universidad de Costa Rica. El objetivo que guía el proceso evaluativo corresponde a valorar la contribución del Servicio en el acceso a la justicia para las comunidades seleccionadas, así como para fortalecer el ejercicio de sus derechos. El acceso a la justicia como aspiración fundamental de una sociedad democrática trasciende al escenario del Poder Judicial, y en apego al respeto histórico por los derechos humanos de todas las personas, mediante diferentes instrumentos de derecho internacional e institucional, el Estado costarricense reconoce en cada ser humano su libertad, dignidad y posibilidad inalienable de acceder a la justicia. El Servicio como estrategia que apunta hacia el reconocimiento de ese derecho, plantea la meta desde el punto de vista evaluativo de valorar su mérito en una coyuntura en la que cada vez más la sociedad exige justicia, valor y principio fundamental en las democracias modernas para dar sostenibilidad y contenido a la libertad, la paz social y al Estado de Derecho.

La estructura de este documento se orienta con la Guía de Presentación de Trabajos Finales de Investigación Aplicada del Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica. En el capítulo primero se ubica la contextualización del Servicio en el aparato institucional del Poder Judicial, así como el análisis de la coyuntura en la que se desarrolló el proceso evaluativo. El capítulo segundo expone el sustento teórico de la prestación del Servicio y los principales referentes que aportan al entendimiento de su funcionamiento. El tercer capítulo expone la estrategia metodológica de la evaluación para la posterior presentación de hallazgos, lecciones aprendidas y recomendaciones, en los capítulos cuarto y quinto.

A lo largo del documento se reflexiona sobre el paradigma, enfoques y metodologías utilizadas, y de la sustancial participación de un equipo técnico (ET) que enriqueció el entendimiento del Servicio, se enfatiza, además, en el papel de las personas facilitadoras y su inaplazable rol en la valoración de un Servicio que se propuso garantizar el acceso a la justicia de las personas, principalmente de aquellas en condiciones de mayor vulnerabilidad.

Capítulo 1: Contexto del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales en Costa Rica

1. Contexto institucional y funcional del Servicio

La descripción del contexto es un elemento que aporta un entendimiento de las relaciones jerárquicas, los recursos, actores y limitaciones que convergen en un objeto de evaluación. Entender el contexto del objeto de evaluación arrojó información, además, para comprender en gran medida el contexto de la evaluación. Es decir, una primera definición de objeto de evaluación en su versión más general se refiere al Servicio como un todo, y permite que desde la visión paradigmática de la evaluación se determine por la naturaleza del objeto, valorar los modelos más coherentes para su abordaje.

Un segundo paso para la definición del objeto de evaluación responde a la pregunta ¿qué evaluar?, lo que orientó un proceso de comprensión desde lo institucional, para ubicar la evaluación en la cohesión e interrelación de factores que afectan las diferentes fases de funcionamiento del Servicio en el país. Además, en el presente proceso evaluativo se pretendió que ese entendimiento del contexto fuera compartido desde la vivencia de actores diversos, enriqueciendo el panorama completo del escenario de la evaluación.

En este capítulo se hará un recorrido descriptivo del Poder Judicial, como un complejo institucional y jurídico que tiene la tarea fundamental de administrar la justicia, función social que recoge las aspiraciones de paz y de reconocimiento de las personas como sujetos de derecho de toda sociedad democrática.

A partir de esa descripción, se identifica en la estructura institucional la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj) como ejecutor responsable del Servicio, que representa un esfuerzo de los poderes legislativo, ejecutivo y judicial, por otorgar contenido programático a la aspiración de mejorar la administración de justicia. De lo institucional viramos a los antecedentes y descripción del Servicio en Costa Rica, tomando en cuenta a la Organización de los Estados Americanos (OEA) y su rol en el proceso de implementación del Servicio en Costa Rica en sus primeros años, esto es del año 2013 al 2016.

A partir de lo anterior, se reconoce la importancia impostergable del contexto del objeto de evaluación, esto es todos aquellos aspectos que afectan positiva o negativamente los procesos y generación de resultados del Servicio. Ese reconocimiento aporta, además, elementos de análisis para la justificación de la realización de esta evaluación, y la

identificación de factores que pueden limitar la evaluación, y sus respectivas estrategias de abordaje.

1.1.Descripción del Servicio

El Servicio es una estrategia del Poder Judicial con cobertura nacional, que tiene como objetivo general “ofrecer un servicio de justicia más accesible para todas las poblaciones, especialmente las que presentan mayores limitaciones” (Corte Suprema de Justicia, 2015, pág. 35). Surge a partir de que “el Poder Judicial reconoce que no es posible cubrir la totalidad de la población, con especiales dificultades para garantizar el acceso a la justicia a las poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad” (Corte Suprema de Justicia, 2015, pág. 4). Por lo que se plantea como respuesta a este problema el Servicio, con el apoyo y orientación inicial del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de Estados Americanos (PIFJ-OEA), proceso en el que se ahondará en una sección ulterior.

El Servicio tiene como objetivos específicos:

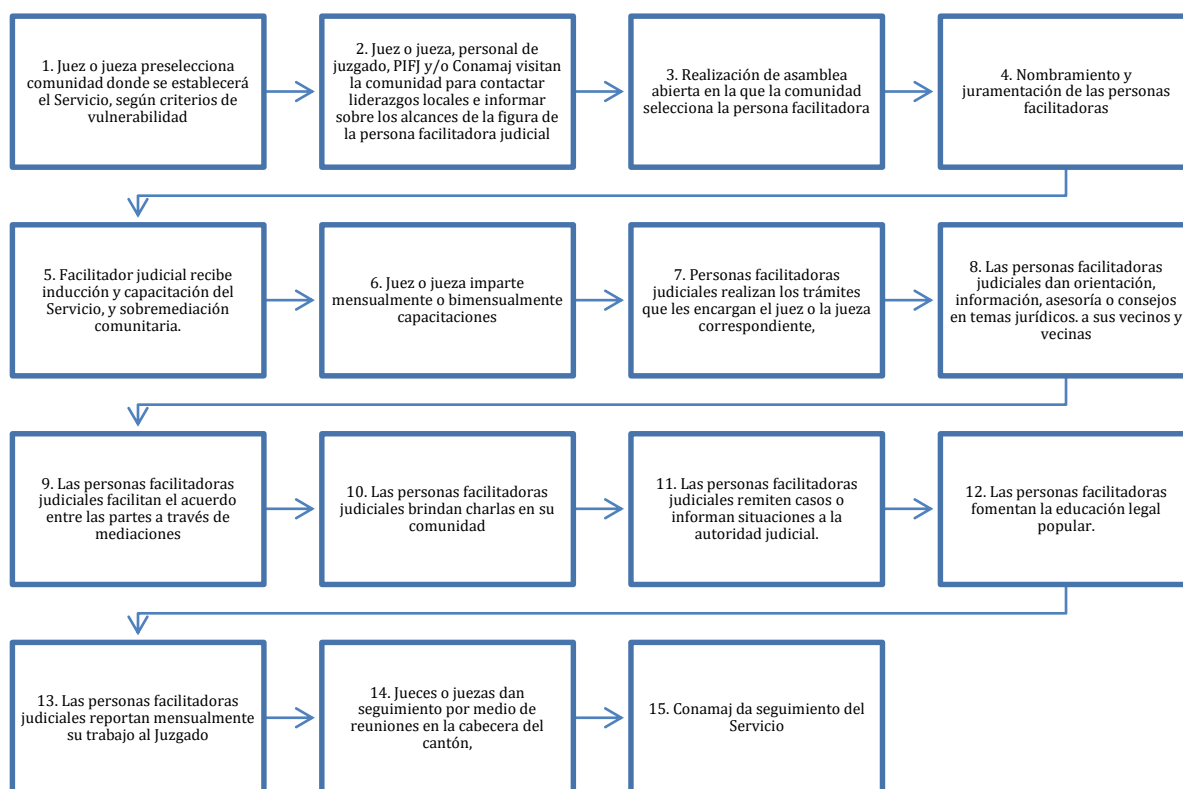
- a) facilitar el acceso a justicia de las poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad
- b) reducir la conflictividad en las comunidades y promover la paz social
- c) reducir el número de conflictos menores que ingresan al sistema judicial.

El SNFJ busca acercar a las personas de las comunidades más vulnerables del país al servicio de justicia, por medio de la instauración de la figura de facilitador o facilitadora judicial en la comunidad seleccionada, persona a la que se prepara y forma en diferentes temáticas del funcionamiento del sistema de justicia costarricense y en materia contravencional, para que pueda orientar y asesorar sobre consultas o necesidades de las personas en las comunidades mediante las siguientes modalidades: orientación, asesoría, charlas, acompañamiento y mediación.

La persona facilitadora judicial se vislumbra como un apoyo de las labores que realizan los jueces y juezas a nivel local, como enlace entre la ciudadanía y el Poder Judicial. Realizan su labor de forma voluntaria y deben cumplir con requisitos específicos como: ser mayor de edad, saber leer y escribir, no ejercer liderazgo político, respete la jurisdicción geográfica que le corresponde, actúe a solicitud de jueces, juezas o las partes interesadas.

El funcionamiento del Servicio se describe a partir de la aprobación de las Directrices Generales por parte de la Corte Suprema en el año 2015, las que brevemente se resumen en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Metodología del Servicio según las Directrices Generales del año 2015



Fuente: elaboración propia con Directrices Generales del SNFJ (Corte Suprema de Justicia, 2015)

La caracterización general e introductoria anterior, otorga un acercamiento con la estrategia y los procesos que subyacen en la entrega del Servicio en comunidades de todo el país. Su dimensionamiento en el contexto institucional es el cometido de la siguiente sección, en el que además se destaca la tradición republicana y democrática del sistema político costarricense.

1.2.Marco de gestión del Servicio

El titular de la prestación del Servicio es el Poder Judicial y se han planteado diferentes niveles de responsabilidad según las diferentes etapas y alcances, tal como se expone en el gráfico 1.

La Comisión Interinstitucional es la responsable de dar seguimiento y apoyar el seguimiento del Servicio, y está integrada por las siguientes instancias:

Conamaj, PIFJ-OEA, Dirección de Planificación, Dirección Ejecutiva, Dirección de Gestión Humana, Despacho de la Presidencia, Consejo Superior, Contraloría de Servicios, OIJ, Defensa Pública, Ministerio Público, Escuela Judicial, Departamento de Prensa y Comunicación, una persona representante de las juezas y los jueces del Servicio y su suplente, una persona integrante del órgano encargado del área jurisdiccional y del Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública. (Corte Suprema de Justicia, 2015, pág. 27).

Cada una de estas instancias tiene funciones específicas referentes al Servicio; sin embargo, el papel de asegurar el cumplimiento del plan de trabajo del Servicio y ser la instancia contacto con otras instituciones le corresponde a Conamaj, entre otras funciones referentes al seguimiento, evaluación y gestión administrativa para el funcionamiento del Servicio. La ejecución se realiza a través de juezas y jueces locales, y el personal administrativo de los juzgados.

Además, en las mismas Directrices Generales se mencionan otras instancias de apoyo: tribunales, magistrados, magistradas, jueces y juezas de todas las instancias y la Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales.

En resumen, todas las instancias del Poder Judicial deben ser partícipes en diferentes formas en la prestación del Servicio, con diversos grados de responsabilidad. Esto implica, además, responsabilidades y funciones específicas para las personas facilitadoras judiciales, como actores fundamentales en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

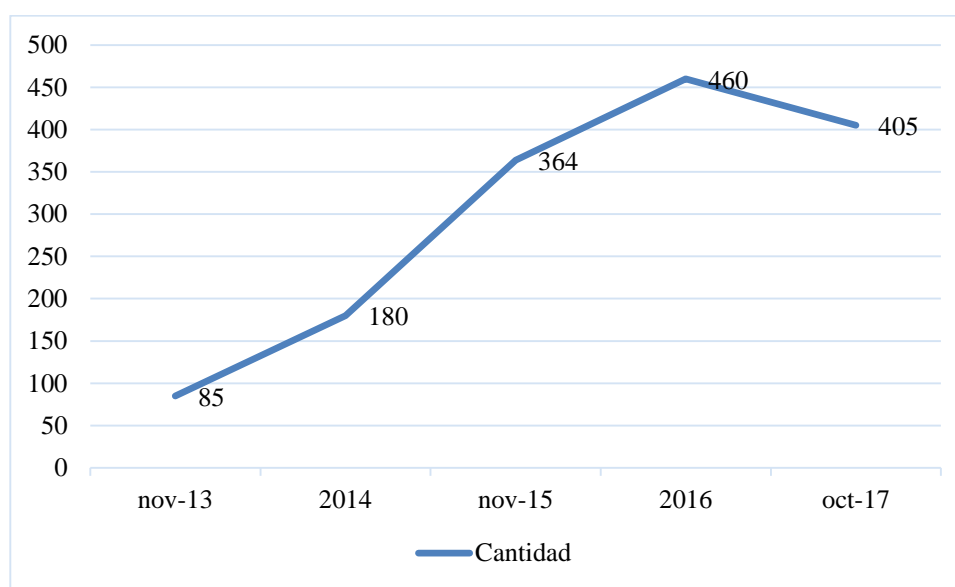
Las personas beneficiarias corresponden a: personas en condición de vulnerabilidad, personas que habitan en comunidades alejadas, personas con dificultades para acceder los servicios judiciales y operadores de justicia¹ (Corte Suprema de Justicia, 2015).

¹ Todo el personal de la Judicatura, el Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial, personal auxiliar jurisdiccional y personal administrativo del Poder Judicial

1.3. Alcance del Servicio en el momento de la Evaluación

El Servicio desde su implementación en el año 2013 en Costa Rica ha experimentado un crecimiento exponencial en términos de la cantidad de personas que se integran en diferentes lugares del país, aspecto que resulta relevante porque los contextos de estos lugares son diferentes, las dinámicas institucionales y comunales varían no solo en términos geográficos, sino temporales. El siguiente gráfico muestra el comportamiento de la cantidad de facilitadoras y facilitadores judiciales designados y juramentados desde la implementación del Servicio en el año 2013:

Gráfico 2. Cantidad de personas facilitadoras juramentadas desde la implementación del Servicio



Fuente: elaboración propia a partir de informes de labores de Conamaj de los años 2013 a 2017

Según los datos disponibles al momento de realizar el análisis, se visualiza que el crecimiento desde el año 2013 registra un descenso en octubre de 2017, que; sin embargo, se sostiene que del año 2013 al año 2017 el crecimiento ha sido de 320 personas.

De junio del 2013 a junio del 2014 se nombraron un total de 105 personas facilitadoras en los circuitos en que se implementó, desagregado como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Nombramientos realizados de personas facilitadoras de junio de 2013 a junio de 2014 en diferentes áreas geográficas

IICJ Alajuela		IICJ Limón	
Cantón	Total	Cantón	Total
San Carlos	14	Pococí	12
Los Chiles	5	Guácimo	19
La Fortuna	7	Siquirres	19
Guatuso	18	Total	50
Upala	11		
Total	55		

Fuente: elaboración propia a partir de datos de CONAMAJ, 2017

El Servicio dio inicio en el año 2013 con una prueba piloto en los II Circuitos Judiciales de Alajuela y de Limón. Los lugares en los que se implementó en esta primera etapa corresponden a San Carlos, Los Chiles, La Fortuna, Guatuso, Upala, Pococí, Guácimo y Siquirres.

La OEA y la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica firmaron el Acuerdo de Cooperación para desarrollar el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales el 14 de junio del año 2013. Ese mismo día, la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia juramentó al primer facilitador judicial nombrado en Costa Rica, el señor Juan Luis Quirós Cascante, agricultor de Boca de San Carlos. El 3 de julio, en el marco de la sesión ordinaria de Conamaj, se firmó la Carta de Entendimiento entre la Corte Suprema de Justicia, el Ministerio de Seguridad Pública y Conamaj²

Posterior a ello, en el año 2014 la Comisión Interinstitucional, encargada de impulsar, dar seguimiento y supervisar la implementación del SNFJ aprueba la ampliación del Servicio a Sarapiquí, Puntarenas y el I Circuito Judicial de la Zona Sur. Luego, en el año 2015 este Servicio se extiende a Guanacaste y Puriscal.

Para el año 2016 se reportó la expansión a toda la zona sur: Corredores, Coto Brus, Osa, Golfito y Puerto Jiménez; así como Parrita y Quepos del Pacífico Central, se consolidó la apertura en Puriscal y se renovó el Servicio en Siquirres (Conamaj, 2016).

² Según información disponible en la página electrónica del Programa de Facilitadores de Justicia, recuperado de <http://facilitadoresjudiciales.org/costa-rica/>

En el año 2014 tras considerar que los resultados fueron positivos en esos dos primeros circuitos de la Zona Norte y la Zona Atlántica, en la sesión N° 51-14 celebrada el 3 de junio del 2014, la Corte Plena acuerda ratificar que las juezas y los jueces que laboran en los juzgados que cuentan con el Servicio (Poder Judicial, 2014), asuman las labores que se desprenden de ese servicio como funciones regulares de su cargo, y no como funciones temporales, esto implica que el SNFJ es un servicio más que presta el Poder Judicial.

En la sesión N° 1-15 de la Corte Plena celebrada el 12 de enero del 2015, artículo X, se aprobaron las Directrices Generales del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales “Luis Paulino Mora Mora”, como marco regulador de las funciones, roles y responsabilidades de todos los actores que participan en el Servicio (Corte Suprema de Justicia, 2015).

El 20 de febrero de 2015 mediante circular No. 39-2015 se informa a todo el personal involucrado con la prestación del Servicio, el Manual de Procedimientos para el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales. (Poder Judicial, 2015).

Tanto las Directrices como el Manual de Procedimientos orientan inicialmente el proceso evaluativo, como marco general que indica la combinación de insumos, actores, actividades y productos esperados del Servicio.

En la sesión N. ° 67-15 celebrada el 23 de julio del 2015 del Consejo Superior del Poder Judicial se acuerda la emisión de la Circular No. 135-2015 de agosto del mismo año, dirigida a juezas, jueces, personal técnico, administradoras y administradores regionales instruyendo sobre la permanencia del Servicio y que las funciones desprendidas son regulares del cargo de los jueces y las juezas y no temporales (Poder Judicial, 2015).

Además, en el año 2016 la OEA frenó el apoyo presupuestario que otorgaba al Servicio en Costa Rica, debido a que dejó de recibir donaciones para el PIFJ, por lo que, desde entonces, el Poder Judicial asumió totalmente en su presupuesto la prestación del Servicio.

1.3.1. Aproximaciones evaluativas del Servicio en Latinoamérica

Como se ha mencionado anteriormente, el Servicio se ha implementado en varios países a nivel latinoamericano con el impulso de la OEA, lo que ha suscitado también, en la realización de evaluaciones y algunos estudios con la intención de emitir una valoración respecto a aspectos de su funcionamiento y resultados. Con el objetivo de identificar los obstáculos y lecciones aprendidas de algunos de ellos, se ha realizado una lectura de sus

objetivos y metodologías, de forma que aporten un entendimiento del abordaje evaluativo en otras latitudes con condiciones institucionales distintas. La siguiente tabla describe brevemente los estudios y evaluaciones que se han identificado:

Tabla 2. Aproximaciones evaluativas del Servicio en Latinoamérica

Documento	Unidad de análisis	Descripción	Observaciones
Informe Final de la Evaluación de los Efectos Directos del PIFJ en Paraguay. Informe presentado a la Dirección de Planificación y Evaluación de la OEA Autor: Benito Peña Almao, 2011	Efectividad de la intervención, resultados y efectos de los siguientes proyectos: a. Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay (ILA-0702), b. Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay (ILA-0801), c. Proyecto de Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otras acciones. (ILA-0902).	Periodo de evaluación: diciembre de 2010 a diciembre de 2011. En Paraguay, a través del procesamiento de la información recopilada en una muestra de 400 ciudadanos de comunidades beneficiadas y no beneficiadas, se comprobaron las cuatro hipótesis formuladas en la metodología de la evaluación, y se comprobaron cinco hipótesis más, incorporadas en la fase del procesamiento de la información. (Almao, 2011)	Diseño cuasi experimental, se elaboró un modelo conceptual y un sistema de hipótesis y variables, a fin de determinar el efecto global del proyecto y explicar las relaciones causales supuestas.
Implementación del Sistema de Facilitadores Judiciales en el Municipio de León en el período del año 2009 – 2010 Autora: Rosa del Carmen Jirón Blessing, Armando Torres López, enero de 2012	Impacto sobre la vida de las personas en las comunidades	Tipo: Trabajo de graduación para optar por el grado de licenciatura en Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua partir de la opinión de 36 operadores de justicia se tiene que se redujo niveles de conflictividad y delitos, más acceso a la justicia, reducción de pobreza, reducción de costos por caso resuelto (Blessing & López, 2012)	No se identifican instrumentos, diseño de evaluación, no hay conclusiones contundentes basadas en datos.
Informe de evaluación: Evaluación Conjunta del Fondo Español para la OEA (2006-2011) Autora: Victoria Sánchez Esteban, María Sarabia Barquero, 2013	Principales resultados a los que ha contribuido el Fondo Español para la OEA, en la financiación de proyectos y actividades, incluido el PIFJ	Respecto a la evaluación de Servicio financiada y realizada en el 2011, se indica que una de las grandes interrogantes fue cómo un mal diseño de las intervenciones conduzca, sin embargo, a buenos resultados. La explicación reside en que se reconstruyó el programa antes de su evaluación, con el fin de tratar de reflejar cómo había funcionado realmente. Además, destaca la falta de sistematización de los conocimientos de intervenciones específicas, lo que muestra consecuencias directas en términos de su sostenibilidad (Esteban & Barquero, 2013)	Evaluación de fondo de cooperación, no directamente del Servicio, pese a ello, menciona aspectos referentes a la valoración del Servicio en países en que se ha implementado

Documento	Unidad de análisis	Descripción	Observaciones
Estudio de impacto económico de las víctimas en la resolución de conflictos: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá (Berroterá & Ramírez, 2016) Autora: Gabriela Flores Berroterán, Isaac Ramírez, 2016	Impacto económico que tiene para una víctima resolver un conflicto mediante juicio versus mediación de un facilitador judicial.	El estudio se desarrolló en el segundo semestre de 2015. Estudio comparativo de 56 casos en seis países centroamericanos sobre el impacto económico que tiene para una víctima resolver un conflicto mediante juicio versus mediación de un facilitador judicial. Se identificaron impactos en la satisfacción con el sistema judicial, relaciones humanas y afectaciones psicológicas.	Metodología: revisión documental (para los casos resueltos vía juicio) y la recopilación de información primaria a través de una entrevista semi estructurada para las víctimas en ambos casos (judicial y facilitador).
Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales como método alternativo de resolución de conflictos (Bittar, 2016) Autora: Greta Katherine Aquino Bittar, Paraguay, 2016	Beneficios del Servicio en Paraguay desde su implementación	Se realiza una descripción de la pobreza y el sistema de administración de justicia de Paraguay y se aluden los resultados de la evaluación de la OEA expuesta en 2011	No se identifican metodologías.
II Informe Estado de la Justicia Autor: Programa Estado de la Nación, 2017	Sobre indicadores de administración de justicia	Mención del Servicio: Programa de Facilitadores Judiciales ha tenido notable crecimiento de los dos últimos años, ya que pasó de 57 colaboradores en 2014, a 474 en noviembre de 2016. (Programa Estado de la Nación, 2017)	No se identifican metodologías

Fuente: elaboración propia a partir de análisis de estudios evaluativos, 201

2. El Poder Judicial en Costa Rica

La organización del sistema político costarricense y el surgimiento de la República, a partir de la visión democrática de los gobiernos nacionales de antaño han definido la división de poderes como un principio fundamental de representatividad y de entendimiento de la configuración del poder. Esto ha dado lugar a la independencia judicial como elemento fundamental en un Estado de Derecho, en el que la administración de justicia se realiza de forma autónoma y sin influencia de otros poderes o actores, en un sistema de pesos y contrapesos que busca el balance de restricciones y controles, sin demerito de la necesaria autonomía en el ejercicio de competencias.

Al respecto, y sobre la potestad exclusiva de la administración de justicia otorgada a los órganos judiciales, la Constitución Política de Costa Rica establece en sus artículos 152 y 153 que “el Poder Judicial se ejerce por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que establezca la ley” (Asamblea Legislativa, 1949), además, sobre su campo de competencia, implica que se conozcan:

Causas civiles, penales, comerciales, de trabajo y contencioso administrativas, así como de las otras que establezca la ley, cualquiera que sea su naturaleza y la calidad de las personas que intervengan; resolver definitivamente sobre ellas y ejecutar las resoluciones que pronuncie, con la ayuda de la fuerza pública si fuere necesario. (Asamblea Legislativa, 1949)

La administración de la justicia en Costa Rica, de forma autonómica, desde una perspectiva histórica, da inicio a partir de la declaración de independencia de España. Es hasta el 25 de enero de 1825 con la promulgación de la Ley Fundamental del Estado Libre de Costa Rica, en su artículo 9, que se utiliza por primera vez la expresión Poder Judicial, y con ello se hace referencia a la Corte Superior de Justicia y a los tribunales y juzgados establecidos por la Ley. Además, es hasta la Constitución del 9 de abril de 1844, en que al Poder Judicial se le da el lugar que le corresponde como tal, al otorgársele un título, lo cual se repite en las sucesivas constituciones, incluyendo la vigente desde el 7 de noviembre de 1949.

La administración de justicia como competencia exclusiva del Poder Judicial, aspira y tiene como mandato que el servicio público de justicia sea accesible a toda la población; es decir, cualquier persona que dentro de la jurisdicción territorial del país pueda acudir a la vía judicial, para atender la garantía de sus derechos, esto en atención a que por esta vía deba atenderse la materia.

Pero además le asiste al Sistema de Justicia la obligatoriedad de actuar independientemente de la reacción o inacción de la persona o la institución que tiene por lesionados sus derechos, actúa entonces de oficio, sin tener que pedir autorización alguna porque el Estado de Derecho tenga preminencia y se cumpla todo el marco jurídico que avala la cohesión social.

Es importante además destacar que, el Sistema de Justicia en lo tocante al Poder Judicial va más allá de la ciudadanía, o de la responsabilidad jurídica de una nacionalidad, puesto que Costa Rica posee una tradición histórica de respeto y defensa de los Derechos Humanos y, en atención a las responsabilidades internacionales convenidas en tratados y marcos de actuación jurídica, el acceso a la justicia debe ser universal en cumplimiento a las garantías procedimentales que se ajusten para cada caso.

El Poder Judicial costarricense tiene cuatro ámbitos en atención a la administración de justicia, estas son: jurisdiccional, auxiliar, gobierno judicial y administrativa. La siguiente tabla muestra la diferenciación funcional de la organización del Poder Judicial costarricense:

Tabla 3. Diferenciación funcional de la organización del Poder Judicial en Costa Rica

Jurisdiccional	Administran la justicia: Corte Suprema, Salas de Casación, Sala Constitucional, tribunales y juzgados
Auxiliar	Órganos especializados como Organismo de Investigación Judicial, Ministerio Público, Defensa Pública, Escuela Judicial
Gobierno judicial	Nombramientos de jerarcas, elaboración de política judicial
Administrativo	Consejo Superior del Poder Judicial

Fuente: elaboración propia a partir de la Ley Orgánica del Poder Judicial, 1993

El Poder Judicial tiene como máximo órgano jerárquico a la Corte Suprema de Justicia, que constituye el Tribunal Superior del Poder Judicial, integrada por 22 magistrados y magistradas. A su vez, este Tribunal está compuesto por cuatro salas, tres de casación: primera, segunda y tercera, y la sala constitucional. Cada sala conoce temas específicos según lo establecido en la ley, el detalle corresponde a:

Tabla 4. Materia que conoce cada sala de la Corte Suprema de Justicia

Sala Primera	Sala Segunda	Sala Tercera	Sala Constitucional
Materia civil y comercial Contencioso administrativo y civil de hacienda	Materia de familia y derecho sucesorio Trabajo, laboral, responsabilidad civil contra jueces	Penal Causas penales contra miembros de los supremos poderes	Recursos de hábeas corpus y de amparo Acciones de inconstitucionalidad Consultas de constitucionalidad

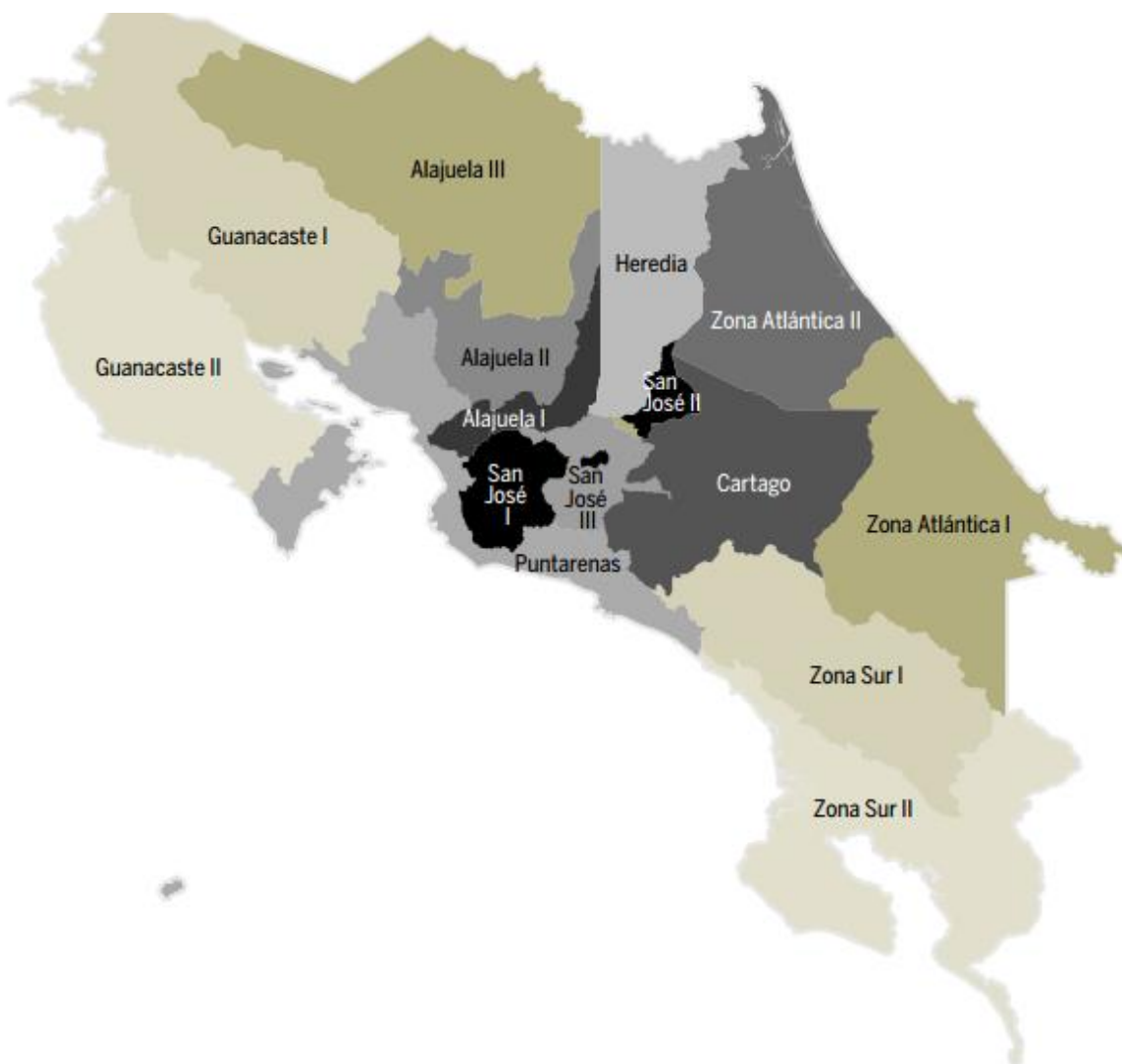
Fuente: Ley Orgánica del Poder Judicial, 1993

En el nivel de direccionamiento y gobierno, se encuentran otros órganos subordinados como el Consejo Superior del Poder Judicial, al que le corresponde la administración y disciplina de ese poder. De ese Consejo dependen el Tribunal de la Inspección Judicial, la Dirección Ejecutiva, la Auditoría, la Escuela Judicial, el Departamento de Planificación, el Centro Electrónico de Información Jurisprudencial, el Departamento de Personal y en lo estrictamente administrativo, el Ministerio Público, el Organismo de Investigación Judicial y la Defensa Pública.

En cuanto a la organización territorial del Poder Judicial, en cada zona establecida por la Corte Suprema de Justicia, hay circuitos, tribunales y juzgados. Es importante indicar que al Poder Judicial le asiste un principio de orden de proceso que, por su naturaleza, exige un orden específico para la presentación de casos según la materia.

En el año 1997 con la entrada en vigencia de la Ley de Reorganización Judicial, se crean 11 circuitos judiciales y se oficializa el modelo de servicios comunes en el Poder Judicial, a partir de entonces se han sumado 4 circuitos más, correspondientes a: Tercer Circuito de San José, el Tercer Circuito de Alajuela, el Segundo Circuito de Guanacaste y el Segundo Circuito de la Zona Sur (Poder Judicial, 2015). Cada circuito atiende una zona geográfica específica. Tal como muestra el siguiente gráfico extraído del II Informe del Estado de la Justicia, la cobertura del Poder Judicial se extiende en todo el país de la siguiente forma:

Gráfico 3. Cobertura territorial del Poder Judicial por Circuito Judicial



Fuente: Programa Estado de la Nación, 2017, pág. 130

Además, la siguiente tabla del II Informe del Estado de la Justicia muestra la cobertura por cantones por cada circuito:

Tabla 5. Cobertura territorial del Poder Judicial por Circuito Judicial por cantón y extensión territorial en km²

Circuito	Provincias que incluye	Cantones	Extensión total (km²)
I San José	San José	San José (Distritos: Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco, Uruca y Mata Redonda), Puriscal, Acosta (Distrito de Palmichal) y Turrubares	1.030
II San José	San José	Goicoechea, Coronado, Tibás, Moravia, Curridabat y Montes de Oca	322
III San José	San José	Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Santa Ana, Acosta (Distritos: San Ignacio, Guaitil, Cangrejal y Sabanillas), Alajuelita y San José (Distritos: Hatillo, San Sebastián y Pavas)	890
I Zona Sur	San José y Puntarenas	Pérez Zeledón, Buenos Aires	4.290
II Zona Sur	Puntarenas	Corredores, Osa, Golfito, Coto Brus	5.239
I Alajuela	Alajuela	Alajuela, Atenas, Poás, San Mateo y Orotina	857
II Alajuela	Alajuela	San Carlos, Upala, Los Chiles y Guatuso	7.046
III Alajuela	Alajuela	San Ramón, Grecia, Naranjo, Palmares, Zarco y Valverde Vega	1.854
Cartago	Cartago y San José	Tarrazú, Dota, León Cortes, Central Cartago, Paraíso, La Unión, Jiménez, Turrialba, Alvarado, Oreamuno y Guarco	3.943
Heredia	Heredia	Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores, San Pablo y Sarapiquí	2.657
I Guanacaste	Guanacaste	Liberia, Bagaces, Cañas, Abangares, Tilarán y La Cruz	6.090
II Guanacaste	Guanacaste	Nicoya, Santa Cruz, Carrillo, Nandayure y Hojanca	4.051
Puntarenas	Puntarenas	Puntarenas, Esparza, Montes de Oro, Quepos, Parrita y Garabito	3.643
I Zona Atlántica	Limón	Limón, Talamanca y Matina	5.348
II Zona Atlántica	Limón	Pococí, Siquirres y Guácimo	3.840

Fuente: Programa Estado de la Nación, 2017, pág. 131

Desde el punto de vista funcional, existen tribunales de primera instancia y superiores, divididos en colegiados de casación, de apelación de sentencia, civil, penal de juicio, de lo contencioso-administrativo y civil de hacienda, de familia, de trabajo, agrario y penal juvenil, y su máxima autoridad está dada por jueces y juezas que resuelven y conocen los casos.

Por otro lado, en cuanto a los juzgados, existen civiles, penales, penales juveniles, de lo contencioso-administrativo y civiles de hacienda, de familia, de trabajo, agrarios y de ejecución

de la pena, que corresponden a los de primera instancia³. A su vez, como otra categoría de juzgados, existen juzgados de menor cuantía, de asuntos sumarios y contravencionales. Están distribuidos en todo el país y divididos por territorios, algunas veces por materia y por cuantía, esto quiere decir que depende del asunto y el monto al que el caso se refiera, aunque la gran mayoría son mixtos.

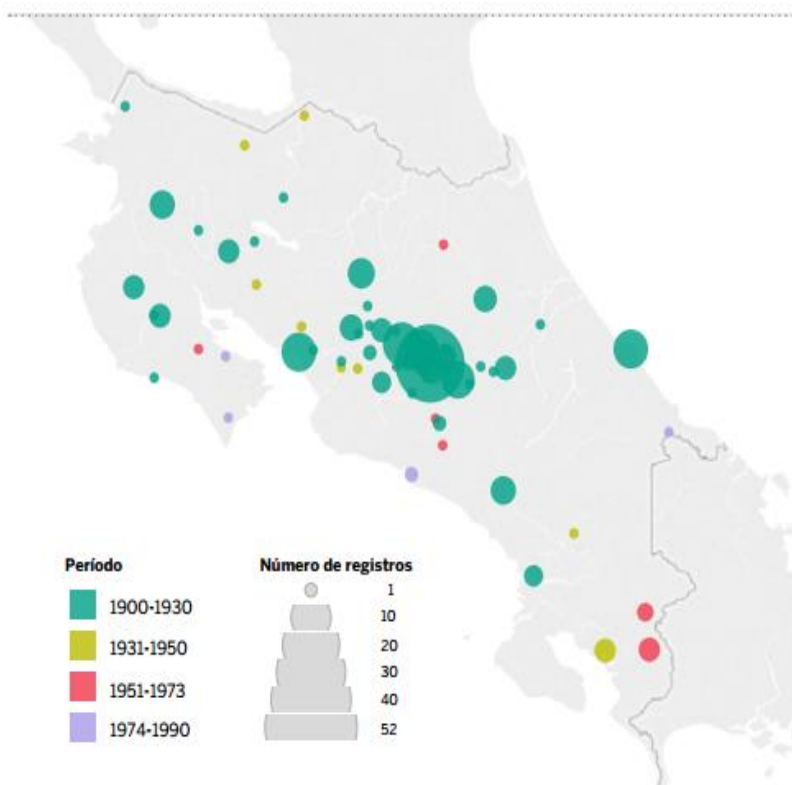
Los juzgados contravencionales conocen las contravenciones, entendidos como delitos menores, que el Código Penal Costarricense define como faltas menores que una persona comete contra la integridad corporal de otra.

El I Informe del Estado de la Justicia en Costa Rica señaló respecto a la expansión territorial en función del crecimiento de la población que ha determinado el patrón de ubicación de los tribunales y juzgados, que históricamente el Gran Área Metropolitana ha tenido una posición de privilegio en la apertura y fortalecimiento de los despachos judiciales (Programa de Estado de la Nación, 2015). Aunado a que por ejemplo en la zona norte se registra una de las tasas más bajas de juezas y jueces por persona. El promedio a nivel nacional es de 25 juezas y jueces por cada 100.000 habitantes, pero en el Segundo Circuito Judicial de Alajuela se dispone de 12 juezas y jueces por cada 100.000 habitantes (Programa Estado de la Nación, 2017).

El siguiente gráfico extraído del I Informe del Estado de la Justicia aporta una visión general de la ubicación de los despachos según periodo de apertura:

³ En términos procedimentales de Derecho se refiere al primer grado jurisdiccional que conoce y resuelve sobre los asuntos que en la materia corresponda

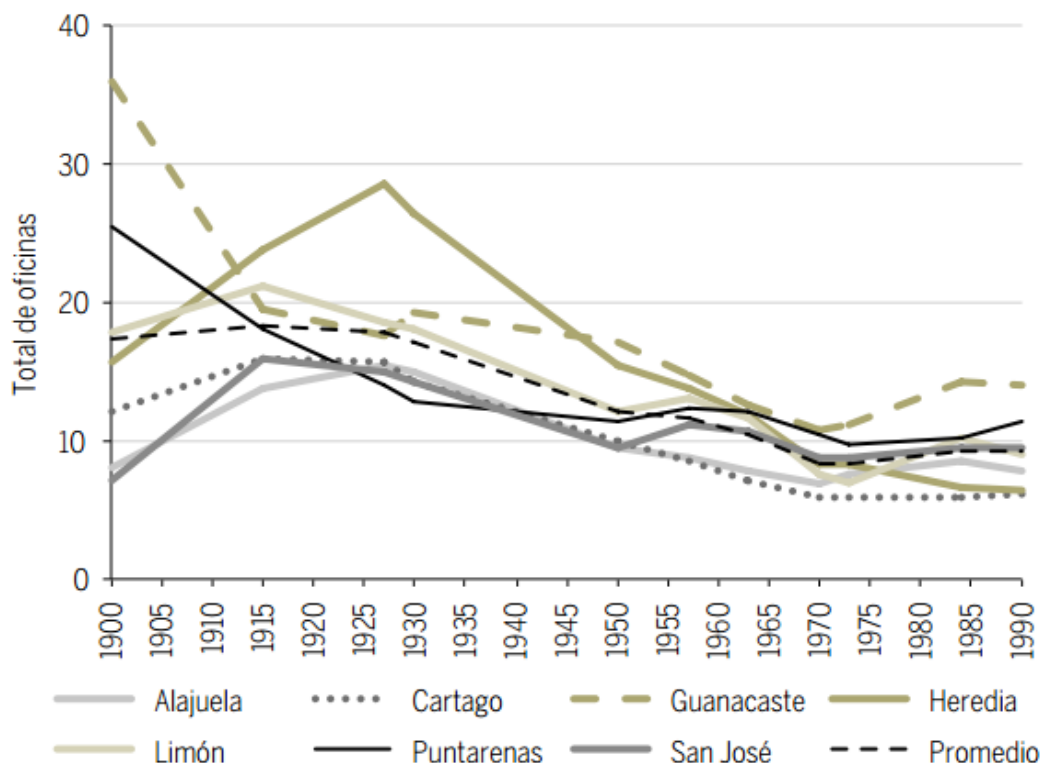
Gráfico 4. Ubicación de despachos judiciales según periodo de apertura



Fuente: Tomado del Programa del Estado de la Nación, 2015, pág. 99

Además, para ahondar en la descripción de ubicación de los despachos judiciales hay información relevante respecto a la cantidad de oficinas judiciales por cada 100.000 habitantes. Según el gráfico del I Informe del Estado de la Nación (2015) se tiene el siguiente comportamiento por provincia:

Gráfico 5. Oficinas por cada 100.000 habitantes según provincia de 1900 a 1990



Fuente: Tomado del Programa del Estado de la Nación, 2015, pág. 100

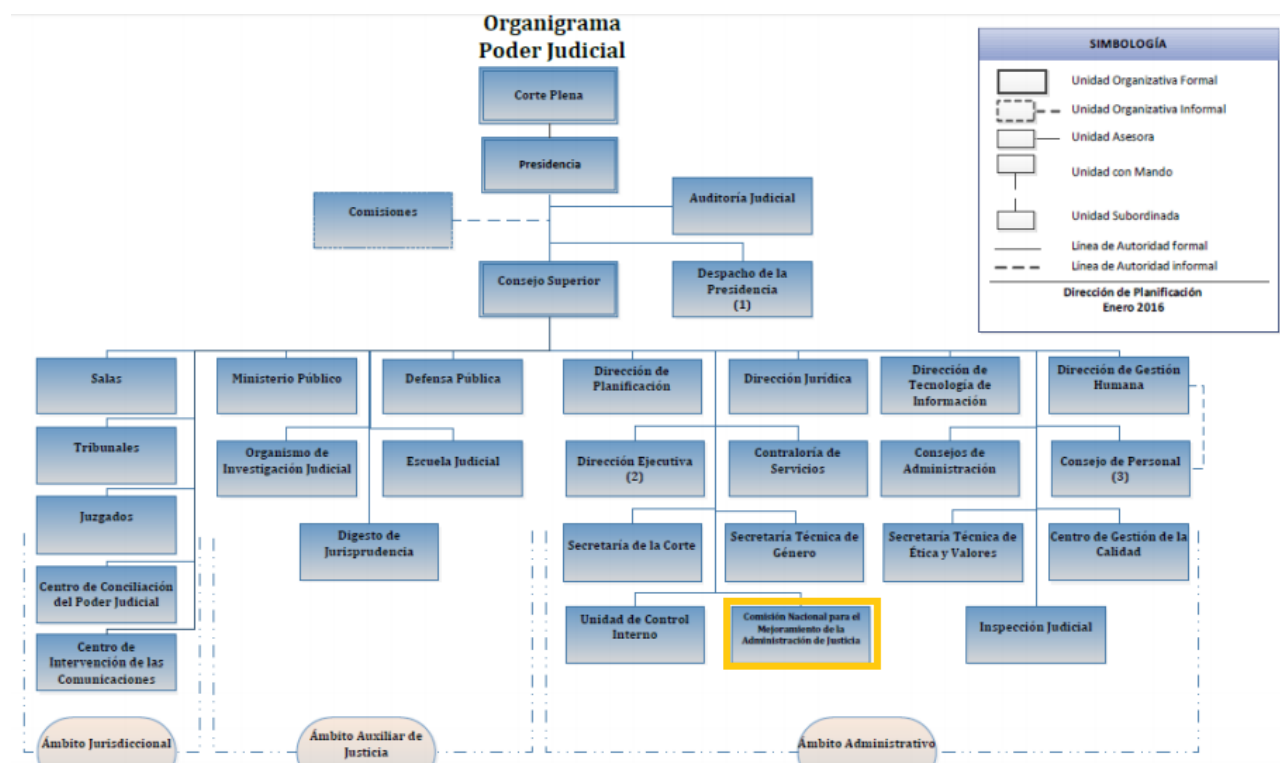
En términos globales se pasó de tener un despacho judicial por cada 12.334 habitantes en 1973, a uno por cada 10.507 habitantes en 1984. Los datos más actuales referidos a la distribución territorial de las capacidades institucionales indican que la planilla institucional pasó de 4708 en 2010 a 5167 en 2015, de los cuales, tomando como base una tasa de 10.000 habitantes respecto al crecimiento de personal asignado a cada circuito, se tiene que:

El Primer Circuito de San José es el único que tiene 40 personas por cada 10.000 habitantes. En un segundo están los circuitos Segundo de San José, Primero y Segundo de Guanacaste, Segundo de la Zona Sur, Puntarenas y Primero de la Zona Atlántica, donde la tasa promedio es de 14 funcionarios. Los ocho circuitos restantes, en promedio, cuentan con 8 personas por cada 10.000 habitantes. Entre 2010 y 2015 no hubo cambios notorios en este indicador (Programa Estado de la Nación, 2017, pág. 137).

2.1. Estructura organizativa del Poder Judicial

El siguiente organigrama plantea la dinámica formal de relaciones de jerarquía y dependencia de los diferentes órganos auxiliares, jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial. En color amarillo se resalta la Conamaj como parte del ámbito administrativo que coadyuva en el cumplimiento de los objetivos institucionales y compromisos legales, y la ubicación del Servicio en el entramado institucional, ya que Conamaj es la responsable general de su seguimiento:

Figura 1. Organigrama del Poder Judicial en el año 2016



Fuente: Página electrónica del Poder Judicial, 2016

Se tiene entonces que el Poder Judicial posee una estructura compleja, con múltiples funciones y alcance a nivel nacional.

Específicamente, lo que tiene que ver con la planificación, coordinación y seguimiento del Servicio, se ubica en el nivel administrativo, mientras que su ejecución diaria se ubica en el ámbito jurisdiccional, al ser los juzgados, los espacios en los que se presta la atención a las necesidades de las personas facilitadoras.

2.2. Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia

La Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia fue creada en 1985 mediante Decreto Ejecutivo N. ° 16445-J (Asamblea Legislativa, 1985), es un órgano con representación de los tres poderes de la República: legislativo, judicial y ejecutivo, y, además, por otras instancias públicas del ámbito académico. Es un mecanismo de coordinación de las instituciones del sector Justicia bajo un enfoque sectorial de planificación.

Para el año 2017, según la página web de Conamaj, las grandes líneas de trabajo correspondieron a:

1. Coordinación interinstitucional con los representantes del sector justicia.
2. El Programa de Participación Ciudadana en el sistema de administración de Justicia, en el que se ubica el Servicio.
3. Acceso a justicia para poblaciones en condición de vulnerabilidad, específicamente para personas migrantes y refugiadas.
4. La promoción de derechos de las personas migrantes y refugiadas mediante el Observatorio de medios de comunicación sobre población migrante y refugiada.
5. Promoción y capacitación en Justicia Restaurativa y sus metodologías de trabajo.

Las personas que integran el órgano directivo de la Conamaj corresponden a dos magistrados o magistradas de la Corte Suprema de Justicia, y las personas jefes titulares del Ministerio de Justicia y Gracia, la Procuraduría General de la República, la Defensoría de los Habitantes, la Contraloría General de la República, un magistrado o magistrada del Tribunal Supremo de Elecciones, la Decanatura de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, el diputado o diputada a cargo de la Comisión de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa y el presidente de la Asamblea Legislativa y el presidente de la Junta Directiva del Colegio de Abogados y Abogadas quienes podrán tener sus delegaciones de representación. Para el accionar de la Comisión, esta tiene una dirección ejecutiva permanente, a cargo de un director o directora ejecutiva y el personal administrativo requerido.

El objetivo planteado en el Decreto de creación según el artículo 7 corresponde a “la coordinación y realización de programas destinados al mejoramiento del sector de la administración de justicia, comprendiéndose en tal sector todos los organismos públicos que tienen a su cargo la composición de conflictos individuales, sociales o colectivos” (Asamblea Legislativa, 1985).

Desde su creación ha pasado por dos procesos de reformas reglamentarias con el fin de dar actualidad a su funcionamiento. En 1994 bajo el Decreto N. ° 23117-J (Asamblea Legislativa, 2008) se integró la Defensoría de los Habitantes, y para el 2008, se incluye al Tribunal Supremo de Elecciones y la Contraloría General de la República como parte de las instituciones miembro de la Comisión. Actualmente su funcionamiento se enmarca en el Decreto Ejecutivo del 2008, No. 34798-J (Poder Ejecutivo, 2008).

Desde el punto de vista organizativo, según el Plan Anual Operativo 2017 Conamaj atiende 9 objetivos estratégicos:

1. Coordinar acciones sectoriales para lograr un mejor servicio de la administración de justicia administrativa y judicial.
2. Fortalecer la proyección de imagen institucional de Conamaj con acciones permanentes de comunicación.
3. Posicionar temas innovadores para la administración de la Justicia que cambien paradigmas, dando como resultado una gestión y atención oportuna orientada a las personas usuarias.
4. Promover e incentivar la Participación Ciudadana en el Poder Judicial.
5. Consolidar y ampliar la cobertura del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales "Luis Paulino Mora Mora".
6. Dar apoyo a la Subcomisión de Acceso a la Justicia para la población Migrante y Refugiada en la implementación de la Política del mismo nombre.
7. Contribuir a la sensibilización para el cumplimiento de políticas y valores institucionales compartidos para un mejor desempeño y servicio público.
8. Fortalecer las políticas de Control Interno y Valoración de riesgo en la oficina.
9. Dar continuidad a la aplicación de la Política de cero papeles en las funciones de Conamaj. (Poder Judicial, 2016)

De lo anterior, en atención al Servicio, resulta necesario resaltar el objetivo estratégico 5 y su operacionalización, del cual tenemos que:

Tabla 6. Panorama de planificación operativa de la Conamaj

Aspecto	Detalle	
Misión	Conamaj impulsa el fortalecimiento del sistema de la administración de la justicia costarricense mediante la coordinación entre las entidades públicas que la conforman para la posterior ejecución de proyectos que faciliten el acceso de la ciudadanía a la justicia y procuren un desarrollo armonioso y ordenado del sector.	
Visión	Conamaj trabaja diariamente para ser una comisión moderna, ágil, eficiente y efectiva que sea reconocida por su compromiso con la defensa de los derechos humanos y la promoción del cambio social en el sector justicia a través de proyectos innovadores.	
Objetivo estratégico 4		
Incluir la participación ciudadana en todo el quehacer del Poder Judicial.	Sensibilizar a la ciudadanía para que participen activamente en la gestión judicial.	
Metas	Indicador	Actividades
Que al 31 de diciembre del 2017, se haya dado seguimiento oportuno a los Circuitos donde opera el Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ).	Cantidad de reuniones realizadas	Que al 31 de diciembre del 2017, se haya dado seguimiento oportuno a los Circuitos donde opera el Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ). Reuniones realizadas
Que al 31 de diciembre del 2017, se haya incrementado el Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ), en al menos 30 personas facilitadoras Judiciales, nombradas o seleccionadas.	Cantidad de personas facilitadoras nombradas o seleccionadas en los Circuitos Judiciales	Que, al 31 de diciembre del 2017, se haya incrementado el Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ), en al menos 30 personas facilitadoras Judiciales, nombradas o seleccionadas.
Que, al 31 de diciembre del 2017, se hayan realizado tres reuniones de la Comisión Interinstitucional del Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ).	Cantidad de reuniones realizadas	Que, al 31 de diciembre del 2017, se hayan realizado tres reuniones de la Comisión Interinstitucional del Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ).

Que, al 31 de diciembre del 2017, se hayan realizado dos reuniones de seguimiento del Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ) en los Circuitos donde se implementa el servicio.	Cantidad de reuniones realizadas	Que, al 31 de diciembre del 2017, se hayan realizado dos reuniones de seguimiento del Servicio Nacional de Facilitadores (as) Judiciales (SNFJ) en los Circuitos donde se implementa el servicio.
Que, al 31 de diciembre del 2017, se hayan realizado dos capacitaciones iniciales a personas facilitadoras Judiciales.	Cantidad de capacitaciones iniciales realizadas	Que, al 31 de diciembre del 2017, se hayan realizado dos capacitaciones iniciales a personas facilitadoras Judiciales.

Fuente: Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial, 2013

La Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial del año 2015 plantea la responsabilidad de la Conamaj de dar seguimiento a su cumplimiento. El Plan de Acción de esta Política contempla las siguientes acciones específicas en su primer ámbito de acción:

1. Informar más y mejor sobre los servicios del Poder Judicial a la ciudadanía.
2. Formar a la ciudadanía sobre los derechos que le asisten para ejercer la participación ciudadana.
3. Sensibilizar a operadores(as) de justicia sobre el derecho que tiene la ciudadanía a la participación ciudadana.

Además, dentro la Política se establece la responsabilidad de Conamaj de orientar y dirigir la implementación del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales a nivel nacional (Poder Judicial, 2015).

2.3. Vinculación entre el Servicio y el marco estratégico del Poder Judicial

A continuación, se integra la información estratégica del Poder Judicial y se vincula con el Servicio como parte del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Administración de Justicia. Según el Plan Estratégico 2013-2017 del Poder Judicial (Poder Judicial, 2016) y el Plan de Acción de la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial (Poder Judicial, 2015):

Tabla 7. Vinculación estratégica del Poder Judicial y el SNFJ

Misión Poder Judicial	Visión Poder Judicial	Objetivo estratégico vinculado al Servicio	Plan de Acción de la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial	Objetivo General del Servicio	Población objetivo
Administrar <u>justicia en forma pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con el ordenamiento jurídico, que garanticen calidad en la prestación de servicios para las personas usuarias que lo requieran.</u>	Ser un Poder Judicial que garantice a la persona usuaria el <u>acceso</u> a la justicia y resuelva sus conflictos con modernos sistemas de organización y gestión; compuesto por personal orientado por valores institucionales compartidos, conscientes de su papel en el desarrollo de la nación y apoyados en socios estratégicos	En el eje estratégico de Participación Ciudadana, operacionalizado en el siguiente objetivo: Aplicar la <u>gobernanza</u> en la gestión judicial, <u>incorporando</u> los diferentes actores involucrados con el fin de buscar soluciones que resulten satisfactorias para todas las partes.	Informar más y mejor sobre los servicios del Poder Judicial a la ciudadanía Formar a la ciudadanía sobre los derechos que le asisten para ejercer la participación ciudadana Sensibilizar a operadores(as) de justicia sobre el derecho que tiene la ciudadanía a la participación ciudadana.	Contribuir a la política de <u>acceso a justicia</u> del Poder Judicial de Costa Rica poniendo a disposición de la población en condiciones de vulnerabilidad un Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ).	Personas en condición de vulnerabilidad de los siguientes siete cantones (Plan Piloto): Geográfica: II Circuito Judicial de Alajuela: Cantones de San Carlos, Guatuso, Upala, Los Chiles y el distrito de la Fortuna de San Carlos y en el II Circuito Judicial de Limón: Pococí, Guácimo y Siquirres.
De la información se tiene que el SNFJ representa la concreción de dos temas estratégicos fundamentales del Poder Judicial: acceso a la justicia y participación ciudadana, sin dejar de lado la priorización a la población en condición de vulnerabilidad.					

Fuente: Política de Participación Ciudadana (Poder Judicial, 2015), Plan Estratégico del Poder Judicial (Poder Judicial, 2016)

Además, en lo específico, interesa indicar lo mencionado en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018 respecto al Servicio:

Tabla 8. Compromisos del Servicio en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018

Tema estratégico: III. Participación ciudadana					
Objetivo estratégico	Acción estratégica	Meta	Indicador	Plazo	Responsable
3. Aplicar la gobernanza en la gestión judicial, incorporando los diferentes actores involucrados con el fin de buscar soluciones que resulten satisfactorias para todas las partes.	3.2. Incluir la participación ciudadana en todo el quehacer del Poder Judicial.	3.2.2. Que al finalizar el 2018, se haya implementado el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales en el 100% de los Circuitos Judiciales del país.	3.2.2.1. Porcentaje de Circuitos judiciales en los que se ha implementado el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales.	2013-2018	CONAMAJ/ Comisión Interinstitucional del Sistema Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales.

Fuente: Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018, pág. 39

3. Antecedentes del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales en Costa Rica

3.1. Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos

Al analizar el contexto en que se decide implementar el Servicio en Costa Rica es necesario remitir al Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la OEA, como antecedente inmediato y punto de orientación inicial para la experiencia del Servicio en Costa Rica. En el año 1991 con la XXI Asamblea se reformula la estructura y se decide darle un nuevo impulso a la Organización, al mismo tiempo se realiza un plan piloto en varias comunidades para formar personas facilitadoras como apoyo a jueces locales de comunidades aisladas. Se considera una iniciativa exitosa y para el año 2007 se articula el Programa y se empieza a implementar de forma paulatina en varios países de Latinoamérica.

El PIFJ asiste a los poderes judiciales de la región para que establezcan un Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, no existen facilitadores de la OEA, el Programa no presta servicios a la población, ni pretende ejecutar las acciones de formación y supervisión de facilitadores; lo que busca es que los poderes judiciales valoren, administren y financien un servicio de acceso a justicia a la población por medio de personas facilitadoras judiciales.

El Servicio se encuentra en los siguientes países, por orden de firma de acuerdo de colaboración: Nicaragua en el año 2002, Paraguay en el 2007, Panamá en el 2008, Guatemala en el 2010, Argentina en el 2011, Honduras en el 2012, Costa Rica en el 2013 y El Salvador en el 2014.

La OEA fue creada en 1948, como una organización internacional de carácter regional y principal foro político para el diálogo multilateral y la toma de decisiones de carácter hemisférico. Fue creada en respuesta a la formación de otras instituciones en los albores de la Guerra Fría y la bipolaridad política de la época (Lohle, 1997).

En cuanto a su naturaleza, la OEA ha tenido dentro de sus finalidades principales la prevención y resolución de conflictos y así se puede constatar en la carta de constitución de esta organización, en la que se plantean como fines esenciales:

1) Afianzar la paz y la seguridad del continente; 2) Promover y consolidar la democracia representativa dentro del respeto al principio de no intervención; 3) Prevenir las posibles causas de dificultades y asegurar la solución pacífica de controversias que surjan entre los estados miembros, 4) Organizar la acción solidaria de éstos en caso de agresión; 5) Procurar la solución de los problemas políticos, jurídicos y económicos que se susciten entre ellos; 6) Promover por medio de la acción cooperativa, su desarrollo económico, social y cultural; 7) Erradicar la pobreza crítica, que constituye un obstáculo al pleno desarrollo democrático de los pueblos del hemisferio, y 8) Alcanzar una efectiva limitación de armamentos convencionales que permita dedicar el mayor número de recursos al desarrollo económico y social de los estados miembros. (Milet, 2011, pág. 98).

La resolución de la Asamblea General (AG/RES. 2768, XLIII-O/13) planteó que “fortalecer los sistemas nacionales de administración de justicia, contribuye a prevenir el delito y la violencia, promueve una cultura de resolución pacífica de conflictos de relevancia jurídica y reduce la judicialización de la conflictividad” (Organización de los Estados Americanos, 2013).

3.2. Formalización del Servicio en el Poder Judicial Costarricense

En la sesión N°4-2013 de febrero de 2013 de la Corte Plena se tomó el acuerdo de declarar de interés institucional el Programa de Facilitadores Judiciales (PIFJ) de la OEA, y se deriva la autorización a Conamaj para que juntamente con la OEA y con la asesoría del Departamento de Planificación del Poder Judicial, elaboren un proyecto de desarrollo del Programa de Facilitadores Judiciales para Costa Rica (Poder Judicial, 2013)

Posteriormente, la Corte Plena en sesión 16-13 del 22 de abril aprobó realizar un plan piloto del Servicio⁴ para que la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia y OEA lo ejecutaran en la Región Huetar Norte y la Región Huetar Atlántica (Poder Judicial, 2013).

En el año 2013, la Dirección de Planificación de la Corte Suprema de Justicia presentó un proyecto de un plan piloto para la implementación del Servicio Nacional de

⁴ Ver [anexo 1](#)

Facilitadores y Facilitadoras Judiciales en Costa Rica, en las regiones Huetar Norte y Huetar Atlántico, en el año 2013, conforme a diferentes lineamientos, que en resumen indicó (Plan Estratégico del Poder Judicial, 2012):

- Los recursos para la ejecución del Servicio provienen de las partidas presupuestarias asignadas por la Corte Suprema de Justicia; es decir, no tendrá afectación presupuestaria adicional.
- Para junio de 2014 diez mil quinientos habitantes de cuatro cantones del II Circuito Judicial de Alajuela y tres del II Circuito Judicial de Limón tendrán acceso a los servicios de un facilitador y facilitadora judicial.
- Se realizaría evaluación de impacto para la expansión posterior del Servicio.
- Incluyó los siguientes cantones: San Carlos, Guatuso, Upala, Los Chiles y el distrito de la Fortuna de San Carlos, Pococí, Guácimo y Siquirres. La duración sería de 12 meses (mayo 2013 – mayo 2014)

Según lo establecido en el documento 3394-2013 de la sesión N° 16-13 celebrada el 22 de abril de 2013, de la Corte Plena de la Corte Suprema de Justicia, el Servicio responde a la existencia de un segmento de la población costarricense en condiciones críticas de pobreza, marginalidad y exclusión (Corte Suprema de Justicia, 2013), que no tienen acceso a la justicia o ese acceso es limitado debido a las mismas condiciones de pobreza, nivel educativo y las largas distancias que deben recorrer hasta los tribunales.

En resumen, los hitos de soporte institucional al Servicio corresponden a:

Tabla 9. Hitos de soporte institucional de implementación del Servicio

Declaratoria de interés institucional del PIFJ	• Febrero de 2013: Corte Plena, sesión N° 04-13, artículo XXVIII
Implementación del plan piloto del Servicio	• Junio de 2013: Corte Plena lo aprueba en sesión N° 16-13, artículo XXVIII.
Reconocimiento de la labor de jueces y juezas en el servicio como regular	• 2013: Corte Plena, sesión N° 71-13, artículo LXXVII
Firma de Convenio entre PJ y PIFJ	• Junio de 2014
Ratificación de la labor de jueces y juezas como función regular de su cargo	• Junio de 2014: Consejo Superior, sesión N° 51-14, artículo LI
Directrices Generales del SNFJ	• Enero de 2015: Corte Plena lo aprueba en sesión N° 1-15
Manual de Procedimientos del SNFJ	• Febrero de 2015: circular No. 39-2015

Fuente: Elaboración propia, 2016

4. Justificación de la evaluación

Se analiza el Servicio desde el contexto del Poder Judicial como sistema, la administración de justicia como servicio, la participación ciudadana como estrategia, el fortalecimiento de la democracia como necesidad, los derechos humanos como urgencia y el Servicio como catalizador de todos esos elementos en un país que, si bien goza de índices de desarrollo humano favorables, constituye una de las zonas geográficas más desiguales del mundo.

Por lo tanto, la evaluación del Servicio se ubica en el contexto de la necesidad generalizada del Estado y sus instituciones de valorar su desempeño en el cometido de garantizar a todas las personas el disfrute de sus derechos. En este caso, el derecho de acceso a la justicia es, además, un derecho que permite la observancia de otros derechos.

La evaluación como investigación evaluativa permite aportar un análisis exhaustivo sobre el Servicio y su funcionamiento que, desde el enfoque participativo, busca otorgar capacidades para la evaluación a las personas participantes del proceso evaluativo, no solo entregando informes o avances, sino que genera responsabilidad en las personas sobre los resultados y los hace parte de la construcción de una cultura evaluativa en la institucionalidad costarricense, además de su uso, aspecto abordado ampliamente desde el enfoque del diseño.

Entonces, evaluar no se justifica solo como un proceso obligatorio y tutelado en un marco legal, sino que, además, contribuye a la construcción de habilidades para la evaluación, el conocimiento de la lógica de entrega de servicios públicos, el establecimiento de líneas de investigación, y desde la evaluación, para su mejoramiento y toma de decisiones.

Existen aspectos fundamentales del contexto del Servicio que resultan en condiciones que ubican la evaluación en un momento relevante para ser realizada, pero que además aporta al enriquecimiento del quehacer del Servicio.

El contexto de la evaluación debe ineludiblemente ubicarse en un panorama político y jurídico que señala la responsabilidad inaplazable y no delegable del Estado de garantizar el acceso a la justicia a todas las personas. La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que el derecho del acceso a la justicia se encuentra consagrado

en los artículos 8.1 y 25 de la Convención Americana. El artículo 8.1 del Pacto de San José de Costa Rica dispuso:

Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o autoridad competente, independiente e imparcial, establecida con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter (Organización de los Estados Americanos, 1969)

Por su parte el artículo 25 de la Convención, que también garantiza el acceso a la justicia dispone lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales. 2. Los Estados Partes se comprometen: a) a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso; b) a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y c) a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso. (Organización de los Estados Americanos, 1969)

Se establece por tanto la obligación positiva del Estado de conceder a todas las personas bajo su jurisdicción, un recurso judicial efectivo contra actos violatorios de sus derechos fundamentales, derechos fundamentales que están reconocidos en la Convención Americana o por la propia ley interna.

La Corte Suprema, ha señalado en reiteradas oportunidades, que la garantía de un recurso efectivo constituye uno de los pilares básicos, no solo de la Convención Americana, sino del propio Estado de Derecho en una sociedad democrática en el sentido de la Convención⁵.

⁵ Corte I.D.H., *Caso Cantos*. Sentencia de 28 de noviembre de 2002. Serie C No. 97, párr. 52.

4.1. Pertinencia de la evaluación

La evaluación, como transdisciplina reconocida a nivel internacional, institucional y en el ámbito académico, goza de las posibilidades de aportar a la valoración conjunta del Servicio y generar elementos para la toma de decisiones. Sin embargo, a la luz del momento en que se realizó esta Evaluación, se asume el contexto temporal como un factor que condiciona y aporta pertinencia a la realización del ejercicio evaluativo.

En primer lugar, la puesta en marcha de la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial en el año 2015, y el Servicio como parte de esta línea estratégica. Esto consume un trabajo institucional por aporta un nuevo paradigma de participación ciudadana en el Poder Judicial, lo que se ha traducido en políticas y prácticas para cumplir estrategia de justicia pronta y cumplida mediante sistema de vinculación entre sociedad civil y Poder Judicial. Además, de la orientación de la Nueva Gestión Pública, como teoría que dirige el accionar público a través de las necesidades de las personas.

En segundo lugar, en el año 2016 se comunica la incorporación del Servicio como un servicio regular del Poder Judicial. Esto ha implicado modificaciones en las funciones internas de los juzgados contravencionales y las dinámicas de las comunidades. Por lo tanto, la Evaluación como un ejercicio abierto de valoración participativa, se posiciona como una oportunidad de plantear estrategias para la sostenibilidad y mejoramiento del Servicio a nivel institucional.

En tercer lugar, al momento de la Evaluación, el Servicio tiene cinco años de haber sido implementado por primera vez en varios juzgados, por lo tanto, el Servicio se encuentra en una etapa de maduración en la que incluso, la OEA frenó su apoyo presupuestario desde el año 2016, debido a que dejó de recibir donaciones para el PIFJ, como consecuencia el Poder Judicial debió asumir las costas de la prestación del Servicio.

En cuarto lugar, las autoridades de Conamaj manifiestan interés de someter a un proceso participativo la evaluación del Servicio para conocer aspectos relevantes para tomar decisiones y el funcionamiento en diversas zonas geográficas, que, además, incorpora un interés especial de generar y fortalecer capacidades institucionales para la evaluación. Esto resulta un factor clave respecto a la pertinencia, puesto que, ante un cambio de dirección de la Conamaj, no se asegura que haya el mismo interés, apertura o priorización de ejercicios evaluativos.

Además, es consonante con las tendencias internacionales de fortalecer las capacidades institucionales y el entorno para la evaluación⁶. Generar capacidades, sustenta sus premisas en el paradigma del desarrollo humano como el mecanismo para integrar a la persona humana como el centro de todos los procesos de desarrollo, lo que se ha definido como:

Un tipo de desarrollo que no sólo genera crecimiento económico, sino que también distribuye sus beneficios equitativamente, ejerce un efecto neto positivo sobre el medio ambiente, y promueve procesos de empoderamiento de la población. Da prioridad a la población pobre, le amplía las capacidades y oportunidades y promueve su participación en los diversos aspectos que afectan sus vidas (Pleitez, 2001 mencionado en Arteaga, 2005, pág.48)

Por tanto, hablar de fortalecer capacidades es devolver el poder de decisión a las personas. Precisamente ese espíritu de fortalecer las capacidades institucionales y levantar el perfil de este componente, reunió a casi 100 países en el año 2005 para suscribir la Declaración de París sobre la Eficacia de Ayuda al Desarrollo, acuerdo que asumen los países para mejorar la entrega y la gestión de la ayuda de países cooperantes a países receptores, haciendo los procesos más transparentes y eficaces; en esa línea, resulta relevante aportar las líneas estratégicas de la Declaración:

La apropiación de la implementación de la ayuda por parte de los países receptores: los países en vías de desarrollo ejercerán un liderazgo efectivo sobre sus políticas y estrategias de desarrollo, y coordinarán acciones para el desarrollo; La alineación de los países donantes con las estrategias de los países receptores: los países donantes basarán sus ayudas en las estrategias de desarrollo, las instituciones y los procedimientos de los países receptores; La armonización del enfoque y las acciones entre los países donantes: los países donantes se coordinarán entre sí, simplificarán sus procedimientos y compartirán información para evitar la duplicación y la descoordinación. El enfoque en los resultados: Los países donantes y receptores enfocarán la ayuda en los propios resultados, que se medirán mediante marcos de evaluación establecidos. La rendición mutua de cuentas: Los países donantes y los países en vías de desarrollo se comprometen a

⁶ Agenda Global de Evaluación 2016-2020 "EvalAgenda2020"

rendir cuentas mutuamente en torno a los resultados de las ayudas al desarrollo.
(Banco Mundial, 2005, pág.16)

Más tarde, para el año 2008 se acordó la Agenda de Acción de Accra (AAA) cuyo objetivo es acelerar y profundizar la aplicación de la Declaración de París. De lo anterior, destaca la impronta por generar capacidades en monitoreo, evaluación y gestión basada en resultados, precisamente para fortalecer la entrega de servicios públicos, y hacer que los recursos satisfagan las necesidades a las que se direcciona.

El fortalecimiento de las capacidades institucionales para la evaluación es una de las cuatro dimensiones de la Agenda Global de Evaluación 2020, iniciativa promovida por Eval Partners como una hoja de ruta hacia la visión para el futuro de la evaluación, desarrollada conjuntamente por miles de evaluadores y evaluadoras de diferentes países y organizaciones, respaldada por el Foro Global de Evaluación celebrado en el Parlamento de Nepal en Katmandú en noviembre de 2015 (EvalPartners, 2016).

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, la Evaluación se realizó en el rango temporal en que se realiza el señalamiento por parte del II Estado de la Justicia, respecto a las bases de datos disponibles del Poder Judicial que señaló: “el Poder Judicial carece de un sistema de información que permita generar, en tiempo real, reportes pormenorizados para medir y evaluar su desempeño, más allá de indicadores agregados y generales para el conjunto de la institución”(Programa Estado de la Nación, 2017, pág.143). Lo anterior, además de limitación, supone una oportunidad para generar datos más allá de los indicadores cuantitativos para dar cuenta de la labor que realiza el Servicio.

Dado el panorama anterior, la Evaluación tiene como objetivo tácito aportar información valiosa para la toma de decisiones en el Poder Judicial a través de una visión rigurosa sobre aspectos específicos referentes a los cambios que el Servicio ha generado en las comunidades.

4.2. Relevancia de la evaluación

Desde un abordaje inicial de la relevancia de realizar evaluaciones en iniciativas de desarrollo, se debe tomar en cuenta la naturaleza y justificación misma de la existencia del SNFJ, cuyo surgimiento se ubica en el contexto del consenso universal del acceso a la justicia como un derecho fundamental y una prioridad institucional. La tarea de la evaluación es otorgar un panorama de análisis a los actores involucrados de la forma en

que el SNFJ busca resolver las necesidades sociales que le dan origen y satisfacer los mandatos que dan sentido a la existencia de los poderes judiciales.

El I Informe del Estado de la Justicia en Costa Rica (2015) otorga un espacio de análisis a los mecanismos de evaluación en el Poder Judicial, del que se pueden rescatar los siguientes puntos:

- La falta de evaluación dificulta hacer un balance de las acciones desarrolladas en el marco de la reforma judicial.
- Existen informes finales de los préstamos Corte-BID y también informes de ejecución de los planes quinquenales, que son documentos limitados a enumerar actividades y no brindan insumos para evaluar sus efectos e impacto a la luz de los objetivos del proceso de modernización.

En el II Informe del Estado de la Justicia al respecto se indica:

La falta de indicadores de gestión y de productividad detectada en el Primer Informe se mantiene. Este sigue siendo uno de los mayores retos para lograr una evaluación concienzuda del desempeño judicial, que sirva como insumo para desarrollar procesos de mejora efectivos. (Programa Estado de la Nación, 2017, pág. 80)

Además, el II Informe de la Justicia revela por medio de datos, algunos hallazgos relevantes en cuanto al comportamiento de la actividad de los diversos despachos judiciales. Por ejemplo, respecto a la productividad y el indicador de casos tramitados por juez en cada circuito se destaca:

Doce de ellos tienen entre cuarenta y ochenta operadores judiciales, pero exhiben notables variaciones en términos de productividad. Es el caso, por ejemplo, de los circuitos Primero y Segundo de la Zona Atlántica: en 2015 presentaban una diferencia de apenas cinco jueces, pero el Segundo reportó 256 más casos terminados por juez, situación que también ocurrió en los circuitos Primero y Tercero de Alajuela. Esto sugiere que hay amplios espacios de mejora en algunas sedes que, sin tener perfiles de demanda muy distintos a los de los circuitos más productivos, tienen desempeños marcadamente inferiores. (Programa Estado de la Nación, 2017, pág. 141)

Entonces, es relevante conocer que estos espacios de mejora y la diferencia entre circuitos son oportunidades desde la evaluación para tomar decisiones y conocer en qué medida el Servicio puede influir sobre estas dinámicas y las diferencias del desempeño por área geográfica. De lo anterior, llama la atención el avance de las herramientas y metodologías que se utilizan para rendir cuentas a la ciudadanía respecto a las acciones y presupuestos públicos asignados para el funcionamiento del Sistema. El II Informe de la Justicia (2017) destaca al respecto:

Uno de los impactos más significativos del Informe es su adopción, por parte de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, como herramienta para la evaluación y el seguimiento de la gestión institucional. Sus hallazgos se convirtieron en la base para que las distintas áreas y departamentos den cuenta de su trabajo. Este ejercicio confirma la relevancia de producir análisis independientes sobre el desempeño del Poder Judicial en ámbitos estratégicos de su quehacer. También evidencia la utilidad y el potencial de la investigación académica para la toma de decisiones sobre asuntos de interés público. (pág.28)

Por tanto, el proceso analítico orientado a dar cuenta del trabajo del Poder Judicial atiende a la generación de insumos de valor para tomar decisiones, y la construcción de instrumental metodológico para generar sistemas de monitoreo y seguimiento.

Paralelamente, diversos foros han puesto en relieve que existe un gran déficit y, consecuentemente, una gran demanda de la población por el acceso a la justicia. Existe una alta proporción de ciudadanos que, necesítandolo, no accede al sistema judicial, lo que se traduce en conflictividad e impunidad; por su parte, se reconoce la existencia de barreras culturales, legales, económicas y sociales.

El Informe Anual de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) presentado el 29 de marzo de 2007 identifica la falta de acceso a la justicia como un área que requiere la mayor atención en materia de derechos humanos en las Américas (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2007). Esto resulta especialmente pertinente en cuanto a sectores más vulnerables, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia, población pobre en zonas rurales, así como pueblos indígenas.

Sobre la evaluación y el acceso a la justicia, el II Informe de Estado de la Justicia dictaminó:

En la creación y desarrollo de políticas, mecanismos, proyectos y campañas se ha mantenido como prioridad el acceso a la justicia, con especial énfasis en poblaciones vulnerables. Aunque la cobertura territorial es amplia, no existen informes de evaluación sobre el impacto de estas acciones. (Programa Estado de la Nación, 2017, pág.83)

En este sentido, se considera que superadas las fases de interrupción democrática y más allá de los fenómenos esporádicos de alteración e inestabilidad política, la democracia requiere dar respuesta a las demandas básicas y estructurales de la población: una de ellas es el acceso a la justicia. Ello ha despertado el interés y generado una demanda de apoyo para su establecimiento, la cual está fundada en carencias reales de diversas sociedades y en la esperanza de que este mecanismo sirva para remover las barreras de acceso a la justicia. La evaluación se convierte en un camino por el que se pueden plantear interrogantes y respuestas de manera fiable y válida.

En resumen, la evaluación encuentra un asidero metodológico pertinente, un contexto político e institucional favorable en el que la academia aporta contenido relevante a la sociedad costarricense para generar ambientes de reflexión y transformación de la cultura organizacional, propósito acometido por las principales instancias de educación superior de Costa Rica, en consonancia con estándares internacionales de evaluación y derechos humanos.

4.3. Aportes y alcances de la evaluación

Desde el año 2013 se han nombrado más de 400 personas facilitadoras en todo el país, se han generado compromisos institucionales importantes y se vislumbra el crecimiento de la prestación del Servicio, por lo que la evaluación se compromete a generar resultados que apoyen el proceso de toma de decisiones y de empoderamiento de los operadores de justicia involucrados y el entendimiento de la experiencia desde las personas facilitadoras y de quienes participan del Servicio en diferentes etapas de su implementación.

El proceso evaluativo no se limitó a la consulta y posterior entrega de resultados, pues desde el inicio de la propuesta evaluativa se propició el empoderamiento conceptual de diferentes actores involucrados en el Servicio, ya que se busca que la evaluación como transdisciplina, transforme y visibilice las capacidades institucionales para el cambio.

Además, hay que tomar en cuenta que, como ejercicio académico, pondera el balance teórico y práctico para la vivencia de una experiencia para todos los actores participantes.

¿Qué puede y debe aportar esta evaluación?

- Involucramiento de equipos de trabajo que en conjunto apuntan hacia el logro de un objetivo de transformación en común.

- Fortalecimiento de capacidades institucionales para la evaluación.
- Entendimiento y comprensión del funcionamiento del Servicio a nivel nacional por parte de los diferentes actores involucrados en el proceso evaluativo.

- Construcción conjunta de herramientas para la evaluación.
- Análisis conjunto de los resultados y comprensión de su significado en el marco de la evaluación y el funcionamiento del Servicio.

- Involucramiento de los actores en los resultados y en las propuestas de mejoramiento y cambio del Servicio.

- Comprensión de la línea causal de entrega de servicio público a la población.
- Visión fiable y válida del funcionamiento del Servicio para su transformación.
- Posibilidades de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo del Servicio.

Además, respecto a su alcance, con lo ya esbozado sobre la cultura evaluativa, se hace un análisis del funcionamiento del Servicio a nivel nacional, aun cuando el diseño evaluativo se referirá a un contexto espacial y temporal específico.

Se considera oportuno, además, en este punto agregar una reflexión desde el abordaje que la evaluación pretende aportar a la construcción y fortalecimiento de la justicia social.

4.5. Evaluación para la justicia social

Desde el punto de vista de Ernest House (1992), la evaluación cumple un papel social y de reivindicación, a través de la valoración de planes, proyectos, programas, intervenciones, e incluso políticas públicas; desde una visión democrática deliberativa que incluya a todos los actores sociales, aspecto que además el mismo autor plantea como el problema fundamental de las personas evaluadoras, al indicar que “la evaluación no solo debe ser veraz y creíble, también debe ser justa”(House, 1997, pág. 22).

La evaluación entendida como una forma de investigación que tiene la responsabilidad de orientar la construcción de modelos de desarrollo, axiológicamente desde House tiene un mandato primordial y es el de buscar la justicia social, pero como

lo plantean Murillo y Hernández (2014) no la justicia social como el simple cumplimiento y reconocimiento de los Derechos Humanos, de igualdad de oportunidades y de distribución de recursos, sino desde una noción multidimensional, de redistribución, reconocimiento y representación. Esto es, justicia económica, cultural y política. La evaluación debe luchar contra la injusticia social.

El SNFJ tiene como objetivos a largo plazo mejorar el acceso a la justicia y la reducción de la pobreza, a través del establecimiento de una red nacional de facilitadores y facilitadoras judiciales que son a la vez ciudadanos y ciudadanas de diversos espacios geográficos, y esto lo propone a través de una serie de actividades que componen la cadena de resultados. Entonces, ¿Qué evaluar del Servicio desde la perspectiva de la democracia deliberativa?

El objeto de evaluación propuesto corresponde al nivel de contribución del Servicio para que las personas tengan un mayor acceso a los órganos de administración de justicia del país, planteando como pregunta general: ¿De qué manera el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales del Poder Judicial contribuye a que las personas tengan acceso al sistema de administración de justicia?

Desde la perspectiva de House, este objeto de evaluación responde al fin de la evaluación de contribuir a la justicia social, siendo así relevante valorar el Servicio a la luz de su contribución al cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales, así la información generada permitirá proveer de elementos a quienes toman decisiones para que dirijan los recursos de forma legítima y satisfaga las necesidades sociales que dieron origen a su creación.

La evaluación será legítima en la medida en que otorgue información de la contribución del Servicio para que las personas puedan ejercer sus derechos ciudadanos y disfrutar de garantías constitucionales. Además, deberá orientarse a que todos los actores sean involucrados en el proceso, a que los recursos públicos sean direccionados al cumplimiento de sus fines y que la administración de justicia, como marco general de análisis, esté al servicio de la gente, con una orientación participativa y extensiva a las necesidades sociales de justicia.

Desde la perspectiva institucional, la justicia es un valor y principio fundamental en la sociedad; sin embargo, vasto y sin una definición concreta. No obstante, es un ideal que

se busca de diversas formas y el Derecho es una de ellas, y que de hecho le da solidez y validez en sus múltiples configuraciones, en este caso, un aparato institucional accesible a todas y todos los ciudadanos.

El esquema de servicio que se analiza supone una estructura novedosa en el tanto la ciudadanía es parte esencial del sistema de justicia, y se apodera del proceso, con el objetivo de tejer capacidades para que la gente acceda a la justicia, objetivo que a la luz de la obra de E. House supone un proceso deliberativo, que hace de las personas el centro para fortalecer los procesos democráticos.

5. Condiciones que favorecieron o limitaron la evaluación

Cada etapa del proceso evaluativo implicó retos de diversa índole. A nivel metodológico se plantearon las estrategias para el abordaje de cada condición, fuera para aprovechar oportunidades o superar limitaciones.

Las condiciones del Servicio se pueden organizar en una primera revisión desde el punto de vista institucional, jurídico y de contexto de la Conamaj. Se aporta un análisis breve respecto a la valoración de estas condiciones y su aporte o reto frente a la evaluación propuesta.

El SNFJ se vislumbra como un bastión del paradigma de la relación entre el Poder Judicial y la persona administrada, entre oferente y quien demanda un servicio, si se habla desde la perspectiva de la Nueva Gestión Pública. Se ha posicionado como una iniciativa con altas expectativas de cambio e impacto en las comunidades que históricamente han estado relegadas y vulnerabilizadas. Sus posibilidades y las expectativas de generar cambios en todos los planos que componen la dinámica de las comunidades permiten comprender el interés de visibilizar y evidenciar su poder de generar los cambios deseados, pero también de evidenciar todos aquellos que no se contemplaron en el proceso de diseño de la iniciativa.

No hay que dejar de lado además, que en otras latitudes en las que se ha implementado el Servicio, han resultado necesarios también los estudios evaluativos que han permitido en el caso de Nicaragua, Guatemala y Paraguay, el mejoramiento del Servicio en términos organizacionales, por lo que este acervo documental y de experiencias resulta favorable para la comprensión del acercamiento al objeto de evaluación, tomando en cuenta las particularidades del contexto costarricense, aspecto que se esboza más adelante.

En Costa Rica, no se han realizado investigaciones evaluativas que reflexionen sobre los efectos en las comunidades; sin embargo, existe la apertura por parte de la contraparte institucional para generar los espacios necesarios de reflexión, aspecto fundamental que permite el análisis conjunto de todas las etapas del proceso evaluativo.

Desde el punto de vista de la voluntad de los actores para realizar la evaluación se convierte en un factor clave, en el tanto, Conamaj al ser el responsable de implementar el Servicio y ser el principal impulsor de la evaluación, permite que un órgano que ejecuta, que tiene un margen de decisión y de información sobre el objeto de evaluación sea parte del proceso, pero además promueve la participación de otros actores fundamentales para la comprensión del Servicio, su funcionamiento y su análisis crítico, aspecto que se expresa en la estructura de gestión de la presente evaluación.

El interés que revistió para Conamaj la realización de la evaluación permitió que el proceso de sensibilización fuera más sencillo y fácil de implementar, lo que permitió realizar un proceso de la mano con la institución respecto a la definición de los elementos que se requerían para el diseño evaluativo y el tipo de herramientas para la recolección y análisis de datos, así como la existencia de espacios de intercambio continuo entre los actores involucrados.

Además del interés y voluntad de Conamaj, existió la anuencia de diferentes actores para participar del proceso, desde la academia, la Universidad de Costa Rica; desde lo institucional, la Unidad de Planificación Institucional, Conamaj, representantes de jueces y juezas, de personas facilitadoras judiciales, de sociedad civil, y de representante del PIFJ de la OEA.

Para la realización de talleres y encuentros existió la infraestructura y material requerido disponible, así como la anuencia por parte de Conamaj de apoyar económicamente para el traslado de personas facilitadoras desde sus comunidades, apoyo en especie para el traslado de la evaluadora a zonas alejadas, material didáctico para talleres, espacios en agenda, refrigerios y otras necesidades de organización, aspecto que se visualiza en la sección de organización logística de la evaluación.

Se generó un plan de trabajo⁷ acordado con la contraparte para pactar el compromiso de seguimiento de la evaluación en todas sus etapas, hasta la presentación de los

⁷ Ver [anexo 2](#)

resultados. Además, hay un marco legal e institucional que soportan la posibilidad de realizar la evaluación, lo que se analiza brevemente a continuación.

5.1. Contexto legal para las evaluaciones

En primer lugar, la evaluación se encuentra tutelada desde la misma Constitución Política en su artículo 11 al plantear:

La Administración Pública en un sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que en este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas (Asamblea Legislativa, 1949).

Adicionalmente la Ley N° 5525 de Planificación Nacional en su artículo 2, inciso e) establece como prioridad del Sistema Nacional de Planificación “evaluar de modo sistemático y permanente los resultados que se obtengan de la ejecución de planes y políticas, lo mismo que de los programas respectivos” (República de Costa Rica, 1974).

Estas condiciones permiten visualizar la evaluación como un mandato institucional de cara a la rendición de cuentas a la ciudadanía, pero como una oportunidad para mejorar y tomar decisiones respecto a las iniciativas de desarrollo que se plantean desde el Estado para responder a las necesidades de las personas.

El artículo 2 del Reglamento de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (2008) plantea como objetivo de este órgano concientizar y coordinar los esfuerzos destinados al mejoramiento del sector justicia, a fin de optimizar el empleo de los recursos puestos a su disposición. Además, el artículo 11 en el inciso b) del mismo Reglamento establece como función del director o directora ejecutiva: Planificar, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar las labores administrativas y técnicas de apoyo a la Comisión (Poder Ejecutivo, 2008).

5.2. Contexto institucional

La existencia de mecanismos formales avalados en cuerpos legales no resulta suficiente para llevar a buen puerto una evaluación. En este caso, además de las leyes, la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial planteó que los entes responsables

del monitoreo y evaluación le corresponde a Conamaj y la Dirección de Planificación, actores que son parte del proceso evaluativo (Poder Judicial, 2015).

Desde la planificación institucional y su principal herramienta: el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018, se contempla el tema estratégico de planificación institucional y como una acción “fortalecer la cultura de control y evaluación del ejercicio estratégico institucional” (Poder Judicial, 2013).

Según el Plan de Trabajo 2015 del Servicio se toma como objetivo específico “efectuar evaluaciones de seguimiento de resultados del SNFJ” cuya meta corresponde a “que, al 31 de diciembre de 2015, se haya elaborado 2 (una por semestre) evaluaciones de seguimiento del SNFJ”, aspectos de los que no consta información que den cuenta de su cumplimiento (Poder Judicial, 2016).

5.3. Limitantes de la evaluación

La Evaluación se realizó en un periodo comprendido de noviembre de 2016 a mayo de 2018, periodo en el que atravesó una serie de limitaciones que se describen a continuación:

- Disponibilidad de tiempo para dedicar a la evaluación: la persona evaluadora trabaja y estudia a tiempo completo por lo que la disponibilidad es limitada y se requiere espacios amplios de análisis, lo que supone que no hay dedicación exclusiva a la investigación evaluativa y se extiende el tiempo en cada etapa.
- Ubicación geográfica de personas facilitadoras: resulta un gran proceso de logística el traslado a las zonas, aspecto que se abordan con un plan de trabajo que contempla los tiempos de traslado y la organización de espacios de intercambio.
- Cantidad de personas facilitadoras y tiempo de evaluación: existen más de 400 en todo el país, y por las condiciones metodológicas del Trabajo Final de Investigación Aplicada, resulta materialmente imposible realizar una evaluación a nivel nacional, por lo que se recurre al establecimiento de criterios para seleccionar el lugar y la cantidad de personas que serán parte del proceso.
- Aspectos metodológicos: no hay registro de líneas base o teoría del programa para iniciar con el diseño evaluativo, aspecto que se reconstruye y valida para efectos del diseño de TFIA, elementos que además se señalan en el análisis de evaluabilidad previo al diseño de la estrategia de evaluación.

- Implicaciones de desarrollar un proceso participativo: más que limitar directamente la evaluación, sí plantea un reto en el tanto se deben convenir agendas y los procesos de consenso son más extensos, por lo tanto, el tiempo requerido se amplía.

5.3.1. Retos vinculados a la evaluación participativa

La incorporación de la participación como criterio de calidad en la evaluación de proyectos forma parte de un proceso que se inicia en los años setenta con el modelo de intervención social denominado desarrollo participativo y con el conjunto de metodologías basadas en la Investigación-Acción más conocido como “modelo de desarrollo centrado en las personas. (Marín, 2016, pág. 86)

Frente a los modelos tradicionales, el modelo de desarrollo participativo invierte el orden clásico de la planificación y otorga protagonismo a la gente como destinataria última de las acciones. Los objetivos que podemos conseguir a través de la evaluación participativa son:

- Minimizar la distancia entre el evaluador y las personas beneficiarias.
- Reducir sesgos metodológicos.
- Enriquecer perspectivas.
- Cobrar mayor legitimidad para los actores sociales.
- Incrementar las posibilidades de su utilización

Esta propuesta exige adaptar el diseño, la ejecución y la evaluación de los proyectos a las necesidades previamente identificadas por la población. Como consecuencia de este cambio de perspectiva, se ha elaborado todo un conjunto de técnicas e instrumentos específicos dirigidos a otorgar a la ciudadanía la posibilidad no sólo de analizar, sino también de planificar, diseñar, actuar y evaluar sus condiciones de vida. En el ámbito de la acción social, las evaluaciones de los proyectos basadas en propuestas participativas pretenden asegurar el aprendizaje y la construcción de capacidades. Para conseguirlo, se requiere integrar y satisfacer las necesidades de información de todos los implicados o stakeholders, tanto externos como internos, mediante su incorporación en todas las fases del proceso. Su participación asegurará la significación y legitimidad del propio proceso evaluador

Ignacio Gallego (2013) señala algunos de los aspectos característicos de los modelos participativos de evaluación:

- Especificidad. La participación requiere contextualizar los procedimientos y metodologías a las características específicas del entorno en el que se desarrolla la evaluación; no existirían modelos de evaluación estándar y su aplicación requiere, a priori, de una adaptación a las características del entorno social en el que se desea intervenir.
 - Empirismo. Se trata de un enfoque eminentemente práctico; hay que recordar que este enfoque surge a partir de la sistematización de experiencias ya existentes en el terreno, con el objetivo de rentabilizar los conocimientos ya existentes.
 - Continuum de la participación de los agentes implicados, asumiendo un papel de doble dirección: ofrecen información significativa y deben recibir una devolución de la evaluación, en todas las fases del proceso evaluador. Mención especial merece la incorporación de la población destinataria, tradicionalmente utilizados como meros proveedores de información.
 - Aprendizaje basado en los conocimientos y recursos locales, dirigido al fortalecimiento de las capacidades locales, comunitarias e institucionales (empoderamiento) y con la meta de transformar su propia realidad.
 - Negociación entre las diversas percepciones de los agentes implicados; requiere la revisión de las relaciones de poder existentes para asegurar el reconocimiento mutuo en la definición de las diferentes fases de la evaluación.
 - Flexibilidad y dinamismo del proceso evaluador, determinado por la necesidad de adecuarse a las características del contexto social donde se desarrolló la evaluación.
- (pág.6)

El modelo impulsado en la evaluación defiende “la primacía de la gente como destinatarios últimos de las acciones de desarrollo, para lo cual es necesario adaptar el diseño, la ejecución y la evaluación de dichas acciones a sus necesidades, y no a la inversa” (Gallego, 2013, pág. 4), lo que resulta en la satisfacción de una necesidad explicitada por Conamaj y la priorización del enfoque para la justicia social adoptada por la evaluadora.

5.3.2. Algunas limitaciones que se destacan

Como ya se ha mencionado, la evaluación participativa pretende evidenciar a los agentes críticos en el Servicio y fomenta la cooperación con el equipo evaluador, además facilita a todas las personas implicadas la comprensión del Programa y fomenta el aprendizaje sobre evaluación.

En el sentido de la justicia y la igualdad, las evaluaciones participativas tienden a compensar la balanza y a favorecer condiciones de mayor equilibrio entre las partes implicadas. Sin embargo, es conveniente reflexionar respecto a la efectividad de las técnicas participativas y pensarlas con el propósito de superar las diferencias de poder y de conocimiento entre los diferentes agentes críticos. Además, tener en cuenta que no todas las personas suelen estar interesadas en la evaluación en la misma medida, esto puede reducir la participación y que haya ausencias en las reuniones de trabajo. Aunque los procedimientos participativos parece que aumentan la relevancia y la factibilidad del estudio, no está claro que lo hagan respecto a la calidad técnica, que suele verse como secundaria.

Capítulo 2. Referentes teóricos

6. Teorías que sustentan el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales

La teoría y la práctica como conjunto virtuoso para comprender un objeto de evaluación otorgan al proceso evaluativo un marco de comprensión del SNFJ desde las dimensiones que explican su puesta en marcha y todos los principios conceptuales que esta iniciativa o -hipótesis de cambio- plantea desde una cosmovisión de desarrollo y participación en el ámbito público.

El Servicio es una expresión y respuesta institucional a un problema o necesidad específica, que desde los diversos marcos teóricos configura un abordaje y establece diferencias respecto a la forma en que entiende a las personas, sus necesidades, las relaciones entre sociedad civil e institucionalidad, efectos e impacto, que, sin duda, requieren ser identificados para la comprensión más amplia del proceso de diseño del Servicio y del diseño evaluativo.

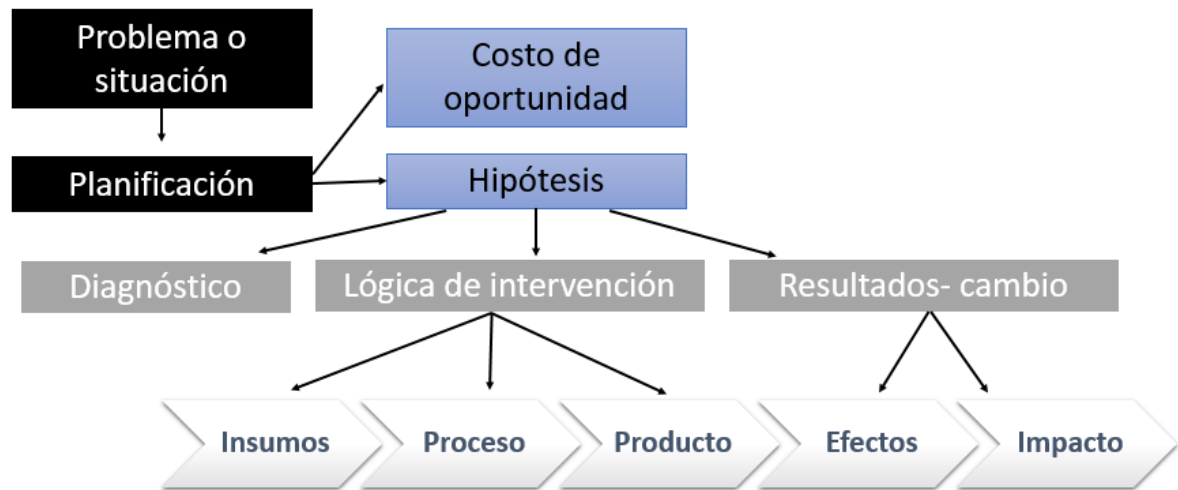
La definición de teoría que se utiliza responde a:

El sistema o conjunto articulado de conceptos, proposiciones, esquemas analíticos formales y relaciones que hay entre ellos, desde los que los investigadores pretenden dar cuenta de la realidad. Dichos sistemas también son construcciones y elaboraciones que se expresan a través de conceptos o categorías articuladas entre sí, en torno a relaciones de causalidad e inclusión, que buscan interpretaciones que puedan verificarse. La teoría, como forma de acumular conocimiento sobre la realidad, tiene una relación hipotético-afirmativa que subyace a los modelos formales o simbólicos. (Jiménez & Torres, 2004, pág. 21)

La relación se aborda desde la evaluación al realizar una comprensión integral del objeto de evaluación en sentido amplio, en este caso, el Servicio, ya que después de un proceso de análisis con el Equipo Técnico⁸ se llega a la definición de un objeto de evaluación más preciso. El siguiente esquema identifica la forma de concebir la teoría de cambio del Servicio y así, tanto desde el abordaje del problema a resolver o mejorar, como la forma en que se entiende la evaluación:

⁸ Equipo de personas involucradas en la evaluación participativa del SNFJ, su conformación y funciones están definidas en la sección de estructura de gestión de la evaluación

Figura 2. Esquema de teoría de cambio que guía el proceso evaluativo



Fuente: elaboración propia a partir del abordaje de la teoría de cambio

Según el esquema anterior los problemas o situaciones manifiestan necesidades de grupos, sectores y comunidades, y desde la configuración de atención del Estado, la institucionalidad realiza un proceso de planificación dentro de sus potestades legales para atender esa situación. La comprensión de ese problema permea una posición teórica desde la que se explica los elementos del porqué, qué y quiénes son las personas afectadas y las responsables de atenderlo.

A partir de ahí se diseña una intervención o estrategia para abordar el problema, correspondiente a la hipótesis, porque resulta en una proposición de cambio cuya efectividad no ha sido confirmada, pero pretende cumplir un objetivo. Como una de las posibilidades entre varias opciones, hay un costo de oportunidad de implementar una hipótesis y es todo aquello a lo que se renuncia por la elección de una alternativa específica y no otra, incluye además todas aquellas opciones que se implementan para atender el mismo problema, son otras hipótesis, con sus propias lógicas.

La hipótesis de cambio, es decir, el Servicio, teóricamente debe responder a la problemática definida y desde esa perspectiva se divide en tres grandes escenarios: diagnóstico, intervención y resultados. El diagnóstico describe todos los elementos que justifican la puesta en marcha del Servicio, el proceso de ejecución y operación de la intervención constituye los insumos, las actividades y los productos que se deberían

obtener para cumplir los objetivos, para dar lugar al cambio deseado, cambio que se divide en efectos e impacto.

La teoría de cambio supone un principio fundamental y transversal de causalidad de todos los componentes del Servicio. Tal coherencia se aborda desde una perspectiva teórica y práctica. Y es por ello por lo que resulta primordial identificar el espectro teórico que da vida al diseño de la hipótesis de cambio con el fin de comprender el porqué de ese Servicio en este momento y espacio, las circunstancias institucionales y de las personas involucradas.

En el análisis propuesto se han identificado tres grandes referentes para la comprensión más amplia del componente teórico del SNFJ, correspondientes a:

- Administración de justicia pronta y cumplida como servicio público
- El acceso a la justicia como un derecho fundamental
- Participación Ciudadana en el sistema de administración de justicia

El Servicio se ha definido como un sistema de vinculación y participación entre el Poder Judicial y comunidades en condiciones de vulnerabilidad⁹, por lo que se aporta el surgimiento del sistema de administración de justicia, su evolución y papel en la satisfacción de las necesidades de las personas, el acceso a la justicia desde la percepción institucional, la sociedad y el esquema de participación ciudadana en el aparato público, y el cómo el Poder Judicial ha comprendido esa participación dentro de su estructura.

En una apreciación más minuciosa de los grandes marcos teóricos que proponen definiciones y enunciados conceptuales de los aspectos anteriores, corresponde a las teorías del Estado de Derecho, la Democracia y la Justicia, como pilares teóricos y conceptuales que orientan la construcción de institucionalidad y de las relaciones entre Estado y Ciudadanía, el esquema de gobernanza pública y la forma en que las sociedades moldean sus esquemas de interrelación con todos los actores del escenario público.

El SNFJ es una respuesta institucional a una necesidad pública, necesidad que cuestiona las posibilidades de respuesta del Estado frente a la garantía de satisfacción y disfrute pleno de derechos de la ciudadanía. Esta responsabilidad no es automática, responde a una configuración de Estado que se ha construido en una base teórica del papel de este en la sociedad, y del papel de la administración de justicia en la vida de las

⁹ Definición a partir del proceso participativo con el equipo evaluador de la teoría del programa

personas, teoría que da vida a los principios y valores que permean el accionar en la vida pública.

Se propone desde la teoría plantear un panorama general del contexto en que se inserta el SNFJ y de las premisas que justifican y guían su intencionalidad.

6.1. Administración de justicia pronta y cumplida como servicio público

La justicia constituye uno de los conceptos más complejos y amplios de definir desde un planteamiento que pueda considerarse objetivo; sin embargo, desde el punto de vista de la teoría general del Derecho, como explicación de la evolución de conceptos y aplicaciones, sugiere que la justicia es un concepto que cobra sentido dependiente de elementos contextuales tales como época, métodos, lugar y tradición, esto en coincidencia con el aporte investigativo de Twining (2005), quien además sugiere que todo lo relacionado con justicia y derechos, la teoría general del derecho lo comparte con otras ramas del conocimiento como ética, teología, teoría política, teoría literaria, psicología, economía y sociología, por lo que sin duda hablar de justicia implica dar un vistazo a la evolución del concepto desde estas disciplinas.

La justicia, además, deriva del campo de análisis de la filosofía del derecho, atribuyendo a la justicia un abordaje multidisciplinar, sin dejar de lado la perspectiva fundamental del Estado de Derecho, lo que da lugar a la teoría de la justicia, y remite indefectiblemente a la historia de la consolidación de la democracia como sistema político.

La justicia como uno de los fines del derecho, ha sido objeto de múltiples debates en variadas arenas del conocimiento a lo largo el tiempo, puesto que la justicia también es principio fundamental por el cual nace el derecho y el mismo es parte esencial para su alcance, aunque no exclusivo.

Tal como enuncia el preámbulo de la reflexión, la justicia es un valor y principio fundamental en la sociedad; sin embargo, vasto y sin una definición concreta. No obstante, lo anterior, es un ideal que se busca de diversas formas y el Derecho es una de ellas, y que de hecho le da solidez y validez en sus múltiples configuraciones.

6.2. Teoría de la justicia

Uno de los más prominentes y concluyentes exponentes teóricos hasta ahora, sin eximir de relevancia a los clásicos Platón, Aristóteles, Marx o Hobbes, Rousseau o Kant, es John Rawls, quien resalta la importancia sin comparación del concepto de justicia para la sociedad, y la justicia como equidad.

Al respecto, Rawls desde los años 70 aportó su teorización de la justicia y desde entonces, se ha planteado como referencia necesaria al reflexionar sobre la justicia social y su papel en una sociedad democrática. Su contribución planteó una crítica al principio utilitarista, al manifestar que la concepción de bienestar desde el utilitarismo lesiona al individuo, en el sentido de que, justificando el bienestar de las mayorías, sucede que en la búsqueda de este objetivo se reducen los niveles de bienestar de unos pocos, en virtud de mayor bienestar para otros. Al respecto:

Un individuo que se dé cuenta de que disfruta viendo a otras personas en una posición de menor libertad entiende que no tiene derechos de ninguna especie a este goce. El placer que obtiene de las privaciones de los demás es malo en sí mismo: es una satisfacción que exige la violación de un principio con el que estaría de acuerdo en la posición original. (Rawls, 1971, pág. 42)

Ahora bien, desde esta teoría,

El objeto de la justicia es la forma en las grandes instituciones sociales distribuyen los derechos y deberes fundamentales y determinan la división de las ventajas provenientes de la cooperación social. Por grandes instituciones, Rawls entiende la constitución política y las principales instituciones económicas y sociales (protección jurídica, competencia mercantil, propiedad privada, familia monógama). Las grandes instituciones definen los derechos y deberes del hombre e influyen sobre sus perspectivas de vida. (Caballero, 2006, pág. 5)

Se ubica el presente análisis desde el escenario del contrato social, según el cual justifica la necesidad de existencia del Estado como actor fundamental que intercambia su posibilidad de establecer mecanismos para mantener la paz social por la obediencia de la ciudadanía. Esto es relevante en el presente análisis porque esa premisa de ordenamiento social justifica el ejercicio unilateral de poder emanado de la ley y de la legitimidad de coerción desde el Estado.

La administración de justicia es entonces una facultad exclusiva del Estado y se ha desarrollado como elemento institucional que además legitima o deslegitima el régimen político, es decir, la democracia y los mecanismos de participación ciudadana.

Interesa, en este punto, abstraer los principios planteados por Rawls que deberían caracterizar a una sociedad justa:

1. Principio de libertades o de distribución de igual número de esquemas de libertades para todos.
- 2.- Principio de diferencia. Las desigualdades económicas y sociales habrán de ser conformadas de modo tal que a la vez que: a) se espere razonablemente que sean ventajosas para todos, b) se vinculen a empleos y cargos asequibles para todos. (Caballero, 2006, pág. 10)

Por lo tanto, una sociedad será justa en la medida que se asegure la igualdad de oportunidades, la equidad y la maximización de las libertades básicas. En Costa Rica el sistema político y el derecho de tradición romana ha influenciado todo el cuerpo de normas y el aparato institucional, por lo que un sistema eminentemente legalista y la república como generador de condiciones para que toda la ciudadanía tenga acceso de forma igualitaria a sus derechos mediante la institucionalidad disponible y creada para tales fines permea las relaciones entre la sociedad civil e instituciones.

Entonces si la administración de la justicia es una competencia exclusiva del Estado, y al regir el principio fundamental de igualdad ante las leyes de la República, todas las personas deben tener acceso al disfrute y garantía de todos sus derechos, así como el reconocimiento de todas sus obligaciones.

6.3. El acceso a la justicia como un derecho fundamental y un derecho humano

Es importante aportar un análisis de la evolución histórica del acceso a la justicia como un derecho fundamental, pues no siempre ha sido una prioridad garantizar este acceso, y se ha entendido en función de coyunturas políticas y sociales particulares. Tal como aporta Marabotto (2003) existe una relación entre la evolución del concepto de acción y el sentido que tiene el proceso, por un lado, y el del propio acceso a la justicia, por el otro “el concepto de acceso no ha sido siempre el mismo; ha variado de conforme a las ideas imperantes en cada determinada época del desarrollo de la humanidad, esto quiere decir que existe una vinculación histórica entre ideologías y filosofía dominantes y

el entendimiento de los derechos de las personas, el acceso a la justicia y los elementos que componen la propia institucionalidad”(pág. 292).

Este mismo autor propone una evolución en la que se contempla que el acceso a la justicia inicialmente estuvo limitado al que formalmente tenían las personas, y el Estado no tenía como mandato preocuparse por la situación de inseguridad jurídica en la que podían encontrarse.

La Declaración Universal de Derechos Humanos proclamada en 1948 estableció en su artículo 10 que “Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal” (ONU, 1948)

En un contexto más inmediato, en el año 2002 en el marco de la “VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia”, se discutió sobre la noción de acceso a la justicia para definir un marco común, se declaró que el acceso a la justicia se define como el “derecho fundamental que tiene toda persona para acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses a través de una resolución pronta, completa e imparcial” (VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, 2002) . El reconocimiento de un derecho por la norma jurídica carece de sentido si el Estado no configura un mecanismo que permita su aplicación efectiva, es decir, que posibilite su cumplimiento eficaz en caso de violación o desconocimiento. Se reconoció, además, que la cultura jurídica es un elemento indispensable para que la persona ciudadana tenga acceso a la justicia, que además incide sobre la credibilidad y confianza en la justicia.

El artículo 41 de la Constitución Política de Costa Rica plantea que: “Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes” (Asamblea Legislativa, 1949)

Sobre la obligación del Estado de otorgar un acceso a la justicia a toda la población, las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de

Vulnerabilidad, corresponde a un conjunto de reglas establecidas por la Cumbre Judicial Iberoamericana en el año 2008, mismo año en que se aprobó por la Corte Plena del Poder Judicial costarricense.

Este marco general de acciones plantea lineamientos para que las personas en condiciones de vulnerabilidades tengan acceso a la justicia. Precisamente, se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Las Reglas de Brasilia planteó como elementos a considerar en el reconocimiento de las condiciones de vulnerabilidad la promoción de asistencia legal y defensa pública de calidad y especializada, revisión de los procedimientos como requisitos de acceso al proceso, entre otras, para identificar aquellas que sean susceptibles de ser agilizadas, así como el fomento de uso de alternativas de resolución de conflictos, y la promoción de información sobre el funcionamiento del sistema de administración de justicia.

Con relación al vínculo entre el Servicio y el marco general de acceso a la justicia planteado, resulta relevante destacar tres elementos fundamentales que se plantean desde el Servicio:

1. Promoción de actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

2. Incentivo a la participación de operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.

3. Promoción de la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales.

Aspectos que se analizarán en el siguiente apartado.

6.3.1. Abordaje institucional del acceso a la justicia y su vinculación con el Servicio

Las Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad han sido aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, que tuvo lugar en Brasilia

durante los días 4 a 6 de marzo de 2008 y fueron acogidas por el Poder Judicial de Costa Rica como el marco general obligatorio para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, esto quiere decir que necesariamente desde el planteamiento otorgado, es necesario vincular lo estratégico en materia de política pública como a nivel institucional.

El acceso a la justicia se aborda en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018 e indica que el Poder Judicial:

Administrará justicia garantizando el acceso a los servicios y la igualdad de oportunidades de las personas, sin discriminación de género, etnia, ideología, nacionalidad, discapacidad, religión, diversidad sexual; simplificando los procesos judiciales mediante la aplicación de modernos sistemas de gestión como la Resolución Alternativa de Conflictos, Justicia Restaurativa, Conciliación, Oralidad, Gestión Electrónica; y con personal consciente de su función en la sociedad. (...) Además, la incorporación de socios estratégicos a través de los espacios de participación ciudadana, que contribuyan a la legitimación y confianza de la institución. (Poder Judicial, 2013)

Además, algunas de las políticas hasta ahora implementadas por el Poder Judicial para garantizar el acceso a la justicia a poblaciones en condición de vulnerabilidades corresponden a:

- Política de Equidad de Género del Poder Judicial de Costa Rica (2005)
- Política de Igualdad para personas con Discapacidad en el Poder Judicial (2008)
- Políticas para garantizar el adecuado acceso a la Justicia de la Población Adulta Mayor (2008)
- Reglas prácticas para facilitar el acceso a la Justicia de las Poblaciones Indígenas (2008)
- Política Institucional para el acceso a la Justicia por parte de la Población Migrante y Refugiada (2010)
- Política Judicial dirigida al mejoramiento del acceso a la justicia de Niñas, Niños y Adolescentes en Costa Rica (2010)
- Política de Derecho al Acceso a la Justicia para personas menores de edad en condición de vulnerabilidad sometidos al proceso Penal Juvenil en Costa Rica (2011)

- Política respetuosa de la Diversidad sexual (2011)

Su aprobación e implementación ha implicado la modificación de la organización a nivel interno, la creación de comisiones y de la configuración institucional para atender a las personas.

El objetivo de describir todos estos marcos de organización y vinculación estratégica es otorgar a la narrativa evaluativa un punto de partida respecto al entendimiento del acceso a la justicia desde lo estratégico hasta lo operativo, que, en este caso particular, es conveniente reflexionar sobre el Servicio y su vinculación y pertinencia con su contexto de organización. La concreción de iniciativas, proyectos y estrategias del Poder Judicial deben orientarse a satisfacer sus objetivos y fines fundacionales, que conforme avanza la técnica y el entendimiento de los fenómenos sociales se complejizan y exigen un mayor grado de análisis para asegurar en este caso, que todas las personas tengan acceso a la justicia.

6.4. Participación ciudadana en Costa Rica

6.4.1. Conceptualización de la participación ciudadana

La participación ciudadana es un concepto, o más que un concepto, un asunto determinado y establecido históricamente, por esta razón para poder explicar el término participación ciudadana, se comentará algunos de sus antecedentes.

Uno de ellos, es el reconocimiento de la incapacidad del Estado para atender de manera eficaz y eficiente la diversidad de demandas y problemas de su entorno específico. Esta situación propició en los gobiernos de la región el impulso de medidas de desregulación, privatización, descentralización y desconcentración administrativa, tratando de incorporar al sector privado en la resolución de una agenda llena de asuntos sin resolver.

Otra causa de la participación ciudadana fue la necesidad de democratizar las relaciones entre el Estado y la sociedad civil como un elemento modernizador y de refrescamiento de la democracia como sistema político. Mientras que la aparición de nuevos enfoques gerenciales y de reforma del Estado, propiciaron nuevas formas de rendición de cuentas y de control de la gestión pública; mediante incorporación de las

comunidades y de sectores sociales específicos (la Nueva Gestión Pública, a partir de los años noventa) (González, 2005).

Por último, la presencia de los organismos multilaterales de desarrollo y cooperación técnica, mayoritariamente después de la segunda guerra mundial (el Banco Mundial, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), también han aportado a la expansión de esta tendencia participativa mediante la realización de programas de capacitación y adiestramiento e incluso el financiamiento de proyectos (González, 2005). Durante varios años se han encauzado esfuerzos a nivel regional, nacional e internacional por parte de los gobiernos, asociaciones, organizaciones de distintas índoles, con el fin de promover la creación de mecanismos de participación ciudadana eficientes en el tanto logren una conjugación real entre necesidades de los ciudadanos y la formulación e implementación de políticas públicas.

Costa Rica no se ha quedado atrás y como Estado de Derecho democrático plantea dentro de sus ejes principales la promoción de mecanismos de participación ciudadana que involucren a los ciudadanos dentro de la toma de decisiones con respecto a los asuntos que tienen que ver con el bienestar de la colectividad.

La coyuntura ofrece condiciones particulares que deben ser tomadas en cuenta en la formulación, implementación y evaluación en las formas en que se definen los objetivos para alcanzar una participación ciudadana óptima, en la que la mayoría de los ciudadanos identifique en los mecanismos aplicados una oportunidad de crecer, de hacer valer su opinión; además que el gobierno sea apoyado y de esta manera tenga las posibilidades de plantear sus planes de acción con respuestas efectivas a lo que los ciudadanos de verdad requieren.

Dentro de una democracia participativa se supone que todos somos iguales tenemos la misma capacidad para intervenir en los asuntos públicos. El concepto de igualdad es muy importante, también lo es el reconocer las diferencias sociales existentes, pues ellas ponen en desventaja a las personas en el momento de participar. La identificación de esas diferencias permitirá crear las condiciones necesarias para que la participación ciudadana de sectores y grupos sociales excluidos pueda concretarse.

Ahora bien, ¿qué es la participación ciudadana?; ante esta interrogante nos hallamos con una escala de definiciones e interpretaciones, por lo cual nos dispone a pensar que

carece de una definición precisa, pero en realidad la mayoría de estas enunciaciones se entrelazan entre sí, y contienen una relación muy estrecha con lo que engloba cada una de estas ilustraciones sobre participación ciudadana, por lo que son fundamentales para proporcionarnos una guía de la cual, nos podremos dirigir concisamente hacia una precisión del argumento que nos interesa, la participación ciudadana.

Partiendo de algunas menciones, se puede expresar que la participación ciudadana alcanzaría a definirse como el tomar parte activa en todos los aspectos que hoy comprende la denominada esfera pública (Jiménez & Mujica, 2003), o también como el abogado costarricense Rafael González Ballar la definió como:

Un proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve. (González, 1999, pág. 5)

Otra definición es la que se entiende participación ciudadana como la base y el modo legítimo de actuar en democracia. No puede existir democracia sin participación.

Participación ciudadana hace reseña a un asunto de cooperación que establece democratización, el cual se consigue entender por un “proceso de intervención de la sociedad civil (individuos, grupos organizados) en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno. Corresponde a la movilización de los intereses de la sociedad civil en actividades públicas (Esquivel & León, 2007, pág. 40).

Se denomina así a la integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de su ciudad, autonomía o país. O, dicho de otro modo, para que una ciudad o un país modernos proporcionen los mejores servicios y oportunidades a la población, debe contar con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos y ciudadanas les quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos. Eso es participación ciudadana: la imprescindible participación de todos los hombres y mujeres que quieran implicarse en los problemas que les afectan, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones (Orrego, 2010).

Se consigue derivar de lo anterior, que la participación ciudadana es un proceso en el cual la sociedad civil; (entiéndase esta por la ciudadanía organizados), son incluidos en el marco de ejercicio de los asuntos públicos dentro de un gobierno, como entes funcionales y de toma de decisiones entre la comunidad y el gobierno para impulsar un desarrollo entre ambos; además como un instrumento de pronunciación e integración de las peticiones de los pobladores para la obtención de sus intereses, y como un elemento de observación y control ciudadano y gubernamental, y una herramienta para la complacencia de las insuficiencias y necesidades básicas de las personas.

También se podría considerar como un estímulo para que en el sector público y porque no, en el privado, se promuevan la calidad de sus funciones y que ambos sean eficientes y efectivos ante las demandas sociales, además de que este proceso participativo entre partes, muestra el punto de vista de los interesados ante los diferentes aspectos que se discuten y realizan en los centros de gobierno, potencializando la función de sus actores, perfeccionando, optimizando y mejorando la toma de decisiones, y facilitando el proceso de ciertos propósitos y proyectos de bien social para la localidad y el país, además de manifestar un compromiso entre los habitantes y el Estado, con un servicio y trabajo, eficaz y transparente.

Por lo que es un hecho que la participación ciudadana es un factor generador y amplificador de gobernabilidad, ya que ayuda a generar ese equilibrio dinámico entre las demandas sociales y la capacidad de respuesta gubernamental (Ancira, 2003) que hoy en día es tan necesaria y ansiada para encausar a toda la sociedad hacia su desarrollo mediante el apoyo y la cooperación común, entre gobernantes y gobernados, para promover un bienestar social que genere una excelente calidad de vida.

Es conveniente definir lo que es la gobernanza, aun cuando su acepción sea objeto de debates y transformaciones, se aporta el siguiente concepto:

Gobernanza en sentido descriptivo alude a la mayor capacidad de decisión e influencia que los actores no gubernamentales (empresas económicas, organizaciones de la sociedad civil, centros de pensamiento autónomos, organismos financieros internacionales) han adquirido en el procesamiento de los asuntos públicos, en la definición de la orientación e instrumental de las políticas públicas y los servicios públicos, y da cuenta de que han surgido nuevas formas

de asociación y coordinación del gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios. (Aguilar, 2008, pág.84)

Se puede adicionar también que, examinar el mundo de hoy, y las demandas de la sociedad, asignan la acción de descubrir y extraer el verdadero y auténtico lado de cada hecho. Son tan complicados y confusos los acontecimientos y hechos del mundo contemporáneo, y tan angostamente cohabitan los progresos y adelantos con las dificultades, que a veces resulta muy dificultoso descubrir a cada uno, por lo que es necesario que se analice de una forma fina y depurada a la sociedad, en sus procesos y actividades, para así alcanzar mejoras y generar más desarrollo.

Además, es importante definir lo que democracia representativa es "la nación en que reside la soberanía, al no ser una persona real, sino una colectividad de individuos no tiene voluntad por sí misma. El equivalente de esta voluntad indispensable para el ejercicio de la soberanía no puede encontrarse más que en las voluntades concordantes de un cierto número de individuos tomados del cuerpo de la nación" (Peraza, 2005, pág. 5).

Además, se pueden señalar cuatro características de la doctrina democrática de la representación, las cuales son:

Los representantes del poder público son legítimos en la medida en que representan a la nación y en propiedad esto aplica a aquellos que han sido designados por elección popular, de manera tal que la autoridad de un representante es mayor cuanto más inmediata sea la elección. El representante lo es de la nación entera y no del grupo o circuito electoral que lo ha elegido. No está sujeto a mandatos imperativos, por lo que el representante no es un mandatario ni un delegatario del pueblo. Tiene al individuo por centro, ya que supone que cada individuo es un voto. (García, M, s.f., citado en Peraza, 2005, pág.5)

Cuando en la actualidad pensamos en participación ciudadana, o cuando hablamos de democracia participativa, nos referimos a la posibilidad que tienen los individuos en cuanto ciudadanos, las comunidades, las asociaciones de profesionales, los vecinos, las mujeres, los jóvenes y en definitiva los diferentes sectores de la sociedad, de participar en los asuntos de interés colectivo. Por ello se llama democracia participativa, el reclamo de participación ciudadana se da porque la comunidad tiene interés en estar informada, en

decidir eventualmente, en controlar, en hacerse una opinión sobre el manejo de los recursos públicos de los programas (Peraza, 2005, pág.6).

Costa Rica se enfrenta con la insatisfacción de las necesidades de los ciudadanos, concerniente con la no complacencia de sus peticiones populares, y por la falta de soluciones; la persona parece, se alejan más de las prácticas políticas partidarias, no les interesa, están defraudados de quienes los representan; por lo que la participación ciudadana contribuye y asiste a la solución de este problema.

¿Por qué se considera la participación ciudadana como solución de este problema?

Bien, la respuesta es que con la creación de espacios que propicien la integración ciudadana en los asuntos del gobierno, se generaría un acercamiento perfecto e idóneo a los problemas de la ciudadanía ya que los que viven a diario esos conflictos, indicarán y explicaran directamente su punto de vista y su opinión; y con lo discutido entre la opinión de los ciudadanos y los encargados de gobernar, se mejoraran las disposiciones y medidas a tomar, para mediar esos hechos, y al mismo tiempo se pretende aproximar a la población a la base de poder, y al estar integrada la ciudadanía con el gobierno se puede ejercer un control más estricto sobre las actividades que se realizan allí en los consensos, y funciona también como una forma para mejorar la calidad de la toma de decisiones, y la eficacia y eficiencia de los órganos administrativos.

6.4.2. Marco normativo e institucional

La participación ciudadana en Costa Rica está legitimada por un orden de medidas y reglas, y de acuerdo con las disposiciones constitucionales, la legislación vigente en Costa Rica establece una serie de normas que garantizan esa participación ciudadana. Adicionalmente existen instrumentos internacionales que confirman derechos fundamentales de las personas.

En el manual sobre participación ciudadana, serie: Ejercemos nuestros derechos, de los autores Roxana Salazar y José Pablo Ramos, se señalan ciertos instrumentos internacionales y nacionales que garantizan la participación ciudadana, entre los cuales destacan (Salazar & Ramos, 2007):

- **La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948**

En la cual, su artículo 20 implanta que, "Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación."

Mientras que en su artículo 21 se denota que:

Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos", y además que "Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país", y también "La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto (ONU, 1948).

Además de los artículos dichos anteriormente, en el artículo 29, inciso uno de la declaración universal de los derechos humanos dice también que, "Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad"(ONU, 1948).

- **Declaración de Río sobre medio ambiente y desarrollo**

Este declara en su principio número 10 que:

El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos, entre éstos el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes (Organización de las Naciones Unidas, 1992).

Basado en lo anterior, se distingue a la participación ciudadana como una herramienta para la obtención de logros.

- **Declaración sobre derecho al desarrollo**

Este expone en su artículo 1 que:

El derecho al desarrollo es un derecho humano inalienable en virtud del cual todo ser humano y todos los pueblos están facultados para participar en un desarrollo económico, social, cultural y político en el que puedan realizarse plenamente todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a contribuir a ese desarrollo y a disfrutar del él", y que "el derecho humano al desarrollo implica también la plena realización del derecho de los pueblos a la libre determinación, que incluye, con sujeción a las disposiciones pertinentes de ambos Pactos internacionales de derechos humanos, el ejercicio de su derecho inalienable a la plena soberanía sobre todas sus riquezas y recursos naturales (Organización de las Naciones Unidas, 1986).

Mientras que en su artículo número 2, expresa que, "la persona humana es el sujeto central del desarrollo y debe ser el participante activo y el beneficiario del derecho al desarrollo", y que "Todos los seres humanos tienen, individual y colectivamente, la responsabilidad del desarrollo, teniendo en cuenta la necesidad del pleno respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales, así como sus deberes para con la comunidad, único ámbito en que se puede asegurar la libre y plena realización del ser humano, y, por consiguiente, deben promover y proteger un orden político, social y económico apropiado para el desarrollo" y que "Los Estados tienen el derecho y el deber de formular políticas de desarrollo nacional adecuadas con el fin de mejorar constantemente el bienestar de la población entera y de todos los individuos sobre la base de su participación activa, libre y significativa en el desarrollo y en la equitativa distribución de los beneficios resultantes de éste" (Organización de las Naciones Unidas, 1986).

Ya mencionados los instrumentos internacionales que fomentan e impulsan la participación ciudadana en Costa Rica, se denotaran enseguida las herramientas utilizadas a nivel nacional.

- **La Constitución Política**

Está en su artículo número 25 expresa que, "los habitantes de la República tienen derecho de asociarse para fines lícitos. Nadie podrá ser obligado a formar parte de asociación alguna". Además, determina que, "todos tienen derecho de reunirse pacíficamente y sin armas, ya sea para negocios privados, o para discutir asuntos políticos y examinar la conducta pública de los funcionarios" y que "reuniones en recintos privados no necesitan autorización previa. Las que se celebren en sitios públicos serán reglamentadas por la ley" (Asamblea Legislativa, 1949).

Mientras en su artículo 27, señala que "se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución" (Asamblea Legislativa, 1949). En su artículo 30, "se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado" (Asamblea Legislativa, 1949).

Y adentrándonos en el artículo 98 de La Constitución encontramos que:

Los ciudadanos tendrán el derecho de agruparse en partidos para intervenir en la política nacional, siempre que los partidos se comprometan en sus programas a respetar el orden constitucional de la República. Los partidos políticos expresarán el pluralismo político, concurrirán a la formación y manifestación de la voluntad popular y serán instrumentos fundamentales para la participación política. Su creación y el ejercicio de su actividad serán libres dentro del respeto a la Constitución y la ley. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos. (Asamblea Legislativa, 1949).

En el artículo 105, se apunta que:

La potestad de legislar reside en el pueblo", el cual la delega en la Asamblea Legislativa por medio del sufragio. Tal potestad no podrá ser renunciada ni estar sujeta a limitaciones mediante ningún convenio ni contrato, directa ni indirectamente, salvo por los tratados, conforme a los principios del Derecho Internacional, y que "el pueblo también podrá ejercer esta potestad mediante el referéndum, para aprobar o derogar leyes y reformas parciales de la Constitución, cuando lo convoque al menos un cinco por ciento (5%) de los ciudadanos inscritos

en el padrón electoral; la Asamblea Legislativa, mediante la aprobación de las dos terceras partes del total de sus miembros, o el Poder Ejecutivo junto con la mayoría absoluta de la totalidad de los miembros de la Asamblea Legislativa (Asamblea Legislativa, 1949).

Mientras que en el artículo 123, dicta que,

Durante las sesiones ordinarias, la iniciativa para formar las leyes le corresponde a cualquier miembro de la Asamblea Legislativa, al Poder Ejecutivo, por medio de los ministros de Gobierno y al cinco por ciento (5%) como mínimo, de los ciudadanos inscritos en el padrón electoral, si el proyecto es de iniciativa popular. (Asamblea Legislativa, 1949).

- **Ley de iniciativa popular, N° 8491**

Ley 8491 de Iniciativa Popular de 9 de marzo del 2006. Esta ley regula el procedimiento en cuanto a la forma, los requisitos y las condiciones que deben cumplir los proyectos de ley que se presenten a la Asamblea Legislativa, mediante la iniciativa popular (Asamblea Legislativa, 2006). Con esto en el ordenamiento jurídico costarricense se da un nuevo tipo de participación política, que busca aumentar la intervención de la sociedad civil. La presentación de proyectos de ley deberá ser al menos por el cinco por ciento del total de los electores. No procederá la iniciativa cuando se trate de proyectos relativos a materia presupuestaria, tributaria y fiscal, de aprobación de empréstitos y contratos o actos de naturaleza administrativa.

- **Ley sobre regulación de referéndum, N° 8492**

Esta ley tiene por objeto regular e instrumentar el instituto de la democracia participativa denominado referéndum, mediante el cual el pueblo ejerce la potestad de aprobar o derogar leyes y hacer reformas parciales de la Constitución Política, de conformidad con los artículos 105, 124, 129 y 195 de la Constitución Política (Asamblea Legislativa, 2006)

El marco general anterior de participación ciudadana excluye la interpretación particular del Poder Judicial de este proceso, que será abordado en el segmento siguiente. Es importante mencionar que la teoría es coincidente en determinar que la participación ciudadana en los procesos judiciales ha sido un proceso lento e incipiente en cuanto a su

interpretación, que, además, como señalan Esquivel y León (2007) es posible identificar los primeros vestigios desde el siglo XVI.

6.4.2.1. De la democracia representativa a la democracia participativa

Como hito definitorio del sistema político costarricense, en el año 2003 con la entrada en vigencia de la Ley N°8364 se realizó una modificación a la Constitución Política para que se agregara la naturaleza de -participativo- al Gobierno de la República. Por lo tanto, se puede leer: “Artículo 9º: El Gobierno de la República es popular, representativo, participativo, alternativo y responsable. Lo ejercen el pueblo y tres Poderes distintos e independientes entre sí. El Legislativo, el Ejecutivo y el Judicial.” (Asamblea Legislativa, 1949). De esto se derivan varios instrumentos y mecanismos para asegurar la participación de las personas en los asuntos públicos.

Esto vierte responsabilidades a los poderes de la República para tender los puentes orientados a la integración y participación efectivas de las personas ciudadanas en el quehacer institucional y la respectiva rendición de cuentas.

6.4.3. Participación ciudadana en el sistema de administración de justicia

El proceso de cambio hacia un nuevo régimen parte del reconocimiento de la complementariedad entre la democracia representativa y la democracia participativa. Se necesita más y mejor democracia; más democracia significa la inclusión de nuevos actores hasta ahora fuera del proceso político. Mejor democracia quiere decir desarrollo de nuevas formas de participación en las decisiones públicas, así como mecanismos eficaces de control horizontal y vertical sobre las tareas del aparato estatal (PNUD, 2005).

Aun cuando la historia reciente muestra la apertura conservadora de espacios de participación ciudadana en Costa Rica en los diferentes escenarios del aparato estatal, la participación como política pública en la administración de justicia es aún más reciente en constatar los espacios en que las personas pueden intervenir.

Administrar la justicia significa hacer cumplir la ley, esto es según el Diccionario Iberoamericano de Derechos Humanos y Fundamentales, el ejercicio de la jurisdicción. La administración de justicia “es una de las diferentes acepciones de la palabra jurisdicción; es decir, etimológicamente, de la *jurisdictio* o *dicción* del Derecho, y consiste así en una función pública derivada de la soberanía del Estado que se atribuye a los jueces

y magistrados, en solitario o colegiadamente integrados en Secciones o en las Salas de Justicia de los Tribunales”(González, 2008, pág.1), por tanto, al atribuirse de forma unilateral la función de aplicación de la ley a quienes se encuentran facultados para esta labor, no es tan fácil dilucidar tan fácilmente la posibilidad de integrar el principio fundamental de participación en esta tarea.

Enseguida interesa referirse a dos temas relevantes para el entendimiento de la configuración de la participación ciudadana en el Poder Judicial Costarricense. En primer lugar, un mapeo de los mecanismos de participación existentes y dos, el proceso de consolidación estructural de la participación ciudadana en la planificación y organización del sistema de administración de justicia.

En referencia a los mecanismos de participación ciudadana en el sistema de administración de justicia en Costa Rica interesa el aporte investigativo de Esquivel y León (2007) en el que realizan un recorrido por mecanismos de participación ciudadana promovidos por la sociedad civil y diversas organizaciones para incidir sobre la agenda de trabajo del Poder Judicial:

1. Lucha del movimiento de género del país en la búsqueda de reforma la estructura jurídica e institucional para eliminar cualquier forma de discriminación contra las mujeres. Al respecto, se aboca a la aprobación en 1990 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer, lo que permitió que a partir de entonces se aprobaran otros instrumentos legales orientados a salvaguardar las necesidades y derechos de las mujeres. Este trabajo fue realizado de cerca con la Corte Suprema de Justicia.

2. Se menciona la experiencia de la convocatoria al Foro Agenda Nacional de Reformas al Poder Judicial realizado por el Colegio de Abogados de Costa Rica en el año 2002, proceso que permitió obtener un marco de propuestas para la reforma del Poder Judicial a partir de la participación de diversos actores.

3. Como iniciativas de participación ciudadana en el sistema de justicia promovidas por la sociedad destaca la conformación de las organizaciones Sociedad y Justicia y la Fundación Justicia y Género.

4. Como instancia con funciones similares destacan la Conamaj, que ha desarrollado labores de capacitación a comunidades, promoción de derechos de personas discriminadas o en condición de vulnerabilidad.

5. La Comisión para la Investigación de la Vigencia del Derecho de Pensión Alimentaria de Costa Rica, como iniciativa de la Defensoría de los Habitantes, que integra la participación del Poder Judicial para atender los derechos de las mujeres respecto a la materia de pensiones alimentarias.

Además, anteriormente se han mencionado una serie de instrumentos acogidos por el Poder Judicial para asegurar el acceso a la justicia de poblaciones en condición de vulnerabilidad; sin embargo, coinciden algunos con los instrumentos que se mencionan por Esquivel y León (2007) respecto a la participación ciudadana en la agenda del Poder Judicial, tales como el Plan Estratégico 2000-2005, el Plan Estratégico 2016-2010, el Observatorio Judicial, la Contraloría de Servicios, la Secretaría Técnica de Género, la Comisión de Accesibilidad e iniciativas para modernizar la página web.

De forma concluyente en la investigación de estos autores indican sobre los mecanismos expuestos que:

Aun no permean la totalidad de la organización y requieren mayor articulación para constituirse en una verdadera política institucional sostenida y consistente, que vaya más allá del discurso y que logre superar la informalidad que aun caracteriza a varios de estos esfuerzos. (Esquivel & León, 2007, pág. 99)

Posterior a la edición de la investigación realizada por Esquivel y León, en apartados anteriores se ha identificado la participación ciudadana como un objetivo estratégico del Poder Judicial en el Plan Estratégico 2013-2018. Además, diversas iniciativas orientadas a atender a población en condición de vulnerabilidad, fortalecimiento de las tecnologías de información y el desarrollo del Programa de Participación Ciudadana de Conamaj en el año 2008. La Corte Plena declara el tema de participación ciudadana de interés institucional y se integra en el Plan Estratégico del Poder Judicial (2013-2017) como un tema estratégico.

Además, como referente directo y determinante del Servicio, la Política de Participación Ciudadana fue aprobada en el año 2015, y define participación ciudadana de la siguiente manera:

Proceso democrático que garantiza una contribución responsable, activa y sostenida de la ciudadanía en el diseño, la toma de decisiones y la ejecución de políticas del Poder Judicial, de manera que respondan a la realidad de la población,

al bien común y al cumplimiento de los fines del Poder Judicial. (Poder Judicial, 2015, pág. 2)

Desde el año 2012 Costa Rica forma parte de la Alianza por un Gobierno Abierto, y en tal sentido todos los poderes de la República asumen y firma el Plan de Acción ante la Alianza por un Gobierno Abierto 2015-2017, en el que Conamaj asume el compromiso de la difusión de la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial.

El marco anterior, permite reflexionar sobre la función del SNFJ como hito de transformación y de rompimiento con la visión de impenetrabilidad de la justicia a la gente, esa visión en la que las personas lejos de ser titulares de la soberanía han sido relegados al título de “administrados”, más receptores que artífices del sistema democrático y republicano costarricense.

7. Teoría del programa: valoración crítica de lo que propone el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales

Desde el enfoque de teoría de cambio se considera necesario identificar la relación causal entre la intervención y los resultados finales esperados, y para tales fines se utilizan diversas herramientas para representar el contexto del Servicio que, en este caso, se suscribe a dos herramientas: predeterminación del problema y cadena de resultados.

El objetivo de esta sección es fundamentalmente entender el contexto en el que se implementa el Servicio, y responder a la pregunta de cómo en teoría, la intervención resuelve el problema. Estas fuentes de información fueron construidas por el Equipo Técnico con el rol de la evaluadora como facilitadora y la utilización de herramientas específicas. El equipo descrito refleja la representación de personas que se involucran en varias de las etapas para la puesta en marcha del Servicio, esto en concordancia con las posturas epistemológicas planteadas.

Se utilizan tres herramientas para definir la teoría del programa o la hipótesis de cambio: predeterminación del problema, cadena de resultados y mapeo de actores.

La predeterminación del problema como punto de partida, permitió reflexionar de forma conjunta varios aspectos que esclarecen sobre el contexto de implementación del Servicio, sus estrategias y el camino trazado para lograr los resultados esperados. Es punto de partida porque tanto la cadena de resultados como el mapeo de actores profundizan sobre elementos recogidos en esta primera etapa, y permiten valorar de forma específica sobre la relación entre personas, recursos, productos y estrategias.

7.1. Predeterminación del problema

La herramienta de predeterminación del problema permite tener un panorama más claro sobre el contexto en el que se diseña, implementa y opera el Servicio. Esta herramienta se inspira en la metodología planteada por el Dr. Warren Crowther para la intervención de una investigación-acción, que plantea que “tanto el investigador como los otros afectados, involucrados e interesados que tienen relación con la problemática que es evaluada y superada, deben compartir la oportunidad de influir en la definición de todos los elementos de la evaluación, los que incluyen el problema objeto y su solución. Todos deben beneficiarse de una realización personal a raíz de haber participado en casi todas las fases del proceso de evaluación” (Crowther, 1999, pág. V).

La primera pregunta que guía el proceso de construcción de la predeterminación del problema es: ¿Cuál es el problema que busca resolver el Servicio?, y a partir de la información recabada se tiene que el acceso limitado a la justicia es un problema generalizado, pero se determina necesario precisar que las personas en condiciones de vulnerabilidad son quienes están más expuestas, y a quienes se les dificulta en mayor medida acceder a servicios de justicia, aun cuando como se amplió anteriormente, es un derecho humano fundamental.

El proceso participativo guiado para construir este componente de análisis permitió tener un acercamiento consensuado sobre lo que hace el Servicio, cómo lo hace, para qué y hacia quiénes se dirige. Resulta importante aclarar que los actores contenidos en esta herramienta fueron valorados y contemplados en el mapeo de actores de forma específica, por lo que se visualiza de forma general un sector de interés que integra el proceso de entrega del Servicio.

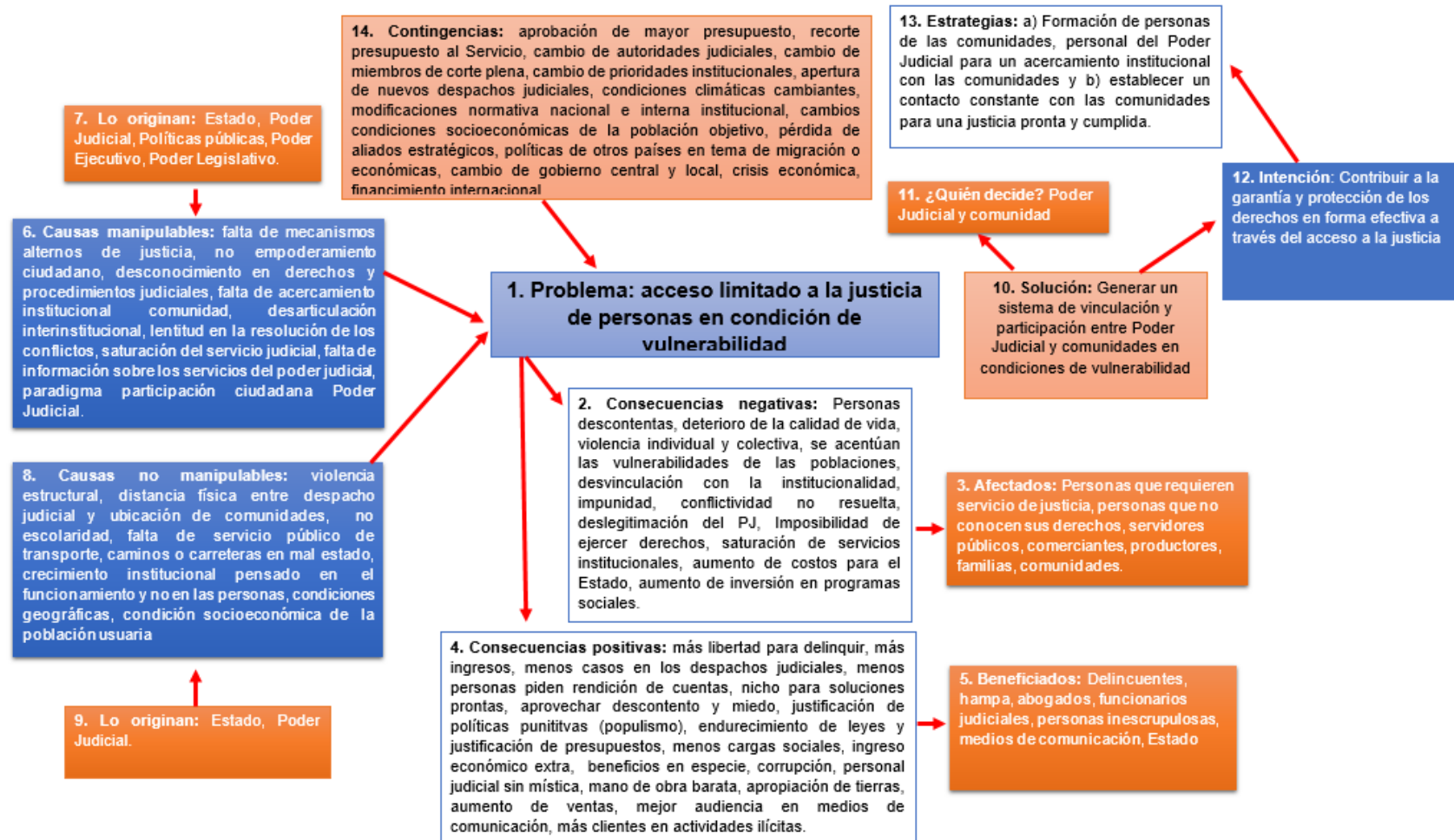
A continuación, se visualiza la lógica de entrega del Servicio, alimentado de las siguientes fuentes de información:

a. Discusión y validación con el Equipo Técnico (ET) y el Equipo Directivo (ED), que incluye personas involucradas en la entrega del Servicio, tanto desde la etapa de diseño, implementación, como seguimiento.

b. Manual de procedimientos para la implementación del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales.

- c. Directrices Generales del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales
- d. Videos del Poder Judicial respecto al funcionamiento del Servicio en diferentes comunidades
- e. Consulta a la unidad ejecutora: Conamaj

Figura 3. Predeterminación del Problema del SNFJ del Poder Judicial



Fuente: elaboración propia a partir de talleres con ET, 2017

7.3. Cuadro de resultados

Desde el punto de vista del enfoque de teoría de cambio se requiere plasmar la secuencia lógica que se ha planteado el Servicio para alcanzar el cambio deseado, por lo que el siguiente cuadro de resultados construido con el ET pretendió describir la relación entre las distintas actividades, insumos y productos se dirigen en teoría, a alcanzar ciertos efectos que finalmente aportan a un impacto deseado. El cuadro de resultados aporta a la valoración del contexto, en el sentido de que esta secuencia lógica, desde el punto de vista de lo que acomete el Poder Judicial, permite visualizar que dadas estas actividades y alcanzados estos productos, se producirán una serie de efectos, que al tenor del diseño evaluativo permite ubicar el alcance de esta evaluación y la pertinencia de la utilización de criterios que tienen que ver con los efectos directos del Servicio, asociados al componente de la labor realizada por las personas facilitadoras, sin dejar de lado todas las condiciones previas que deben darse para esto. El siguiente cuadro identifica la línea causal de todos los componentes de la entrega del servicio a las comunidades seleccionadas según la planificación que se realiza periódicamente:

Tabla 10. Cuadro de resultados del Servicio

Cuadro de resultados			
Actividades	Productos	Efectos	Impacto
Planificar la programación anual de implementación del SNFJ a nivel nacional Identificar las comunidades prioritarias y realizar un diagnóstico	Planificación anual del trabajo del SNFJ Diagnóstico de comunidades prioritarias para la implementación del SNFJ	Condiciones institucionales para la implementación del Servicio Condiciones jurídicas para la implementación del Servicio	Contribuir a la garantía y protección de los derechos en forma efectiva a través del acceso a la justicia
Sensibilizar a las comunidades identificadas como prioritarias sobre el funcionamiento y objetivos del SNFJ Realizar las asambleas comunitarias para que las comunidades seleccionen la persona facilitadora	Comunidades prioritarias identificadas e informadas sobre el funcionamiento del SNFJ Comunidades que desean implementar el SNFJ son identificadas Lista de asistencia de autoridades locales	Cultura organizacional del personal judicial para realizar las funciones que el Servicio exige Sensibilidad a las necesidades jurídicas de las personas en condición de vulnerabilidad Conocimiento e identificación del personal judicial con funcionamiento del Servicio	

Cuadro de resultados			
Actividades	Productos	Efectos	Impacto
	Plan de Trabajo con cronograma de actividades Visita a comunidad identificada Formulario “Lista de Asistencia a Comunidades” listo	Personas facilitadoras tienen la capacidad para atender sus funciones Ejercicio de derecho de acceso a la justicia por parte de las comunidades Los ciudadanos y ciudadanas conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia	
Designar y juramentar personas facilitadoras en las comunidades identificadas de mayor vulnerabilidad socioeconómica y con acceso limitado a despachos judiciales que decidan implementar el Servicio	Asamblea comunitaria para designar a la persona facilitadora es realizada según procedimiento “Realización de Asamblea Comunitaria para nombrar a la persona facilitadora judicial” Nombramiento de la persona facilitadora Personas facilitadoras juramentadas por juez o jueza en la comunidad: Acta de Juramentación de la Persona Facilitadora Expediente físico de la Persona Facilitadora	Las personas conocen sus derechos y deberes y cómo hacerlos efectivos Las personas presentan sus controversias jurídicas ante los juzgados del Poder Judicial Personas satisfechas con el Servicio Personas confían en la persona facilitadora Personas con confianza en el Sistema de Administración de Justicia Personas que utilizan el Servicio tienen la capacidad de orientar a otras personas sobre derechos y procedimientos	
Capacitar personas facilitadoras en temas de funcionamiento del Poder Judicial, el Servicio y temas según Plan de Capacitación	Capacitación en materia de contravenciones, procedimientos judiciales y operatividad del SNFJ	Reducción de la conflictividad en las comunidades	
Capacitar funcionarios y funcionarias judiciales sobre el funcionamiento del Servicio para su involucramiento	Personas funcionarias judiciales capacitadas sobre el funcionamiento del SNFJ	Rapidez en la solución de conflictos en las comunidades	
Realizar las diligencias que los juzgados asignen a las personas facilitadoras	Diligencia realizada y registrada	Costos relacionados a procesos judiciales disminuyen para las personas que utilizan el Servicio	
Realizar orientaciones respecto a trámites judiciales y funciones del Servicio	Consultas evacuadas		

Cuadro de resultados			
Actividades	Productos	Efectos	Impacto
Asesorar a las personas de las comunidades que requieran información sobre procedimientos judiciales en temas específicos de materia contravencional	Solicitud de asesoría valorada Personas de las comunidades informadas sobre procedimientos judiciales y temas de consulta que sean materia de personas facilitadoras	Recomposición de las relaciones personales entre las partes del conflicto Aumento de litigiosidad en los juzgados contravencionales por conocimiento derivado del Servicio	
Dar acompañamiento a las personas en la tramitología de sus procedimientos judiciales	Personas de las comunidades son acompañadas en sus procedimientos según posibilidades del proceso judicial Formulario remisión de casos ¹⁰	Disminución de litigiosidad en los juzgados contravencionales por mediaciones o acuerdos extrajudiciales Mayor participación de comunidades en procesos de divulgación del Poder Judicial	
Dar charlas a las personas de las comunidades en temas de derechos, funcionamiento del Poder Judicial y el Servicio	Charlas en las comunidades Formulario de Registro de asistencia a comunidades listo	Generación de información relevante respecto al seguimiento del Servicio	
Realizar mediaciones comunitarias en aquellos casos en que haya acuerdo entre las partes	Formulario de invitación a mediación Mediaciones realizadas en las comunidades Acta de mediación		
Dar seguimiento a los juzgados contravencionales respecto al trabajo realizado	Informes de seguimiento de funcionamiento del Servicio		
Dar seguimiento, apoyo y acompañamiento a las personas facilitadoras para la realización de sus tareas	Personas facilitadoras son acompañadas en el proceso de entrega del Servicio Libro de actas de la persona facilitadora completo Formulario de Registro de Actividades mensuales completo Reunión mensual de capacitación con las personas facilitadoras judiciales		

¹⁰ Remiten casos que no pueden resolver, o bien, aquellos casos en donde la mediación no progresó debido a que las partes no llegaron a ningún acuerdo y en virtud de ello queda fuera de su competencia

Cuadro de resultados			
Actividades	Productos	Efectos	Impacto
	Formulario de Registro mensual de actividades de la persona facilitadora judicial completo Reunión trimestral de jueces y juezas del Circuito realizada.		

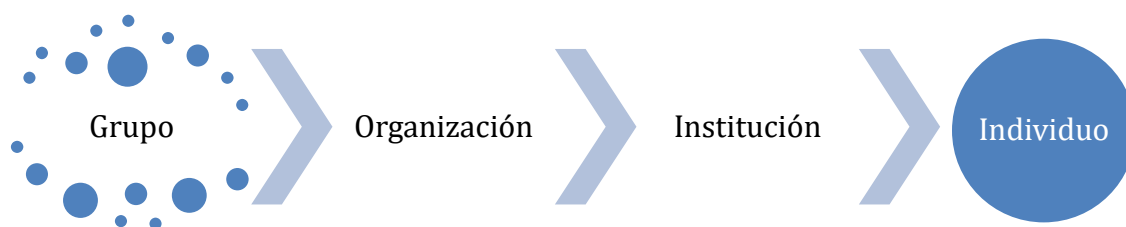
Fuente: elaboración propia a partir de talleres realizados con ET, 2017

7.4. Mapeo de actores

El mapeo de actores en este proceso evaluativo busca en primer lugar identificar todos los actores que convergen directa o indirectamente en la entrega del Servicio, sus niveles de participación y de interdependencia entre ellos. En segundo lugar, establecer aspectos que pueden afectar positiva o negativamente el funcionamiento del Servicio, la gestión de la evaluación y proponer estrategias para comprender las relaciones entre actores, la forma de integrarlos en el proceso participativo de evaluación y de entrega de resultados. Al respecto, Tapella (2007) aporta:

Con el mapeo de actores se busca no solo tener un listado de los diferentes actores que participan en una iniciativa, sino conocer sus acciones y los objetivos de su participación. En tal sentido, es importante destacar que en el mapeo de actores hay que identificar roles y poderes de los actores sociales más relevantes. (pág.2)

La primera sección corresponde a la identificación de todos los actores que se involucran en el Servicio, y su clasificación según tipo de actor, ya que se reconoce que el abordaje de redes sociales se caracteriza por considerar que se puede pensar a la sociedad en términos de estructuras, las cuales se manifiestan por diferentes formas de relación entre actores:



Esta clasificación resulta necesaria en reconocimiento de la naturaleza de cada estadio, es decir, los individuos tienen intereses específicos, y los grupos representan un conjunto de individuos con roles distintos de poder e influencia según los objetivos de ese grupo, tenga una naturaleza jurídica y funcional o no, sea en el sector público o no:

Tabla 11. Clasificación de actores identificados

Estructura	Actores
Grupo	Sociedad Civil: comunidades, personas facilitadoras, personas en condición de vulnerabilidad, grupos organizados de la sociedad civil.
Grupo	Mercado: comerciantes, productores y productoras, abogados, abogadas, crimen organizado, medios de comunicación.
Organización no gubernamental	Organización de Estados Americanos
Instituciones públicas	Poder Ejecutivo: Gobierno Central, Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de Seguridad Pública, Fuerza Pública, servidores y servidoras públicas
Instituciones públicas	Poder Judicial: Corte Suprema de Justicia, Consejo Superior del Poder Judicial, Dirección de Planificación del Poder Judicial, Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial, Juzgados Contravencionales, Dirección Ejecutiva y personal de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia, Consejos de Administración de Circuito y Comisiones de Coordinación personal administrativo del Poder Judicial, jueces y juezas, personal técnico de los juzgados contravencionales.
Instituciones públicas	Poder Legislativo: Asamblea Legislativa, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes
Instituciones públicas	Tribunal Supremo de Elecciones
Instituciones públicas	Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica
Instituciones públicas	Municipalidades, Concejos Municipales de Distrito
Organización	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica

Fuente: elaboración propia a partir del Manual de Organización del Sector Público Costarricense y su Organización (Ministerio de Planificación y Política Económica, 2010)

Esta clasificación guía los diferentes análisis de actores propuestos, sin que se modifique su naturaleza, más sí su posicionamiento, mandatos e intereses de acuerdo con las preguntas que guían el análisis de situaciones. Este mapeo de actores tiene tres momentos, con el fin de lograr un panorama completo sobre el papel de los actores en diferentes momentos. Por lo tanto, los análisis corresponden a:

- Posicionamiento de actores respecto a la implementación y funcionamiento del Servicio
- Posicionamiento de actores respecto a la evaluación del Servicio

- Análisis de estrategias para el análisis del Servicio en su implementación y evaluación.
- Posicionamiento de actores respecto a la definición de su rol desde las responsabilidades desprendidas de los marcos legales u operativos sociales, y el papel que cumplen en el proceso de generación de resultados del Servicio

Tabla 12. Rol de los tipos de organización o actores respecto a la implementación del Servicio

Actor	Mandato	Rol
Comunidades	Utilizar las vías jurisdiccionales para dirimir conflictos o denunciar abusos. Mantener un ambiente equilibrado, respetar el ejercicio de derechos de todas las personas	Son los beneficiarios directos del Servicio.
Persona facilitadora como figura	Asesorar, acompañar y atender consultas y solicitudes de mediación en las comunidades.	Contacto directo en la comunidad con el Sistema de Administración de justicia.
Personas en condición migratoria irregular, personas con solicitud de refugio en Costa Rica, mujeres jefas de hogar en condición de vulnerabilidad socioeconómica, grupos originarios costarricenses	Asistir a las vías jurisdiccionales	Beneficiarios potenciales del Servicio
Comerciantes	Obtener la máxima utilidad de sus inversiones	Pueden ser beneficiarios del Servicio, también pueden afectar o lesionar los derechos de consumidores o ver sus derechos lesionados
Productores y productoras	Obtener el beneficio planeado para la subsistencia de la producción	Utilización del Servicio, pueden verse afectados por la usurpación de sus tierras o violación de sus derechos
Abogados, abogadas	Actuar y asesorar dentro del marco de la ley a quienes les consulten	Pueden verse beneficiados por las personas que requieran hacer consultas legales y no conozcan del Servicio
Crimen organizado	Lograr el mayor beneficio económico de sus actividades delictivas	Se pueden afectar por el conocimiento de las personas de sus derechos
Medios de comunicación	Informar sobre eventos, acciones que resulten de importancia o llamativos para las personas	Ante el alza de hechos delictivos se pueden ver beneficiados con los conflictos existentes

Actor	Mandato	Rol
Organización de los Estados Americanos	Lograr en sus Estados Miembros, como lo estipula el Artículo 1 de la Carta, "un orden de paz y de justicia, fomentar su solidaridad, robustecer su colaboración y defender su soberanía, su integridad territorial y su independencia"	Dar asesoría a los Poderes Judiciales en la implementación del Servicio y aportar presupuesto para esta fase.
Gobierno Central	Satisfacer el bien común y promover aquellas iniciativas de interés público, respeto al marco de legalidad.	Acompañamiento y apoyo en los momentos propicios.
Ministerio de Justicia y Paz	Impulsar y coordinar planes y programas dirigidos a la promoción de la paz en el ámbito nacional desde la perspectiva de prevención de la violencia, apoyar al Ministerio de Seguridad Pública en materia del control de las armas de fuego en el país, promocionar la resolución alternativa de conflictos como una forma de desarrollar una cultura de paz	Forma parte de CONAMAJ, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Ministerio de Seguridad Publica	Vigilar, conservar el orden público, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas, preservar y mantener la soberanía nacional, así como coadyuvar en el fortalecimiento del principio de legalidad	Colaborar en la prestación del Servicio en las comunidades en caso de requerir unidades o intervención
Fuerza Pública	Es una de las Direcciones que conforman el Ministerio de Seguridad Pública. Dentro de sus muchas responsabilidades está la de ejecutar las políticas y acciones de seguridad ciudadana y nacional para el ejercicio y respeto a la Constitución Política, a la soberanía nacional, a la integridad territorial y el mantenimiento del orden público.	Colaborar en la prestación del Servicio en las comunidades en caso de requerir unidades o intervención
Servidores y servidoras públicas	Realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice la Ley, según la escala jerárquica de sus fuentes	
Procuraduría General de la República	Representante legal del Estado: la representación judicial se ejerce en relación con todo proceso en contra del Estado	Forma parte de CONAMAJ, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Corte Suprema de Justicia	Es el Tribunal Superior del Poder Judicial y como órgano superior de	Toma decisión respecto a la ejecución del Servicio

Actor	Mandato	Rol
	éste ejercerá las funciones de gobierno y de reglamento	
Magistrados	Máximos jefes del Poder Judicial	Toman decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Consejo Superior del Poder Judicial	Ejecutar la política administrativa del Poder Judicial, dentro de los lineamientos establecidos por la Corte Suprema de Justicia.	Régimen disciplinario de incumplimiento de labores de jueces y juezas
Dirección de Planificación del Poder Judicial	Asesorar a la Presidencia de la Corte, al Consejo Superior y a la Corte Plena, en materia de planificación. Dirigir la formulación de los planes, programas y proyectos de corto, mediano y largo plazos lo mismo que el plan anual de operaciones y el anteproyecto de presupuesto	Seguimiento de las actividades del Servicio
Ministerio Público	Requerir ante los tribunales penales la aplicación de la ley, mediante la realización de los actos necesarios para la promoción y el ejercicio exclusivo y de oficio de la acción penal pública	Colaborar en la prestación del Servicio, dar curso a denuncias dentro del ámbito de su competencia.
Organismo de Investigación Judicial	Por iniciativa propia, por denuncia o por orden de autoridad competente, procederá a investigar los delitos de acción pública, a impedir que los hechos cometidos sean llevados a consecuencias ulteriores, a identificar y aprehender preventivamente a los presuntos culpables, y a reunir, asegurar y ordenar científicamente las pruebas y demás antecedentes necesarios para la investigación.	Colaborar en la prestación del Servicio
Juzgados Contravencionales	Conocer y dar trámite a todas las contravenciones	Implementación, asesoramiento, seguimiento del Servicio en las comunidades
Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia	Planificar, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar las labores administrativas y técnicas de apoyo a la Comisión	Responsable de ejecución del Servicio
Consejos de Administración de Circuito	Administrar y dar seguimiento a la labor de los circuitos	Dar seguimiento al Servicio por circuito
Comisión interinstitucional de implementación del Servicio	Impulso y aprobación de diferentes manuales de operación del Servicio en Costa Rica, lineamientos y directrices, los cuales se encuentran aprobados por	Define el Circuito Judicial donde se va a implementar el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales (SNFJ)

Actor	Mandato	Rol
	los órganos administrativos de mayor rango de la institución	
Asamblea Legislativa	Proponer o acoger los proyectos de ley que juzguen convenientes	Forma parte de CONAMAJ, por tanto, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Contraloría General de la República	Órgano constitucional, auxiliar de la Asamblea Legislativa que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir al control político y ciudadano	Forma parte de CONAMAJ, por tanto, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Defensoría de los Habitantes	Es un órgano contralor que forma parte del Poder Legislativo. El fin de esta institución es el de velar porque la actividad del sector público se ajuste al ordenamiento jurídico y la moral, de forma tal que los derechos e intereses de los habitantes siempre estén protegidos	Forma parte de CONAMAJ, por tanto, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Tribunal Supremo de Elecciones	Organizar, dirigir y vigilar los actos relativos al sufragio; para Ese fin podrá dictar los reglamentos, los acuerdos y las resoluciones, de conformidad con la ley.	Forma parte de CONAMAJ, por tanto, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica	Fomentar el estudio y la investigación de las ciencias puras y de los problemas que atañen a la vida económica, política y social de la Nación.	Forma parte de CONAMAJ, por tanto, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio
Municipalidades, Consejos Municipales de Distrito	Las municipalidades fomentarán la participación, consciente y democrática del pueblo en las decisiones del Gobierno local. Las instituciones públicas estarán obligadas a colaborar para que estas decisiones se cumplan debidamente	Colaborar para los procesos de nombramiento de personas facilitadoras
Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	Garantizar a la sociedad costarricense la idoneidad en el ejercicio profesional de los Abogados y Abogadas, tutelar sus intereses gremiales y promover el desarrollo de las ciencias jurídicas	Forma parte de CONAMAJ, toma decisiones sobre planeamiento y ejecución del Servicio

Fuente: elaboración propia a partir del análisis de contexto, 2017

Una vez definido el rol en función del Servicio, y realizada una categorización general, se realiza la ubicación de actores en: a favor, en contra o neutro según su relación con el Servicio, sus objetivos y coyuntura dada, tomando en cuenta la siguiente orientación de clasificación:

- Sobre relación con el Servicio:
 - **Directa:** relación directa con la ejecución del Servicio y el cumplimiento de los objetivos
 - **Indirecta:** relacionado en alguna medida con la ejecución del Servicio
- Sobre la posición predominante:
 - **A favor:** referido al nivel de interés de que el Servicio cumpla sus objetivos
 - **Indiferente:** no posee un interés particular de que el Servicio satisfaga sus objetivos, en relación con los propios.
 - **En contra:** no está de acuerdo en que el Servicio cumpla sus objetivos.
- Sobre el nivel de poder o influencia:
 - **Alto:** tienen un alto poder de influencia sobre los demás actores para la ejecución del Servicio.
 - **Media:** influencia intermedia sobre los demás actores para la ejecución de Servicio
 - **Bajo:** no tiene influencia o poder sobre los demás actores para la ejecución del Servicio.

Tabla 13. Posición de actores respecto a la ejecución del Servicio

Actor	Relación con el Servicio	Posición predominante	Nivel de poder e influencia
Comunidades objetivo	Directa	A favor	Bajo
Persona facilitadora como figura	Directa	A favor	Bajo
Personas en condición de vulnerabilidad	Directa	A favor	Bajo
Comerciantes	Indirecta	Indiferente	Bajo
Productores y productoras	Indirecta	Indiferente	Bajo
Abogados, abogadas	Indirecta	Indiferente	Bajo
Crimen organizado	Indirecta	En contra	Bajo
Medios de comunicación	Indirecta	Indiferente	Bajo
Organización de los Estados Americanos	Directa	A favor	Medio

Actor	Relación con el Servicio	Posición predominante	Nivel de poder e influencia
Gobierno Central	Indirecta	A favor	Medio
Ministerio de Justicia y Paz	Directa	A favor	Medio
Ministerio de Seguridad Pública	Directa	A favor	Medio
Fuerza Pública	Directa	A favor	Medio
Procuraduría General de la República	Indirecta	Indiferente	Medio
Magistrados y magistradas	Directa	No definido	Alto
Consejo Superior del Poder Judicial	Indirecta	A favor	Medio
Dirección de Planificación del Poder Judicial	Directa	A favor	Medio
Ministerio Público	Indirecta	A favor	Medio
Organismo de Investigación Judicial	Indirecta	A favor	Medio
Juzgados Contravencionales	Directa	No definido	Alto
Dirección Ejecutiva de la Conamaj	Directa	A favor	Alto
Consejos de Administración de Circuito	Directa	A favor	Medio
Comisión Interinstitucional de Implementación del Servicio	Directa	A favor	Alto
Comisiones de Coordinación personal administrativo del Poder Judicial	Indirecta	A favor	Medio
Jueces y juezas contravencionales	Directa	No definido	Alto
Asamblea Legislativa	Indirecta	Indiferente	Medio
Contraloría General de la República	Indirecta	Indiferente	Medio
Defensoría de los Habitantes	Indirecta	Indiferente	Medio
Tribunal Supremo de Elecciones	Indirecta	Indiferente	Medio
Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica	Indirecta	Indiferente	Medio
Municipalidades, Concejos Municipales de Distrito	Indirecta	Indiferente	Bajo
Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	Indirecta	Indiferente	Bajo

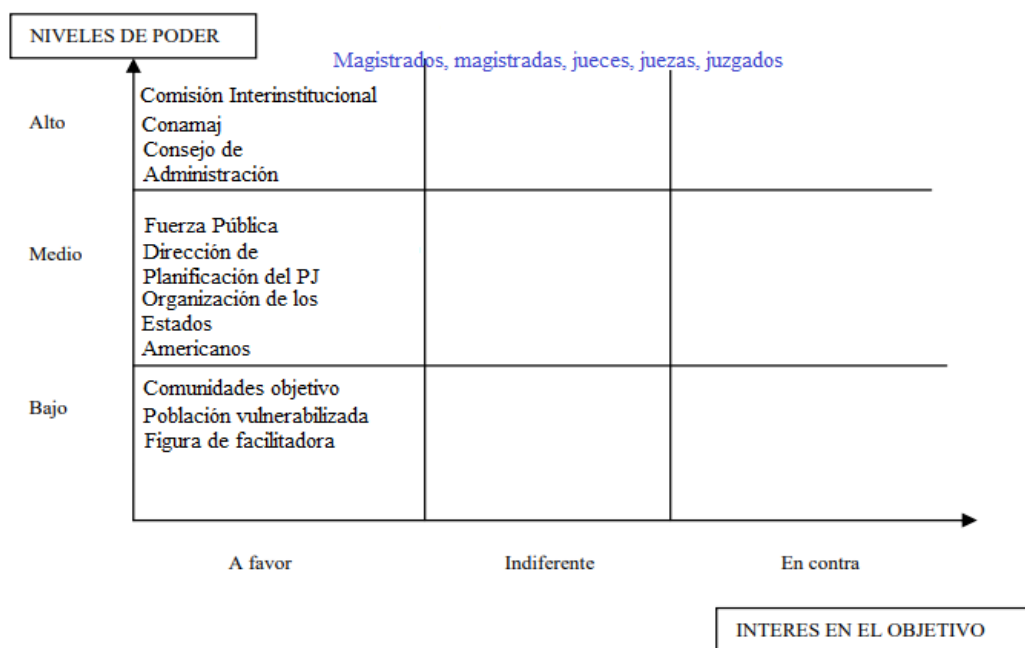
Fuente: elaboración propia a partir del análisis del contexto, 2017

De lo anterior, destacan los magistrados, magistradas, jueces y juezas como actores individuales que poseen posiciones diversas respecto a la ejecución del Servicio. Según lo reflexionado en el seno del trabajo con el ET, estos actores algunos podrían estar en contra y otros a favor, por lo que resulta necesario tomarlo en cuenta en el análisis de resultados y la comprensión del contexto en el que se implementa el Servicio. Además, se

destaca el conglomerado de actores involucrados en los juzgados contravencionales, que involucra jueces, juezas y personal administrativo, espacios en los que se ha reflexionado existe una división en cuando a sus intereses, tomando en cuenta que tienen responsabilidades específicas designadas y fundamentales para la entrega del servicio.

De este análisis es importante destacar aquellos actores con un alto poder de influencia y que se definen a favor, ya que son aliados; aquellos actores con un alto poder de decisión y son indiferentes o en contra, ya que se requiere analizar su accionar como fundamental para la continuidad de la prestación del Servicio; y aquellos actores con baja influencia o poder de decisión y se encuentran a favor, ya que en este estrato se pueden identificar aquellos actores que serían afectados ante la no existencia del Servicio, sea porque el Servicio atiende sus necesidades específicas o apoya en el cumplimiento de sus objetivos. Además, tanto magistrados, magistradas, jueces y juezas y juzgados se ubican en el cuadrante con una posición a favor, en virtud de que, si se toma en cuenta sus deberes y responsabilidades institucionales respecto al Servicio, deben velar por el cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, se reconoce su posición divergente. La siguiente figura identifica los tres grupos de clasificación detallada:

Figura 4. Clasificación de actores clave vinculados con la ejecución del Servicio



Fuente: elaboración propia

La siguiente tabla aporta, además, un análisis de la relación entre los actores para la realización de la evaluación:

Tabla 14. Posición de actores del Servicio respecto a la evaluación del Servicio

Actor	Posición predominante	Nivel de poder e influencia
Comunidades objetivo	Indiferente	Medio
Persona facilitadora como figura	A favor	Medio
Personas en condición de vulnerabilidad	Indiferente	Medio
Comerciantes	Indiferente	Bajo
Productores y productoras	Indiferente	Bajo
Abogados, abogadas	Indiferente	Bajo
Crimen organizado	Indiferente	Bajo
Medios de comunicación	Indiferente	Bajo
Organización de los Estados Americanos	A favor	Medio
Gobierno Central	A favor	Medio
Ministerio de Justicia y Paz	A favor	Medio
Ministerio de Seguridad Pública	A favor	Medio
Fuerza Pública	A favor	Medio
Procuraduría General de la República	Indiferente	Medio
Magistrados y magistradas	A favor	Alto
Consejo Superior del Poder Judicial	A favor	Medio
Dirección de Planificación del Poder Judicial	A favor	Alto
Ministerio Público	Indiferente	Medio
Organismo de Investigación Judicial	Indiferente	Medio
Juzgados Contravencionales	A favor	Alto
Dirección Ejecutiva de la Conamaj	A favor	Alto
Consejos de Administración de Circuito	A favor	Medio
Comisión Interinstitucional de Implementación del Servicio	A favor	Alto
Comisiones de Coordinación personal administrativo del Poder Judicial	A favor	Medio
Jueces y juezas contravencionales	A favor	Alto
Asamblea Legislativa	Indiferente	Medio
Contraloría General de la República	Indiferente	Medio

Defensoría de los Habitantes	Indiferente	Medio
Tribunal Supremo de Elecciones	Indiferente	Medio
Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica	Indiferente	Medio
Municipalidades, Concejos Municipales de Distrito	Indiferente	Bajo
Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	Indiferente	Bajo

Fuente: elaboración propia a partir del análisis del contexto, 2017

A partir de los escenarios anteriores, con el análisis de las relaciones entre actores, se identifican actores clave en la ejecución del Servicio y en su participación en la evaluación, además se identifican estrategias para su abordaje y tomar en cuenta sus impresiones para el diseño evaluativo y los resultados de la evaluación.

El enfoque de identificación de actores clave, “no solo consiste en sacar un listado de posibles actores de un territorio, sino conocer sus acciones y los objetivos del por qué están en el territorio y sus perspectivas en un futuro inmediato” (Tapella, 2007, pág.2), impronta que guía el proceso de análisis.

Las estrategias de abordaje se manifiestan en los siguientes ejes de trabajo de la evaluación:

1. Enfoque participativo que identifica actores clave y su vinculación en las diferentes etapas, esto para no dejar a nadie por fuera, que se enriquezcan los procesos de diálogo, que se compartan y debatan los conceptos, las nociones, los objetivos y se fomente la investigación-acción, con actores con diferentes intereses y motivaciones, fomentando el uso de la evaluación según la participación en diferentes etapas del proceso evaluativo.
2. Estrategias de comunicación y enlace de acuerdo con los niveles de vinculación, información constante y relevante según actor
3. Interlocución de identificación de intereses de actores con resultados de la evaluación, en términos del enfoque metodológico, las herramientas y el objeto de evaluación.

Aspectos que serán vertidos en el capítulo siguiente de abordaje metodológico de la evaluación.

Capítulo 3. Estrategia metodológica

8. Marco evaluativo propuesto para el Servicio

El diseño evaluativo es la etapa en que especifican y se toman las decisiones metodológicas para interpretar de acuerdo con diferentes criterios, las interrogantes de evaluación que guían el proceso evaluativo y expone la siguiente información:

8.1. Problema de evaluación

El acceso a la justicia es un derecho humano fundamental. Esto significa que cualquier persona tiene derecho a un ámbito en el que se le reconozcan sus derechos y se le exija el cumplimiento de sus obligaciones. Esto claramente en el contexto de la competencia exclusiva de administración de justicia en Costa Rica por parte del Poder Judicial, en el que las personas tienen una vía jurídicamente establecida para dirimir sus conflictos y hacer que sus derechos sean respetados.

Es oportuno agregar que permitir el fácil acceso de las personas a la justicia, de acuerdo con el reconocimiento de sus condiciones, ha de ser también una oportunidad y principio que guíen las acciones para satisfacer este derecho humano. Tal como plantea Marabotto (2003):

Lo que sin duda mayor seguridad jurídica y mejor posibilidad de protección nos proporciona es el poder acudir ante un tribunal del Poder Judicial cada vez que creemos que está afectado, violado, amenazado o negado algo que pretendemos razonablemente como un derecho personal. (pág.300.)

Es fundamental que todas las personas puedan acceder al sistema de administración de justicia, aunado a la aspiración democrática y republicana de un Estado de Derecho como el de Costa Rica, en el que la igualdad ante la ley supone entre otras cosas, que todas las personas tienen la garantía de que sus derechos sean legitimados.

Ya se ha analizado la relación entre el no acceso a la justicia y las condiciones que vulnerabilizan la calidad de vida de las personas, la pobreza, la exclusión social, la promoción de una cultura de paz, la satisfacción de las personas con el reconocimiento de su condición de ciudadanas, el conflicto y la violencia como medios de solución de diferencias, la capacidad del Estado de responder a las necesidades sociales y el reconocimiento de la utilidad de las instituciones públicas como garantes de la integridad y la dignidad humana.

A partir del reconocimiento del limitado o inexistente acceso de cierto segmento de la población a la justicia, el Servicio apunta a que a través de la formación de personas en diferentes comunidades y la instauración de la figura de la persona facilitadora se establezca un mecanismo de vinculación y participación que permita a su vez, que las personas tengan acceso a la justicia, conociendo sus derechos, teniendo acceso a asesoría y acompañamiento en materia contravencional y con la posibilidad de realizar mediaciones en caso de conflictos que sean susceptibles de ser mediados, tomando en cuenta por supuesto, la voluntad de las partes involucradas.

Además, el Poder Judicial de Costa Rica a través de la Política de Participación Ciudadana del año 2015 estableció lineamientos clave para el cambio de paradigma en este Poder de la República y el reconocimiento de que, a través de la participación de la ciudadanía, el Poder Judicial podría acercarse más al cumplimiento de sus objetivos de forma integral, valorando que no todas las personas tienen las mismas posibilidades ni condiciones para ejercer su derecho a acceder a la justicia.

La investigación evaluativa plantea inicialmente un problema de contribución; es decir, a partir de la teoría de cambio se visualizan hipótesis respecto al cambio esperado de la implementación del Servicio que merecen ser analizadas a la luz de la importancia que reviste conocer la medida en que este ha contribuido a que las personas en las comunidades tengan un mayor acceso a la justicia, y las implicaciones de esos cambios. Por lo tanto, se establece el problema de evaluación como:

Problema de evaluación: ¿En qué medida la prestación directa del Servicio en las comunidades contribuye a que las personas en las comunidades tengan acceso a la justicia?

El problema de evaluación permite ahondar en la reflexión conjunta de cómo el Servicio (hipótesis de cambio) y las personas que fueron parte del proceso evaluativo abordan el acceso a la justicia. Además, como punto de partida se plantea que en el universo de todo lo que se podría evaluar, se requiere un aterrizaje que acerque lo priorizado por el ET con las condiciones metodológicas y temporales que a juicio de la evaluadora permita ofrecer una evaluación que satisfaga las principales interrogantes.

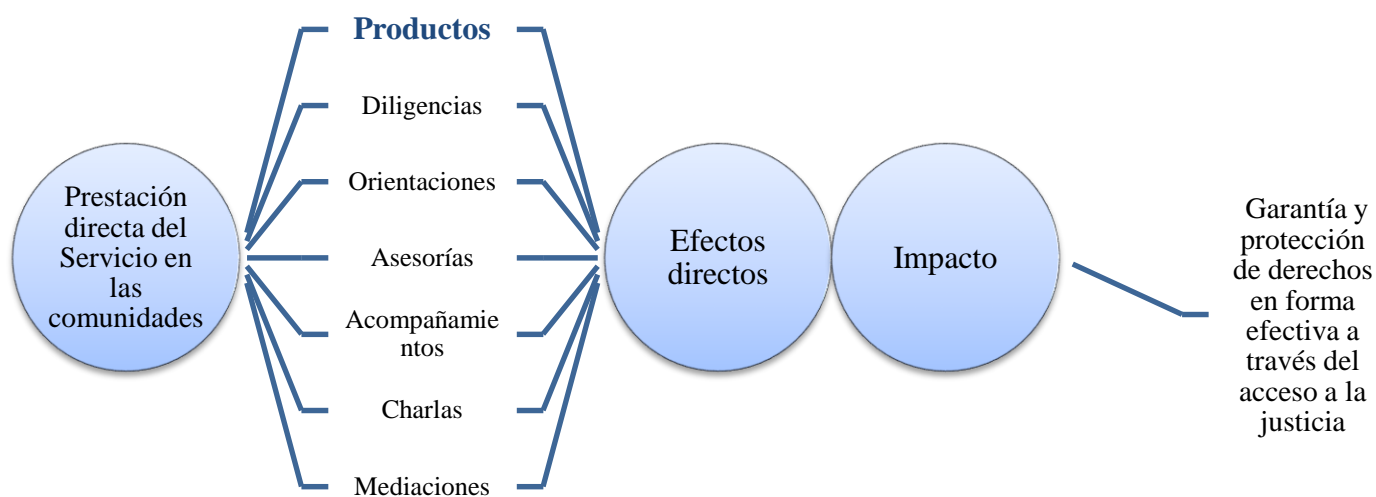
8.2 Objeto de evaluación

La presente evaluación tiene como objeto de evaluación los efectos directos del Servicio en las comunidades, es decir, de la labor de la persona facilitadora en la comunidad y los efectos derivados de estas funciones, fueran planificados o no.

La evaluación de efectos directos refiere a la valoración de los efectos que son directamente atribuibles al Servicio y generados en la población objetivo, según la teoría de cambio construida. Esto marca la impronta de los criterios a utilizar, la generación de interrogantes y la estrategia metodológica para responder de la forma más cercana y rigurosa a las interrogantes de evaluación.

Por aspectos metodológicos, temporales, espaciales y evaluativos, es conocido que no se puede evaluar toda la cadena de resultados que explica secuencialmente cómo el Servicio busca cumplir sus objetivos y generar cambios, con las limitaciones que se han señalado. No obstante, resulta importante que a partir de la cadena de resultados se extraigan los grandes componentes estratégicos que construyen el puente para alcanzar el impacto. Ese puente corresponde a los efectos, ya que se visibiliza que las actividades específicas no derivan de forma instantánea en el impacto deseado:

Figura 5. Visualización de relación causal entre los productos del Servicio y la generación de impacto



Fuente: elaboración propia a partir de la Teoría del Programa, 2017

Por lo tanto, ¿cuáles son los efectos directos de la prestación directa del Servicio? Estos se definen a partir de la construcción de la teoría de cambio con el ET, resulta

necesario indicar que además las personas entrevistadas aportaron insumos en el entendimiento de efectos que inicialmente no se definieron, efectos no esperados. A partir de esto, se realiza una descripción de los efectos derivados de este componente y se plantean interrogantes que la evaluación aborda para valorar la forma en que el Servicio se plantea el objetivo para que las personas tengan un mayor acceso a la justicia:

Tabla 15. Componente de prestación directa del Servicio y los efectos directos asociados

Componente: prestación directa del Servicio en las comunidades	Efectos directos
<p>Funciones de persona facilitadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las diligencias que los juzgados les asignen • Realizar orientaciones respecto a trámites judiciales y funciones del Servicio • Asesorar a las personas de las comunidades que requieran información sobre procedimientos judiciales en temas específicos de materia contravencional • Dar acompañamiento a las personas en la tramitología de sus procedimientos judiciales • Dar charlas a las personas de las comunidades en temas de derechos, funcionamiento del Poder Judicial y el Servicio • Realizar mediaciones comunitarias en aquellos casos en que haya acuerdo entre las partes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio de derecho de acceso a la justicia por parte de las comunidades • Las personas conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia • Las personas conocen sus derechos y deberes y cómo hacerlos efectivos • Las personas presentan sus controversias jurídicas ante los juzgados del Poder Judicial • Personas satisfechas con el Servicio • Personas confían en la persona facilitadora • Personas con confianza en el Sistema de Administración de Justicia • Personas que utilizan el Servicio tienen la capacidad de orientar a otras personas sobre derechos y procedimientos • Reducción de la conflictividad en las comunidades • Rapidez en la solución de conflictos en las comunidades • Costos relacionados a procesos judiciales se disminuyen para las personas que utilizan el Servicio • Recomposición de las relaciones personales entre las partes del conflicto

Fuente: elaboración propia a partir del análisis de la teoría de cambio, 2017

En resumen, la definición de los efectos directos tiene varias fuentes de información para su establecimiento:

- En primer lugar, la revisión del acervo documental disponible del funcionamiento del Servicio en el país, esto incluye lo que las Directrices Generales refieren sobre los objetivos específicos del Servicio.

- En segundo lugar, la información aportada por el Equipo Técnico desde su experiencia, lo que se visualizó en las herramientas de predeterminación del problema y cadena de resultados.
- En tercer lugar, la revisión de otras evaluaciones y estudios realizados en los países en que el Servicio ha sido implementado.
- En cuarto lugar, se agregarán en los hallazgos aquellos efectos no esperados y que han sido recolectados en la etapa de trabajo de campo con las personas facilitadoras y jueces y juezas.

Además, según la valoración de los referentes teóricos del acceso a la justicia como concepto que reviste de gran importancia, se pretende abordar tres dimensiones que captan cambios en la población que recibe el Servicio directamente: conocimiento, actitud y práctica.

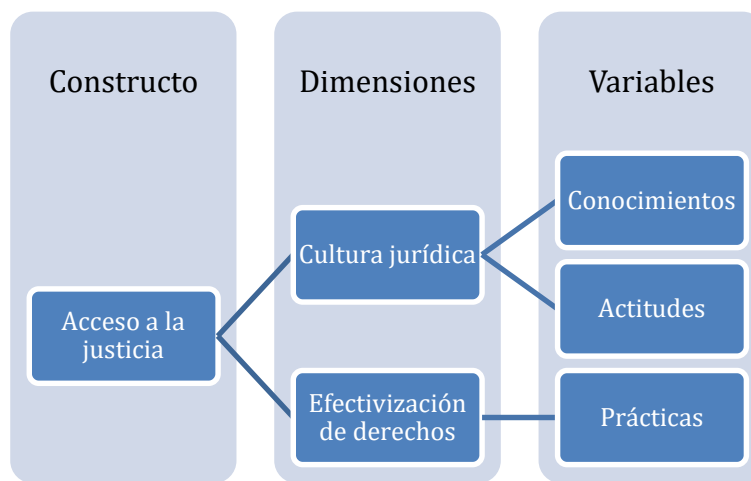
Valorar los efectos directos de la labor que realiza la persona facilitadora en las comunidades, resulta de gran importancia por ser el componente más cercano a las personas, que además condensa la culminación del proceso de asignación y de capacitación a las personas facilitadoras para la entrega del Servicio. En otras palabras, sin desconocer la importancia de toda la cadena de resultados, es en el contacto directo entre persona facilitadora y persona que asiste a utilizar el Servicio, donde resulta perceptible la estrategia de vinculación entre Poder Judicial y las comunidades de una forma más concreta.

Este contacto es el canal directo de generación de efectos directos sustanciales manifestado en el cambio de aprendizajes, conciencia, conocimiento, actitudes, habilidades, opiniones, políticas, acción social, aspiraciones, motivaciones, prácticas y toma de decisiones, de todos los actores, grupos, organizaciones e instituciones involucrados con el Servicio. Por ello, el análisis CAP se considera esclarecedor respecto al dimensionamiento de conocer, saber, motivación y hacer como lógica causal para la definición del acceso a la justicia, pero que, además, valora la percepción, la confianza y los conocimientos de la población, como elementos relevantes en un sistema de administración de justicia (Luján, 2015), esto incluye a las personas facilitadoras y personas de las comunidades que han hecho uso del Servicio en algún momento.

El componente de servicio directo de personas facilitadoras como elemento de la cadena de resultados convoca al análisis de los efectos planteados y valorar la contribución de estos efectos al acceso de una justicia pronta y cumplida. Por lo tanto, en el proceso de definición del objeto de evaluación, y con los argumentos expuestos, se tiene que el objeto de evaluación corresponde a los efectos directos del Servicio en las personas de las comunidades desde la perspectiva de las personas facilitadoras y jueces y juezas de los juzgados contravencionales.

Además, como se ha mencionado antes, un reto asumido por la evaluación corresponde a la estrategia para organizar interrogantes que recopile el concepto de acceso a la justicia. Al respecto, el modelo CAP resultó un marco de análisis pertinente en el tanto, los efectos directos recopilados se pueden organizar en conocimiento, actitudes o prácticas. La siguiente figura describe la estrategia del constructo “acceso a la justicia”:

Figura 6. Estrategia de construcción de interrogantes



Fuente: elaboración propia

Según el abordaje teórico de la cultura jurídica, esto refiere a conocimientos, actitudes, costumbres y opiniones, lo que coincide con un marco de análisis de conocimientos, actitudes y prácticas, que suma la acción como la visión procedimental y de acceso formal a las instancias judiciales.

El acceso a la justicia requiere concebirse desde la relevancia de una cultura jurídica y la efectividad de los derechos. Ambos considerados además como obstáculos para el acceso a la justicia de las poblaciones más vulnerables. La circunstancia de las expectativas, creencias, actitudes y opiniones que tienen las personas en relación con el

Derecho y las instituciones jurídicas es lo que se llama cultura jurídica, que determinan la decisión de acudir al sistema jurídico para resolver controversias y reclamar derechos, de allí su importancia para el acceso a la justicia (Richter & Roche, 2007). Mientras que la efectividad de derechos refiere al salto cualitativo entre conocimiento y reconocimiento de los derechos a su efectivización en la institucionalidad y los efectos de la utilización de mecanismos de mediación e información.

Un comportamiento es una acción explícita y observable que una persona ejecuta en circunstancias específicas. Un comportamiento ideal es una acción explícita y observable que se considera necesario realizar a fin de reducir o ayudar a resolver un problema específico. Permite evaluar la factibilidad del cambio de un comportamiento y si el comportamiento deseado ya existe, que se compone de conocimientos, actitudes y prácticas.

A partir de esto se tiene que un conocimiento refiere a la información o saber que una persona posee y que es necesaria para llevar a cabo una actividad. Una actitud es un gesto exterior manifiesto que indica su preferencia y entrega a alguna actividad observable.

8.3. Criterios para definir el objeto de evaluación

Se utilizan dos criterios para seleccionar la interrogante que se verterá en el diseño evaluativo. En primer lugar, las prioridades resultantes de la discusión del Equipo Técnico a partir del análisis de las limitantes y necesidades que el proceso evaluativo supone, y, en segundo lugar, el análisis de la naturaleza de cada componente con los efectos y su relación con el impacto.

Por lo tanto, la estrategia para organizar interrogantes se define de la siguiente manera:

Tabla 16. Dimensiones del acceso a la justicia y los efectos directos de la prestación directa del Servicio en las comunidades

Dimensiones de acceso a la justicia	Efectos directos asociados a la dimensión
Conocimientos para una cultura jurídica	<ul style="list-style-type: none"> ● Las personas conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia ● Las personas conocen sus derechos y deberes y cómo hacerlos efectivos ● Personas que prestan el Servicio tienen la capacidad de orientar a otras personas sobre derechos y procedimientos
Actitudes para una cultura jurídica	<ul style="list-style-type: none"> ● Derecho de acceso a la justicia por parte de las comunidades ● Personas satisfechas con el Servicio ● Personas confían en la persona facilitadora ● Personas con confianza en el Sistema de Administración de Justicia ● Recomposición de las relaciones personales entre las partes del conflicto
Prácticas para la efectividad de derechos	<ul style="list-style-type: none"> ● Las personas presentan sus controversias jurídicas ante los juzgados del Poder Judicial ● Reducción de la conflictividad en las comunidades ● Rapidez en la solución de conflictos en las comunidades ● Costos relacionados a procesos judiciales se disminuyen para las personas que utilizan el Servicio

Fuente: elaboración propia a partir de la cadena de resultados y el análisis CAP, 2017

Valorar la forma en que el Servicio contribuye para que las personas tengan acceso a la justicia, es sin duda, contenido que se debe analizar desde el instrumental evaluativo, y los enfoques elegidos que permean y orientan el proceso. La justicia social se alimenta de la posibilidad de las personas de ser parte en la valoración de las iniciativas que buscan resolver o mejorar sus problemas, además del uso de los resultados para el cambio y la toma de decisiones orientada a mejorar para alcanzar los objetivos.

8.3.1. Delimitación espacial de la evaluación

El objeto de evaluación se ubica en un espacio y tiempo determinado, al respecto se tiene que, en primer lugar, el criterio para seleccionar los juzgados que serán evaluados corresponde a aquellos juzgados en los que fue implementado en la primera fase del Servicio, esto es, en junio del año 2013, correspondientes a:

Tabla 17. Juzgados en los que se implementó el Servicio en junio de 2013 y la cantidad de personas designadas y juramentadas

Región Huetar Norte		Región Huetar Caribe	
II Circuito Judicial de Alajuela		II Circuito Judicial de Limón	
Cantón	Cantidad de personas	Cantón	Cantidad de personas
San Carlos	14	Pococí	12
Los Chiles	5	Guácimo	19
La Fortuna	7	Siquirres	19
Guatuso	18	Total	50
Upala	11		
Total	55		

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Conamaj, 2016

Para determinar cuáles cantones serían elegidos para evaluar los efectos directos del Servicio, se aplicaron cuatro criterios de selección definidos por el ET, definidos en la siguiente tabla:

Tabla 18. Criterios de selección geográfica para realizar la evaluación

Criterio	Fuente	Valoración
Antigüedad	Cantidad de años de funcionamiento	Mayor cantidad de años
Productividad	Indicadores del II Estado de la Justicia ¹¹ referentes a cantidad de casos resueltos por funcionarios por circuito y circulante por circuito	Los juzgados más productivos.
Indicadores socioeconómicos	Se utiliza como referencia el Índice de Desarrollo Humano del Programas de las Naciones Unidas	Cantones con IDH más bajo
Número de personas facilitadoras	Según datos de CONAMAJ, la cantidad de facilitadores en cada juzgado	Con mayor cantidad y que tengan permanencia promedio

Fuente: elaboración propia a partir de la construcción del Equipo Técnico del marco orientador de criterios para selección de Juzgado, taller de 15 de mayo de 2017

A partir de lo anterior, se realiza un análisis de los datos disponibles para la escogencia de los juzgados. La siguiente tabla recoge la información respecto a población proyectada e índice de desarrollo humano de los cantones en los que se inició el Servicio en el año 2013:

¹¹ Realizan un esfuerzo con los datos disponibles de un acercamiento de la definición de la productividad a partir de estos indicadores para el año 2015, según información disponible a la fecha.

Tabla 19. Datos de criterios seleccionados para la escogencia del juzgado a evaluar

Juzgado	Proyección de población año 2016 ¹²	IDH 2014
San Carlos	187 953	51
Los Chiles	30 815	81
La Fortuna	17 809	51
Guatuso	18 305	74
Upala	51 198	78
Pococí	142 171	64
Guácimo	51 297	75
Siquirres	63 122	50

Fuente: elaboración propia a partir de proyecciones del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2016) y el índice de Desarrollo Humano 2014 (PNUD, 2015)

Además, las siguientes tablas muestran los datos de las acciones realizadas por cada juzgado del II Circuito Judicial en la Zona Atlántica durante los años 2015 y 2016:

Tabla 20. Acciones realizadas en el II Circuito Judicial en la Zona Atlántica en el año 2015

Juzgado Contravencional	Pococí	Guácimo	Siquirres
Cantidad de facilitadores	19	21	15
Mediaciones	60	75	6
Acompañamientos	33	47	40
Charlas	55	178	6
Participantes en charlas	302	1748	176
Orientaciones o asesorías	137	691	360
Capacitaciones por FJ	49	46	46
Diligencias solicitadas	4	29	4

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por CONAMAJ, 2017

La siguiente tabla muestra los datos para el año 2016:

Tabla 21. Cantidad de acciones realizadas en la Zona Atlántica en el año 2016

Juzgado Contravencional	Pococí	Guácimo	Siquirres
Cantidad de facilitadores	23	19	30
Mediaciones	24	76	12
Personas involucradas en mediación	36	254	93
Acompañamientos	43	71	142
Personas involucradas en acompañamiento	52	81	142
Charlas	26	134	15
Participantes en charlas	207	1096	386
Orientaciones o asesorías	175	507	838

¹² Según proyecciones INEC, 2017

Personas orientadas	257	485	888
Capacitaciones por FJ	22	26	140
Diligencias solicitadas	4	38	5
Apoyo Fuerza Pública	1	49	2

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por CONAMAJ

A partir de lo anterior, se tiene que para el II Circuito Judicial de la Zona Atlántica el Juzgado de Guácimo tiene mayor cantidad de acciones realizadas para el año 2015 y 2016.

Además, las siguientes tablas muestran los datos de las acciones realizadas por cada juzgado del II Circuito Judicial de Alajuela durante los años 2015 y 2016:

Tabla 22. Cantidad de acciones realizadas en el II Circuito Judicial de Alajuela en la Zona Norte, año 2015

Juzgado Contravencional	San Carlos	La Fortuna	Guatuso	Los Chiles	Upala
Facilitadores	19	16	19	11	9
Mediaciones	16	10	5	10	22
Acompañamientos	12	131	16	14	36
Charlas	26	41	21	11	19
Participantes en charlas	860	1257	582	127	176
Orientaciones o asesorías	215	519	565	210	206
Capacitaciones por FJ	34	69	83	94	33
Diligencias solicitadas	19	5	0	2	0

Fuente: elaboración propia a partir de datos del Poder Judicial, 2017

La siguiente tabla muestra los datos para el año 2016, exceptuando los datos de Upala debido a que al momento de la valoración no se contaba con ellos por motivo de afectaciones en el Juzgado por el Huracán Otto:

Tabla 23. Cantidad de acciones realizadas en la Zona Atlántica en el año 2016

Juzgado Contravencional	San Carlos	La Fortuna	Guatuso	Los Chiles
Facilitadores	24	16	17	11
Mediaciones	21	7	18	7
Personas involucradas en mediación	42	22	38	14
Acompañamientos	3	72	132	31
Personas involucradas en acompañamiento	3	86	158	34
Charlas	31	59	114	136
Participantes en charlas	1090	969	2080	397
Orientaciones o asesorías	369	588	1019	159
Personas orientadas	528	699	1216	152
Capacitaciones por FJ	52	54	157	11
Diligencias solicitadas	32	18	29	6
Apoyo Fuerza Pública	17	4	13	0

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por CONAMAJ, 2017

A partir de lo anterior, se tiene que para el año 2015 el juzgado con mayor cantidad de acciones es La Fortuna; no obstante, para el año 2016 corresponde de forma contundente a Guatuso. Por lo que, si se toma en cuenta la categoría de asesorías y orientaciones, para el año 2015 Guatuso posee más acciones comparativamente con La Fortuna.

Así las cosas, el juzgado de Guatuso satisface los criterios seleccionados por el ET.

Se seleccionan por tanto los juzgados de Guácimo y Guatuso, de las provincias de Limón y Alajuela, respectivamente, para la realización de la evaluación, en ambos juzgados el Servicio fue implementado desde el año 2013. Los cantones de Guatuso y Guácimo, se encuentran localizados en las provincias de Alajuela y Limón, respectivamente.

8.4. Objetivos de la evaluación

A partir de la definición del problema y del objeto de evaluación, generados de preguntas sustanciales orientadoras del proceso se tiene que los objetivos de la evaluación corresponden a:

Objetivo general: Valorar la contribución del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales en el acceso a la justicia y el ejercicio de derechos de las personas en las comunidades de los cantones de Guatuso y Guácimo a partir de cambios en los conocimientos, actitudes y prácticas durante el periodo 2013-2016

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades de Guatuso y Guácimo ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas facilitadoras para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia

Objetivo específico 2: Determinar la manera en que la prestación directa del Servicio en las comunidades de Guatuso y Guácimo ha incidido sobre el cambio de actitudes de las personas facilitadoras para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia

Objetivo específico 3: Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha contribuido al cambio de prácticas de las personas facilitadoras para la efectividad de derechos para el acceso a la justicia

8.5. Interrogantes de la evaluación

Las interrogantes de evaluación son las preguntas orientadoras o hipótesis que determinaron la orientación de la evaluación. Estas interrogantes se derivan de los objetivos generales y específicos. La siguiente tabla expone los objetivos e interrogantes de la evaluación que guían la estrategia metodológica y el direccionamiento de la búsqueda de resultados y valoraciones, según los criterios de eficacia y sostenibilidad, explicados más adelante.

Tabla 24. Objetivos e interrogantes de la evaluación

Objetivo Principal: Valorar la contribución del SNFJ en el acceso a la justicia y el ejercicio de derechos de las personas en las comunidades de los cantones Guatuso y Guácimo a partir de cambios en sus conocimientos, actitudes y prácticas durante el periodo 2013-2016			
Interrogante principal: ¿En qué medida el SNFJ ha contribuido para que las personas de las comunidades de los cantones de Guácimo y Guatuso tengan acceso a la justicia y ejerzan sus derechos a partir de cambios en los conocimientos, actitudes y prácticas?			
Objetivo específico	Interrogante secundaria	Interrogantes terciarias	Criterio
Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia	¿En qué medida el SNFJ ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia?	<p>¿Cuánto conocen las personas en las comunidades sobre sus derechos y deberes?</p> <p>¿Cuánto conocen las personas sobre el funcionamiento del Servicio en su comunidad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de las comunidades sobre los mecanismos para acceder al servicio de justicia?</p> <p>¿Existen necesidades de información que el Servicio no está cubriendo?</p>	Eficacia y sostenibilidad
Determinar la manera en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha incidido sobre el cambio de actitudes de las personas para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia	¿De qué manera el SNFJ ha incidido sobre las actitudes de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso al sistema de administración de justicia?	<p>¿Utilizarían las personas de las comunidades el Servicio?</p> <p>¿Cuál es la percepción de las personas en las comunidades del Servicio?</p> <p>¿Les genera confianza las personas facilitadoras a las personas de las comunidades?</p> <p>¿Están dispuestas las personas a preferir el Servicio ante una situación de conflicto que solucionarlo por ellas mismas?</p> <p>¿Cómo ha incidido el Servicio sobre las relaciones interpersonales de las personas de la comunidad?</p> <p>¿Cuál actividad que realiza el Servicio les parece más útil a las personas facilitadoras?</p> <p>¿Recomendarían el uso del Servicio a otras personas?</p> <p>¿Le parece que es útil conocer los temas que se muestran en las capacitaciones y talleres del Servicio en la comunidad?</p> <p>¿Les gustaría a las personas de la comunidad ser facilitadores o facilitadoras?</p> <p>¿Se sienten satisfechas con las asesorías y orientaciones de las personas facilitadoras?</p>	Eficacia y sostenibilidad

Objetivo Principal: Valorar la contribución del SNFJ en el acceso a la justicia y el ejercicio de derechos de las personas en las comunidades de los cantones Guatuso y Guácimo a partir de cambios en sus conocimientos, actitudes y prácticas durante el periodo 2013-2016			
Interrogante principal: ¿En qué medida el SNFJ ha contribuido para que las personas de las comunidades de los cantones de Guácimo y Guatuso tengan acceso a la justicia y ejerzan sus derechos a partir de cambios en los conocimientos, actitudes y prácticas?			
Objetivo específico	Interrogante secundaria	Interrogantes terciarias	Criterio
		¿Cómo perciben el Servicio de los juzgados? ¿Las personas van siempre a realizar trámites judiciales cuando conocen su derecho a hacerlo? ¿Las personas realizan diligencias judiciales sin asistir al Servicio para realizar consultas antes?	
Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha contribuido al cambio de prácticas de las personas para hacer efectivos sus derechos.	¿De qué forma el SNFJ ha cambiado las prácticas de las personas en las comunidades respecto al acceso a la justicia?	¿Las personas que hacen uso del Servicio van siempre a los juzgados? ¿Cómo influye el Servicio sobre los niveles de conflictividad en las comunidades? ¿Ha mejorado el tiempo de resolución de conflictos en las comunidades? ¿Incide el servicio recibido sobre los costos que asumen las personas para sus trámites judiciales? ¿Ha incidido el servicio recibido sobre la decisión de ir a un Juzgado? ¿Ha incidido el Servicio sobre la cantidad de casos que se presentan en los juzgados?	Eficacia y sostenibilidad

Fuente: elaboración propia a partir de cadena de resultados y referentes teóricos, 2017

8.6. Criterios de la evaluación

La selección de criterios responde a un análisis del universo de posibilidades, y promueve la coherencia entre teoría, enfoque y modelos a utilizar. Según Nirenberg (2000) para determinar acertadamente las dimensiones del modelo deben utilizarse criterios clasificatorios, esto evoca a la coherencia que debe guardar el diseño, en el que influyen intereses de las personas involucradas en el ET, que remiten los referentes teóricos, pero también, modelos internacionales que estudian el acceso a la justicia y sus indicadores.

Son necesarios, porque en el ejercicio evaluativo, las respuestas que se buscan han de orientarse según los criterios, y moldea lo que se puede llamar el razonamiento evaluativo, esto en consonancia con lo que plantea House (2002) respecto a la vinculación entre los criterios y la naturaleza del objeto de evaluación. Así las cosas, los criterios de la presente evaluación corresponden a:

1. Eficacia: “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas” (Mokate, 1999). Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Según la OCDE (2012), eficacia refiere a la “medida en que se lograron o se espera lograr los objetivos de la intervención para el desarrollo, tomando en cuenta su importancia relativa” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2012).

2. Sostenibilidad: Continuación de los beneficios de una intervención para el desarrollo después de concluida. Probabilidad de que continúen los beneficios en el largo plazo. Situación en la que las ventajas netas son susceptibles de resistir los riesgos con el correr del tiempo (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2012)

8.7. Participantes y audiencias

Esta sección se divide en dos partes esenciales y estratégicas para definir la vinculación de los diferentes actores y grupos involucrados tanto en el Servicio, como en el proceso evaluativo.

En primer lugar, la siguiente tabla establece el rol en relación con su vinculación con el proceso evaluativo, según la siguiente clasificación:

a. Audiencia: es un actor al que es necesario mantener informado en diversas etapas del proceso, y, además, el mensaje o productivo comunicativo se establece según el nivel de avance del proceso evaluativo y sus intereses.

b. Participante: es un actor que participa de la evaluación, como parte del ET o ED, coordinación directa, tomador de decisiones o fuente de información para generar hallazgos.

Tabla 25. Rol de los actores y grupos según su participación en la evaluación

Actor o grupo	Rol
Comunidades	Participante y audiencia: Fuente de información para generar hallazgos
Facilitadores y facilitadoras de comunidades de Guatuso y Guácimo	Participante y Audiencia: ET, fuente de información para evaluación
Jueces y juezas	Audiencia
Organización de los Estados Americanos	Participante y audiencia: ET
Gobierno Central	Audiencia
Ministerio de Justicia y Paz	Audiencia
Ministerio de Seguridad Pública	Audiencia
Fuerza Pública	Audiencia
Servidores y servidoras públicas	Audiencia
Procuraduría General de la República	Audiencia
Corte Suprema de Justicia	Audiencia
Magistrados y magistradas	Audiencia
Consejo Superior del Poder Judicial	Audiencia
Dirección de Planificación del Poder Judicial	Audiencia y participante: ET
Ministerio Público	Audiencia
Organismo de Investigación Judicial	Audiencia
Juzgados Contravencionales	Audiencia y participante: ET
Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia	Participante: ED y ET
Consejos de Administración de Circuito	Audiencia
Comisión interinstitucional de implementación del Servicio	Audiencia
Asamblea Legislativa	Audiencia
Contraloría General de la República	Audiencia
Defensoría de los Habitantes	Audiencia

Actor o grupo	Rol
Tribunal Supremo de Elecciones	Audiencia
Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica	Audiencia
Municipalidades, Consejos Municipales de Distrito	Audiencia
Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	Audiencia
Proyecto Territorios Seguros	Audiencia y Participante: ET
Equipo asesor del TFIA	Audiencia y participante en la orientación académica a partir de la aprobación del diseño de evaluación
Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Maestría	Audiencia y Participante en el tanto aprueba propuesta de evaluación y resultados finales desde el punto de vista académico

Fuente: elaboración propia a partir del mapeo de actores, 2017

La tabla anterior permite visualizar a todos los actores y grupos que convergen en el Servicio directa o indirectamente y su nivel de vinculación con la evaluación, además de actores clave para la realización de la evaluación sin que necesariamente tengan vinculación con el Servicio. Además, permite visualizar la necesidad de plantear estrategias de comunicación, ya sea por su nivel de poder y de decisión o el enfoque de justicia social que implica una comunicación y rendición de cuentas con la ciudadanía.

Según los estándares internacionales de gestión de proyectos, la gestión de las comunicaciones incluye los procesos requeridos “para asegurar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados” (Project Management Institute, 2013); si pensamos en la comunicación de la evaluación como un planteamiento central desde el inicio de la conformación del Equipo Técnico, este enfoque de gestión de la comunicación ofrece herramientas para pensar de forma estratégica en lo que se requiere comunicar, y es por ello que se considera pertinente su utilización.

La siguiente tabla es una adaptación de la matriz de comunicación del Project Management Institute, que indica las etapas de la evaluación, con la identificación de los actores que participan directamente, los productos y las audiencias a los que hay que entregar información respecto a la etapa de la evaluación:

Tabla 26. Matriz de comunicaciones de la evaluación del Servicio según etapa y actor involucrado

Etapa	Rol Participante		Rol audiencia	
	Actor	Producto	Destinatario	Método de comunicación
Planificación de la evaluación	Conamaj	Plan de trabajo	ED y ET	Reunión, taller, correo electrónico
Diseño de la evaluación	ET, Conamaj	Diseño de evaluación	Poder Judicial, UCR, OIJ, Fuerza Pública, Comisión de la Maestría EPPD	Conferencia-taller Semana Internacional de la Evaluación, oficio de revisión para la Comisión, correos electrónicos
Recolección de datos	Conamaj, comunidades, facilitadores y facilitadoras, juzgados	Informes de datos, encuestas completas, datos recolectados	ED, Equipo asesor de TFIA	Informe de campo, correos electrónicos, reunión
Análisis de datos	Evaluadora	Resultados, hallazgos, lecciones aprendidas, conclusiones	Equipo asesor de TFIA, ET, Conamaj	Informe preliminar de resultados
Elaborar informe final	Evaluadora	Informe final de evaluación	Poder Judicial, Comisión de la Maestría, Conamaj, equipo asesor de TFIA	Conferencia, talleres, videos, correos electrónicos, exposiciones, artículo

Fuente: elaboración propia con la adaptación de la matriz de comunicaciones del PMI (Project Management Institute, 2013)

La tabla anterior resulta un aporte relevante del mapeo de actores, puesto que los principios que guían este proceso evaluativo corresponden a la rendición de cuentas, participación, transparencia, fomento de una cultura evaluativa, la apropiación de capacidades para la evaluación, el fortalecimiento de la prestación de servicios, y la necesaria incorporación de la visión de las personas en la valoración. Entonces, si se obtienen resultados, pero no se comunican, estas intenciones se ven incompletas.

La principal herramienta de seguimiento corresponde al Plan de Trabajo, que se elaboró desde la etapa de planificación, que incluye el cronograma, etapas de la evaluación, productos, responsabilidades, condiciones de presentación de resultados y hallazgos, el cual se detalló en el anexo 2, considerando que las estrategias de difusión y divulgación pueden variar según el avance del trabajo y las propuestas del ED, ET y el equipo asesor de TFIA.

8.8. Estructura de gestión de la evaluación

El proceso evaluativo propuesto involucra diferentes personas y recursos en las etapas propuestas para el alcance de los objetivos, aspecto que plantea el reto de gestionar diferentes equipos y personas, en los diferentes momentos del plan de trabajo y la toma de decisiones respecto a herramientas y tiempos. Es relevante señalar las personas responsables y quienes toman decisiones, esto en concordancia con las mejores prácticas de gestión, y para “asegurar la adecuada marcha del proceso, resguardando su calidad, de cara al aumento en el uso de la evaluación” (Ministerio de Planificación y Política Económica, 2017), aspecto relevante porque no se debe perder de vista que los participantes y audiencias propuestos e identificados se vinculan en diferentes niveles al proceso evaluativo, según limitaciones y valoraciones iniciales.

Para la gestión de la evaluación del SNFJ se identifican tres dimensiones de decisión que comprenden la estructura de gestión:

1. Evaluadora
2. Equipo Directivo de la Evaluación (ED)
3. Equipo Técnico de la Evaluación (ET)

Estas dimensiones se diferencian en cuanto a sus funciones y responsabilidades. La siguiente tabla identifica las funciones principales de cada dimensión, en el contexto del proceso evaluativo:

Tabla 27. Estructura de gestión de la evaluación

Dimensión	Integra	Funciones
Evaluadora	Estudiante sustentante al grado de máster en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo	Coordinadora del proceso de evaluación
Equipo Directivo	Evaluadora Conamaj (directora ejecutiva, asesores y asesoras)	Orientación estratégica del proceso de evaluación, por lo que se encarga principalmente de tomar decisiones que permitan el correcto desenvolvimiento del proceso según ha sido establecido desde el nivel político.
Equipo Técnico de la Evaluación	Evaluadora, Conamaj (directora ejecutiva, coordinadora del Programa de Participación Ciudadana, asesores, asesoras de coordinación, implementación y seguimiento del Servicio), 2 representantes de la Unidad de Planificación y Evaluación del Poder Judicial, 1 representante de jueces y juezas, 2	Equipo encargado de conducir de manera técnica y operativa el desarrollo del proceso de evaluación, personas que constituyen piezas clave para elevar la calidad del proceso evaluativo y maximizar el uso de la evaluación.

Dimensión	Integra	Funciones
	representantes de personas facilitadoras, 2 representantes del Sociedad Civil (Proyecto Territorios Seguros ¹³), 1 representante OEA, 1 representante de la Maestría de Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo de la UCR	

Fuente: elaboración propia a partir de MIDEPLAN (2017)

La periodicidad de reuniones, intercambios y los productos esperados de cada etapa, se señala en el plan de trabajo que interrelaciona recursos, personas y productos que dan cuenta del avance del trabajo realizado.

¹³ El Proyecto Territorios Seguros es una iniciativa ciudadana que plantea un modelo de organización para el empoderamiento de las personas, se implementa desde el año 2009 como respuesta para afrontar problemas de violencia e inseguridad en Pococí –el segundo cantón con más violencia del país, y a la fecha se estima que existen más de 400 territorios seguros

8.9. Modelo de evaluación

Así como una comunidad científica no puede realizar sus actividades sin un grupo de creencias (Alvarez-Gayou, 2009), una evaluadora no puede evaluar sin situarse en una visión de la realidad que oriente el proceso evaluativo. El objetivo de esta sección es precisamente plantear la visión que orienta el proceso evaluativo del Servicio en dos escenarios complementarios: el concepto de evaluación y el paradigma que orienta el diseño.

Según la OCDE (2010) la evaluación del desarrollo:

Es una valoración sistemática y objetiva de una intervención para el desarrollo en curso o ya concluida, de su concepción, su puesta en práctica y sus resultados. En el contexto del desarrollo, por evaluación se entiende la determinación del valor o importancia de una intervención de esta naturaleza” (pág.12).

Interesa destacar el carácter sistemático de la evaluación, que identifica las diferentes herramientas utilizadas para contar con la información necesaria, su análisis y la generación de resultados.

Aspecto que se reitera en la definición de MIDEPLAN (2012) al identificar la evaluación como un “proceso limitado en tiempo y alcance con el que se valoran de manera sistemática políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo en ejecución o concluidas y en aplicación de criterios preestablecidos” (Ministerio de Planificación y Política Económica, 2012), que añade la temporalidad del proceso evaluativo como un aspecto importante a tomar en cuenta en el alcance del diseño.

Así las cosas, se propone la siguiente definición como la que contempla integralmente los elementos para introducir un diseño y sus aristas epistemológicas, ontológicas, axiológicas y metodológicas:

La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado

en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados. (Ander-Egg, 2000, pág.45)

El contexto de la evaluación como un proceso sistemático y dirigido guarda consonancia con los supuestos paradigmáticos del esquema interpretativo, esto en consonancia con Sautu (2005) al señalar que la metodología se sustenta en el paradigma y la teoría general; éstos establecen las posibilidades de elección de una metodología o métodos específico; es decir, debe existir una coherencia discursiva entre paradigma, enfoques y metodología.

Además, los objetivos de la evaluación se definen más allá de la intención de describir la realidad, por ello, como parte de las múltiples clasificaciones de los paradigmas que se complementan con el postpositivismo, se asume una posición desde la hermenéutica, que según Vargas Porras (2001) “busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva propia de los actores sociales pues se considera que la realidad que importa es aquella que las perciben como importante” (pág.37), puede atender al nombre de interpretativo, hermenéutica o sociocrítico, pragmático, pero son coincidentes en buscar más allá de la mera descripción del Servicio.

Desde la clasificación aportada por Mertens y Wilson (2012) la evaluación del Servicio es eminentemente abordada desde el paradigma pragmático de la evaluación, la siguiente tabla identifica las principales características:

Tabla 28. Paradigma pragmático y su relación con la evaluación

Premisas	Paradigma pragmático
Axiológicas	El valor de la evaluación radica en cómo es usada y los resultados de ese uso. Interesa acumular conocimiento en el cumplimiento de los objetivos de la evaluación.
Ontológicas	Hay una realidad, cada individuo tiene su propia interpretación. El valor de la evaluación no está en descubrir la verdad sino en que sus resultados sean útiles respecto al problema
Epistemológicas	Relación con stakeholders depende de los propósitos de la evaluación y de lo que se considere apropiado para la evaluación.
Metodológicos	El método depende de los objetivos y las interrogantes. Métodos mixtos entre varios enfoques
Enfoques	Evaluación centrada en el uso Evaluación para la justicia social
Producto	Datos útiles para personas involucradas, participación, capacidades para la evaluación.

Fuente: elaboración propia a partir de Mertens & Wilson (2012)

La evaluación busca como principio, incluir la voz de las personas que brindan directamente el Servicio en las comunidades, esto, además se complementa con la conformación de un Equipo Técnico que ha acompañado el proceso desde el principio, que cuenta con la participación de personas que toman decisiones, dan seguimiento al Servicio y se involucran de diferentes formas con su implementación.

8.9.1. Enfoques de la evaluación

El objeto de evaluación se explica desde diferentes referentes teóricos, y para el proceso evaluativo se aborda desde diversos enfoques que permean el diseño y conducen la orientación metodológica.

La historia de la evaluación y la construcción de enfoques desde diversos autores y corrientes han enriquecido el abordaje de investigaciones evaluativas, expandiendo los universos evaluables y la necesidad de entendimiento de los enfoques que han dado pie a la extensión del conocimiento y de la capacidad de construir evaluaciones en diversos idiomas.

El enfoque responde a “un tipo de acercamiento estratégico a un problema, su comprensión o intervención. Constituye una visión particular o colectiva de un contexto o problema y la forma de abarcarlo con la intencionalidad de intervenir, cambiar y resolverlo. Enfoques, si son consistentes, deben fundamentarse implícita o explícitamente

en un conjunto diverso de conceptos y, por supuesto, tener una definición de los elementos que lo constituye, consistentes con estos.” (Lavell, 2006, pág. 5), complementado por Sautu (2005) al indicar que:

Si tenemos en cuenta que la primera tarea de un diseño de investigación es la formulación del problema o tema a investigar, veremos que el paradigma en el cual se ubica el estudio influye en forma decisiva sobre la definición de esos objetivos y su orientación metodológica. (pág.21)

Esto sustentado además desde Alkin (2004) al analizar la relación entre los teóricos de la evaluación y las teorías construidas desde un tronco común: las ciencias sociales, pero que han tomado diversas orientaciones, y se han constituido en ramas de ese árbol. El mismo autor concibe esas ramas de la evaluación en tres enfoques: el uso, el método y el valor.

Esta evaluación se orienta básicamente por dos enfoques: centrada en el uso y para la justicia social, los cuales plantean principios de participación, capacidades para la evaluación, responsabilidad, métodos mixtos, entendimiento del contexto, consenso y diálogo.

8.9.1.1. Evaluación centrada en el uso

Según Patton (2010) las evaluaciones se caracterizan de acuerdo con los criterios de utilidad, factibilidad, precisión y ética, en el que, además, la diferencia entre investigación y evaluación es relevante precisamente por el uso de los resultados.

Para el uso de la evaluación se identifican las personas involucradas, su rol y sus intereses, y se seleccionan métodos para recolectar y analizar datos de acuerdo con las interrogantes planteadas, que facilite el uso de los hallazgos por parte de las personas participantes.

Este enfoque apunta a analizar cómo el proceso evaluativo contribuye a que los participantes reflexionen sobre el entendimiento del Servicio, su funcionamiento, mejoramiento, involucramiento, pero, además, para el uso, la participación de las personas, las organizaciones y sectores involucrados es muy importante, y un gran valor se aporta en la generación de capacidades y actitudes para la evaluación, dando especial énfasis a procesos de negociación, consenso y acuerdos basados en el diálogo y el proceso de compartir conocimientos de las personas involucradas. Al respecto Patton (1987) ha

planteado que los métodos y técnicas serán dados por los diferentes grupos, para satisfacer sus objetivos, sin discutir respecto a paradigmas.

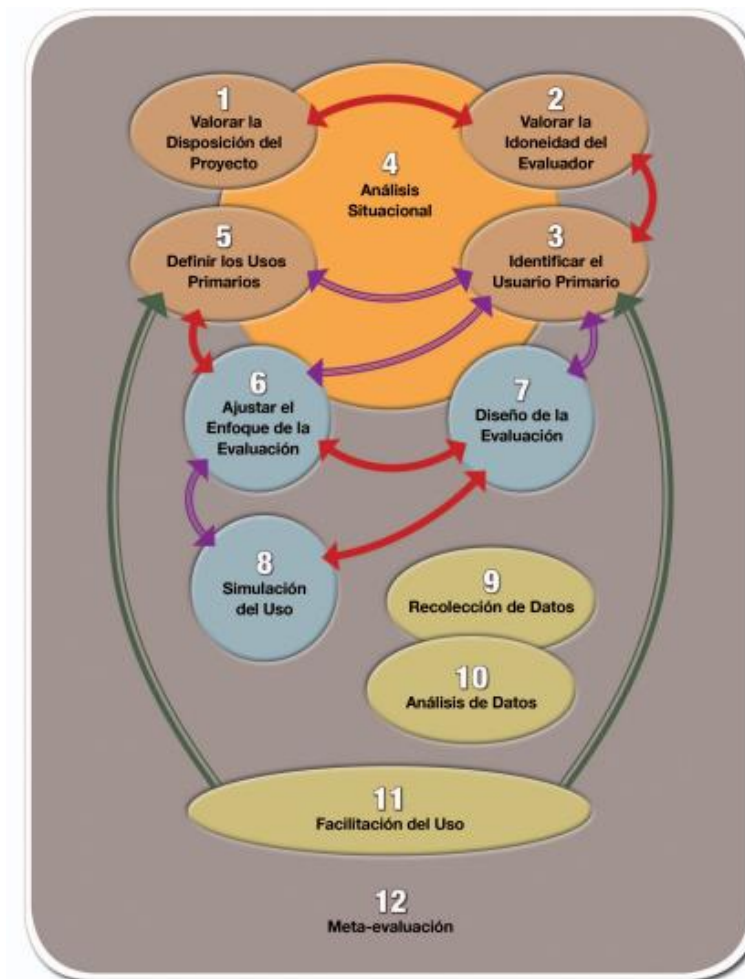
Además, se agregan una serie de principios que orienta el modelado del diseño de la evaluación, según su objetivo de uso de acuerdo con Ramírez & Brodhead (2013):

- La evaluadora es facilitadora del proceso de aprendizaje, prestando especial atención a cómo hacer mejor uso de los hallazgos y experiencias resultantes de una evaluación en la vida real, desarrollando capacidades en las personas participantes.
- La evaluación puede incluir una variedad de métodos de evaluación dentro de un paradigma participativo general.
- Las decisiones se toman con base a la participación constante de los agentes que podrían beneficiarse de la evaluación, que, además, asumen un compromiso real con el proceso.

Resulta además relevante agregar cinco categorías en las que el uso de la evaluación se debe proyectar. Weiss (1998) identifica cuatro categorías de uso de la evaluación: i) instrumental: en el que se utilizan los resultados obtenidos para tomar decisiones concretas en torno a la intervención; ii) conceptual: en el que los resultados sirven para dar explicaciones sobre el porqué o cómo se hacen las cosas; iii) persuasivo: en el que la evaluación sirve para movilizar apoyos para conseguir recursos o cambios en la intervención y; político (o trascendente): en el que se pretende influir sobre la toma de decisiones políticas o en el cambio de las creencias sociales y Patton (2010) agrega la categoría de uso, el cual, se produce cuando las personas implicadas en la evaluación aprenden durante el proceso de la evaluación o realizan cambios sobre las base de esta experiencia y no solo de los resultados de la evaluación. En este sentido, el proceso de realizar una evaluación llega a ofrecer oportunidades para intercambiar información y clarificar el pensamiento (Mideplan, 2017).

El siguiente gráfico muestra una serie de pasos que orientan el proceso evaluativo según este enfoque:

Gráfico 6. Los 12 pasos de las evaluaciones orientadas al uso



Fuente: (Ramírez & Brodhead, 2013, pág. 2)

Esta orientación aporta un marco comprensivo de la importancia de tomar en cuenta los intereses de las personas y las organizaciones involucradas y el contexto en que se desarrolla la evaluación. Además, según los aportes de este enfoque existen dos condiciones que favorecen la realización de la evaluación: existencia de voluntad para utilizar un enfoque nuevo por parte de los tomadores de decisiones y elección de un momento apropiado para realizar la evaluación, aspectos que se superan en el tanto el compromiso y voluntad han sido elementos característicos desde el momento 1 de la evaluación, respetando y escuchando las propuestas a utilizar, fomentando el pensamiento crítico e involucrando a diferentes personas en las etapas de la evaluación.

8.9.1.2. Evaluación para la justicia social

Ernest House (1997), como uno de los más connotados teóricos en esta línea de evaluación, aporta su visión en la construcción de un enfoque evaluativo que busca la justicia social mediante una democracia deliberativa, que comprenda que existe un universo paralelo de racionalidad, que no es semejante, y que enriquece el quehacer evaluativo. Este autor no propone un modelo evaluativo, propone un enfoque de abordaje de la realidad en que la evaluación puede contribuir al avance de la democracia en la sociedad. Esta evaluación es crítica, participativa, inclusiva, sensible al contexto cultural y es auténtica.

Desde ese marco interpretativo, se entiende que la evaluación como investigación tiene la responsabilidad de orientar la construcción de modelos de desarrollo, axiológicamente tiene un mandato primordial y es el de buscar la justicia social, pero como lo plantea Murillo y Hernández (2011), no la justicia social como el simple cumplimiento y reconocimiento de los Derechos Humanos, de igualdad de oportunidades y de distribución de recursos. House considera a la justicia social desde una noción multidimensional, de redistribución, reconocimiento y representación. Esto es, justicia económica, cultural y política. La evaluación debe luchar contra la injusticia social.

Se entiende así que, la evaluación cumple un papel social y de reivindicación, a través de la valoración de planes, proyectos, programas, intervenciones, e incluso políticas públicas; desde una visión democrática deliberativa que incluya a todos los actores sociales.

Desde el punto de vista ontológico, el enfoque de justicia social rompe con una concepción unidireccional de la realidad, que no es predecible ni controlable. Esa realidad es una construcción social de las y los individuos, y esto debe ser así porque son las personas quienes validan los resultados de la evaluación y su utilización o no utilización.

Uno de los aspectos más relevantes e interesantes del enfoque de House refiere a la producción del conocimiento, ya que plantea una discrepancia entre la lógica y la racionalidad, como escenarios distintos de análisis y cuyos supuestos no pueden ser tomados como última palabra. El conocimiento se construye con los diferentes sujetos que están relacionados con la evaluación.

El enfoque de la democracia deliberativa plantea que la lógica no brinda resultados y respuestas últimas, puesto que no ha aplicado su dinámica a todos los escenarios posibles. Así, la evaluación siempre se da en contextos diferentes, por lo tanto, sus resultados no pueden ser derivados de un proceso de asignación de valores por la experiencia previa, sino que es resultado de una construcción social que reconoce esas características y particularidades, aspecto en el que la racionalidad puede otorgar riqueza para su adaptación a las necesidades de la gente (House E. R., 1993).

El enfoque metodológico y el marco evaluativo se circunscriben a la integración de personas y organizaciones en las etapas del proceso evaluativo, y al no otorgar protagonismo a las técnicas y métodos, considera que cuanto más técnica y cuantitativa sea la evaluación, menos capaces de discutirla serán unos destinatarios no iniciados, pareciendo, en tal caso, que la evaluación es más incontrovertible de lo que en realidad es.

En cuanto a la argumentación esta puede ser cuantitativa, es decir, con datos estadísticos. Estos ofrecen una visión adicional a las personas destinatarias, sin embargo, esta debe complementarse con el juicio humano, ya que las personas destinatarias poseen imágenes del problema válidas. La argumentación cualitativa, propone el ajuste de modelo, este ajuste no solo se produce en la mente de la persona evaluadora al diseñar la evaluación del Servicio, sino también en las mentes de las y los destinatarios al realizar la comparación del estudio de la evaluación con su propia experiencia.

Las etapas del modelo de evaluación de la justicia social corresponden a: diálogo, diseño y aplicación de instrumentos y presentación de resultados para la deliberación en grupo. Estas etapas se derivan en fases de concepción, diseño, realización, análisis, síntesis, escritura, presentación y discusión de hallazgos. A continuación, se esbozan las tres grandes fases de la evaluación desde este enfoque:

1. La inclusión: La cual no solamente refiere a las personas involucradas con el Servicio, sino también a las diferentes perspectivas por medio de la participación y el involucramiento en la resolución de cuestiones críticas, así como a través de la deliberación en las discusiones acerca del entendimiento profundo de los aspectos fundamentales.
2. Diálogo: El discurso que se desarrolla es más que un debate en el cual se exponen los distintos puntos de vista. El diálogo debe consistir en una discusión en donde

las partes busquen de manera seria y sinceras respuestas mutuas. Esta restricción descalifica en gran medida el empleo de métodos contradictorios en cuantos instrumentos persuasivos, dado que puede suscitarse un conflicto sin persuadir a nadie de nada.

3. Deliberación: Se llega a ella cuando la evaluación provee conocimiento a la gente sobre cuestiones críticas relevantes que pueden ser discutidas y analizadas con profundidad, y que implementan procedimientos democráticos como parte del estudio de evaluación para la recolección y análisis de datos.

Los inicios de este enfoque se vieron marcados por una fuerte crítica al liberalismo político y la lucha por los derechos de los grupos minoritarios, además a lo largo de su carrera académica ha planteado una teoría crítica al enfoque epistemológico y posiciones del método científico, aspecto reflejado en el análisis del abordaje epistemológico de su enfoque. La evaluación es, ante todo, un acto de persuasión, un proceso deliberativo, democrático y político (House E. R., 1993). Persuade en el tanto las evaluaciones carecen de la certidumbre de prueba y de carácter determinante, ya que probar algo supone satisfacer el conocimiento de una audiencia universal con respecto a la verdad, más allá de toda duda, lo que exige superar las particularidades locales e históricas. Es deliberativo porque el evaluador trabaja para producir evidencias coherentes del contexto de la evaluación, consistente en los hechos y los criterios de la evaluación.

La validez de la evaluación refiere a la medida en que la evaluación contribuye a la justicia en la sociedad, y quienes realizan la evaluación deben ser defensores de la democracia y del interés público, en tal sentido el objeto de evaluación se construye de forma tal que se oriente al aporte de los resultados a la incidencia sobre esos elementos.

La eficacia de la evaluación remite a la intensidad con la que esos públicos concretos aceptan los descubrimientos de la evaluación. La evaluación persuade a alguien para que actúe, para que comprenda que algo constituye un problema, que algo es importante o conveniente. Aunque la evaluación no necesariamente conduce a la acción, la persuasión es eficaz para promover la acción porque se centra en un público concreto y suministra la información que afecta a ese público.

Para los fines que persigue la exposición del marco evaluativo de House, y la aplicación de los supuestos planteados para la construcción de un objeto de evaluación, se

analiza brevemente el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales del Poder Judicial de Costa Rica. Este servicio tiene como objetivo reforzar el acceso a la justicia al ciudadano que habita en áreas rurales más aisladas, estableciendo un servicio con cobertura nacional, administrado por el Poder Judicial.

El Servicio tiene como estrategias para mejorar los niveles de acceso a la justicia y la reducción de la pobreza, el establecimiento de una red nacional de facilitadores y facilitadoras judiciales que son a la vez ciudadanos y ciudadanas de diversos espacios geográficos, además de capacitaciones y procesos de formación para los miembros del Poder Judicial para apoyar este proceso. Entonces, ¿Qué evaluar del Servicio desde la perspectiva de House?

El objeto de evaluación propuesto desde el marco evaluativo de House corresponde al nivel de contribución del Servicio para que las personas tengan un mayor acceso a los órganos de administración de justicia del país, planteando como pregunta general: ¿De qué forma el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales del Poder Judicial contribuye a que las personas tengan acceso al sistema de administración de justicia?

Este objeto de evaluación responde al fin de la evaluación de contribuir a la justicia social, siendo así relevante valorar el servicio mencionado a la luz de su contribución al cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales y la información generada permitirá proveer de elementos a quienes toman decisiones para que dirijan los recursos de forma legítima y satisfaga las necesidades sociales que dio origen a su creación (House E., 1997).

La evaluación será legítima en la medida en que nos otorgue información de la contribución del servicio para que las personas con mayores necesidades socioeconómicas puedan ejercer sus derechos ciudadanos y disfrutar de garantías constitucionales. Ha de orientarse la evaluación a que todos los actores sean involucrados en el proceso, a que los recursos públicos sean direccionados al cumplimiento de sus fines y que la administración de justicia, como objeto de estudio, esté al servicio de la gente, con una orientación participativa y extensiva a las necesidades sociales de justicia.

El marco evaluativo que nos ofrece Ernest House de construcción de un objeto de estudio que tome en cuenta a la gente, se desvista de nociones de un solo color, que

advierte sobre la necesidad de entender el contexto y que la valoración de las intervenciones tome en cuenta la perspectiva de la gente, rompa con el marco de entendimiento tradicional de la evaluación como mera técnica. Aporta desde la perspectiva constructivista una evaluación que reconoce la dinámica social, considera que la participación es más un elemento que favorece la legitimidad de la evaluación. Reconoce que la misma gente, aun sin ser estadísticos o economistas, abogados o sociólogos, acepta la transformación cuando viene desde adentro.

El objetivo consiste en que los evaluadores utilicen unos procedimientos que incorporen las perspectivas de los implicados y de los ajenos, den voz a los marginados y excluidos, empleen criterios razonados en la deliberación ampliada y participen en interacciones dialógicas con públicos significativos e interesados por la evaluación.

La evaluación como acto político, tiene sus orígenes en la afectación de sus resultados y las relaciones de poder, por ello es tan relevante preguntarse a qué intereses sirve la evaluación y como son representados en ella, y la afectación en la construcción de lo que vamos a evaluar, aspecto recogido en la comprensión del contexto.

La contribución a la construcción del objeto de estudio referido a los seres humanos y sus necesidades, desde la perspectiva de democracia deliberativa, extiende sin dudas su vigencia a la actualidad, en una crisis institucional e incapacidad del aparato estatal de satisfacer las necesidades de las personas.

La veracidad, la belleza y la justicia como criterios fundamentales de evaluación, permite añadir la lógica argumentativa al evaluador, en que no es un simple diseñador de evaluación, sino que este tiene un papel relevante en la construcción de la información, la naturaleza del discurso para argumentar y persuadir, y tiene la responsabilidad de que la evaluación genere un impacto.

Es relevante destacar que, en el ejercicio de la experiencia de reconocer desde la epistemología a los enfoques evaluativos, permite tener un acercamiento más denso y profundo con las raíces de paradigmas tradicionales para abordar los objetos de estudio y evaluación. Entonces, esa comprensión nos da un alcance aproximado y más atinado para que el quehacer evaluativo posea mayor rigor metodológico y los fenómenos o aspectos evaluados puedan ser objeto de mejoramiento o transformación, apertura del cambio necesario en la sociedad.

8.9.2. Tipo de evaluación

Se identifica la evaluación según diferentes visiones de abordaje de un proceso evaluativo. La siguiente tabla muestra la identificación y características de la evaluación según objeto de evaluación, temporalidad y objetivos:

Tabla 29. Tipo de evaluación según diferentes criterios de clasificación

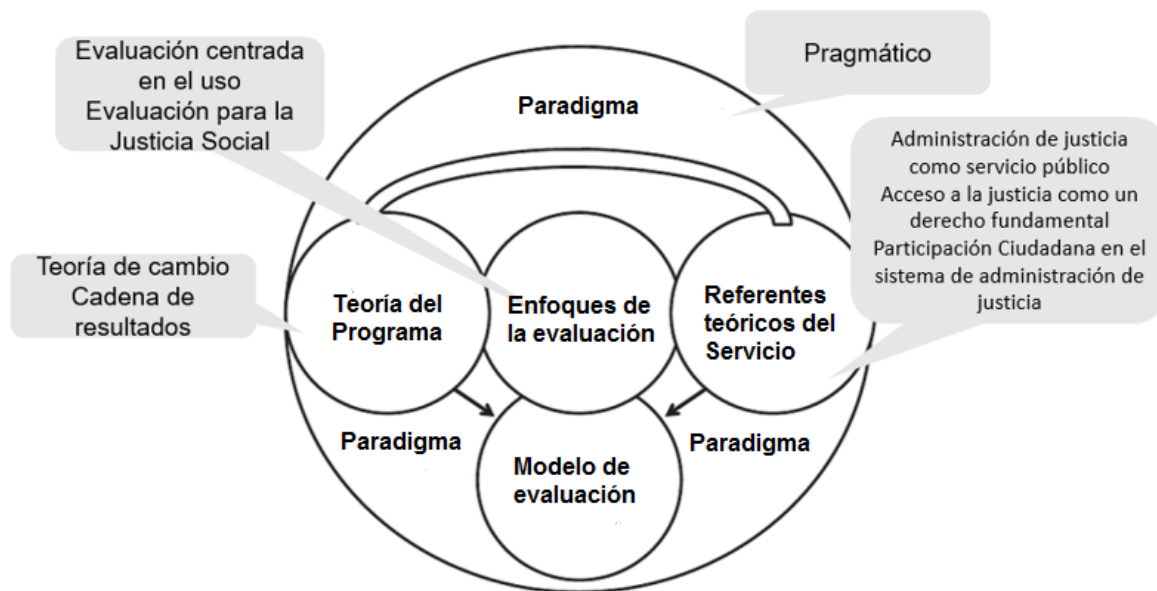
Criterio	Clasificación	Referencia
Según posición de evaluadora	Externa	La evaluadora no es parte de ninguna de las etapas del Servicio.
Funcionalidad	Formativa	El Servicio continúa en implementación, y busca otorgar información para su mejoramiento.
Teoría de ciclo del Proyecto-temporalidad	Ex post	El Servicio para los cantones seleccionados está en etapa de operación.
Objeto de evaluación en la Cadena de resultados	Efectos	Según cuadro de resultados obtenido, se ubica en este componente.
Abordaje metodológico	Mixta	Técnicas e instrumentos de corte cualitativo y cuantitativo
Acción gubernamental	Programa Público	Adscrito a una institución pública, referido al Derecho Público y principio de legalidad.
Ámbito de control	Resultados intermedios	Según análisis de cadena de resultados
Áreas de evaluación	Resultados y centrada en el uso	Según perspectiva teórica de la teoría del cambio.

Fuente: elaboración propia a partir de la cadena de resultados, 2017

8.9.3. Resumen de teorías que guían el proceso evaluativo

El siguiente gráfico expone la identificación del paradigma, la teoría de la evaluación, los referentes teóricos que sustentan el Servicio y la teoría del programa como enfoque de entendimiento del Servicio:

Gráfico 7. Paradigma de la evaluación del Servicio y sus referentes teóricos



Fuente: elaboración propia a partir de Mertens y Wilson, 2012

8.10. Aspectos metodológicos

En consonancia con el paradigma de la evaluación y los enfoques planteados, se utiliza un enfoque metodológico mixto, combina estrategias cualitativas y cuantitativas para la recolección y análisis de los datos, ya que la utilización de estrategias metodológicas no se limita a ciertas etapas, sino que desde el momento en el que pensamos evaluativamente, también, empleamos estrategias para recolectar y analizar los datos disponibles, esto es relevante porque hay técnicas e instrumentos que no se vierten necesariamente en el diseño de evaluación, pero que han sido utilizados para llegar a él. En la etapa de recolección de datos se utiliza de forma mayoritariamente herramientas metodológicas cualitativas, tomando en cuenta que no es el objetivo de la metodología otorgar insumos para alcanzar la representatividad de los resultados obtenidos.

La siguiente sección corresponde a la operacionalización de la evaluación, es la forma en que metodológicamente se plantea responder las diversas interrogantes.

8.10.1. Operacionalización de la evaluación

Tabla 30. Operacionalización de interrogante 1

Objetivo específico 1	Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia					
Criterios	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 1	¿En qué medida el SNFJ ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia?					
Abordaje cualitativo						
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
Conocimientos	Deberes y derechos	Legislación vigente en materia contravencional	Grado de conocimiento en materia contravencional	Entrevista grupal Focus group Metaplan	Cuestionario	Facilitadores y facilitadoras de Guatuso y Guácimo
			Conocimiento del derecho de acceso a la justicia			
		Derechos fundamentales	Porcentaje de personas que conoce sus derechos fundamentales			
		Deberes fundamentales	Porcentaje de personas que conoce sus deberes fundamentales			
	Funcionamiento del SNFJ	Estructura funcional	Porcentaje de personas que conoce la estructura funcional del SNFJ			
			Ubicación espacial			
		Funciones de las personas facilitadoras	Porcentaje de personas que conoce las funciones de las personas facilitadoras			
			Porcentaje de personas que conoce los servicios			

Objetivo específico 1	Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia					
Criterios	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 1	¿En qué medida el SNFJ ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia?					
Abordaje cualitativo						
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
			que brinda una persona facilitadora			
	Mecanismos de acceso al Sistema de Justicia	Instrumentos jurídicos	Porcentaje de personas que conoce los instrumentos jurídicos disponibles			
		Presentación de casos y denuncias	Porcentaje de personas que conocen sobre la forma en que pueden presentar una denuncia			
		Ubicación espacial	Nivel de conocimiento de las personas sobre la ubicación de las instituciones del Sistema de Justicia	Grupo focal	Preguntas orientadoras	
	Necesidades de información	Aspectos que las personas consideran que deberían conocer	Aspectos que las personas señalan como información que requieren	Grupo focal		
		Información disponible sobre el Servicio, materia contravencional y el funcionamiento del Sistema de Justicia	Publicidad y acceso a la información sobre SNFJ y sistema de justicia	Grupo focal		

Fuente: elaboración propia, 2017

Tabla 31. Operacionalización de la interrogante 2

Objetivo específico 2	Determinar la manera en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha incidido sobre el cambio de actitudes de las personas para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia					
Criterio	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 2	¿De qué manera el SNFJ ha incidido sobre las actitudes de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso al sistema de administración de justicia?					
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
Actitudes	Predisposición	Conocimientos jurídicos	Porcentaje de personas con disposición a compartir con otras personas sus conocimientos jurídicos	Entrevista grupal Focus group Metaplan	Cuestionario	Personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo
			Grado de disposición a acudir a una persona facilitadora para aclarar sus dudas jurídicas			
		Derechos y deberes fundamentales	Grado de disposición para utilizar mecanismos para reconocimiento de sus derechos			
			Grado de disposición de acudir a un Juzgado a presentar su caso			
		Utilización de mecanismos alternativos	Grado de disposición a realizar mediaciones para solucionar conflictos			
		Involucramiento en el Sistema de Justicia	Grado de predisposición a formar parte del SNFJ			
	Grado de predisposición a seguir utilizando el SNFJ como principal fuente de información jurídica					
	Percepción	Confianza en el SNFJ en la comunidad	Grado de confianza de las personas en las personas facilitadoras			
			Grado de confianza de las personas en el Sistema de Administración de Justicia			
		Confianza en el Sistema de Administración de Justicia	Porcentaje de personas que siente acompañamiento del Sistema de Administración de Justicia en sus necesidades jurídicas			

Objetivo específico 2	Determinar la manera en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha incidido sobre el cambio de actitudes de las personas para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia					
Criterio	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 2	¿De qué manera el SNFJ ha incidido sobre las actitudes de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso al sistema de administración de justicia?					
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
		Servicios del SNFJ	Porcentaje de satisfacción de las personas con las orientaciones de las personas facilitadoras Nivel de satisfacción de las personas con las asesorías de las personas facilitadoras Nivel de satisfacción de las personas con las mediaciones Nivel de satisfacción de las personas con los talleres del SNFJ			
	Sentimientos	Relaciones interpersonales	Porcentaje de personas que han evitado conflictos debido al conocimiento derivado de talleres			
		Sistema de administración de justicia	Grado de identificación de las personas con el Sistema de Administración de Justicia			
			Grado de relación que hacen las personas entre el Sistema de Administración de Justicia y el aparato estatal			
			Porcentaje de personas que consideran que al Sistema de Justicia le interesa sus necesidades			
			Grado de relación que hacen las personas entre el Sistema de Administración de Justicia y el aparato estatal	Grupo focal Metaplan	Guía de preguntas	
			Grado en el que las personas consideran que al Sistema de Justicia le interesa sus necesidades	Grupo focal Metaplan	Guía de preguntas	

Fuente: elaboración propia, 2017

Tabla 32. Operacionalización de interrogante 3

Objetivo específico 3	Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha contribuido al cambio de prácticas de las personas para la efectividad de derechos para el acceso a la justicia					
Criterio	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 3	¿De qué forma el SNFJ ha afectado las prácticas de las personas en las comunidades para acceder a la justicia?					
Abordaje cuantitativo						
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
Prácticas	Uso de servicios institucionales	Presentación de controversias jurídicas	Número y porcentaje de casos conocidos por los Juzgados	Análisis sistemático de base de datos	Matrices de organización de datos	Poder Judicial, juzgados contravencionales
			Cantidad de casos que son admitidos para su trámite en la corriente judicial			
			Cantidad de casos derivados del SNFJ que han sido solucionados en la vía judicial			
			Número de sentencias judiciales por casos presentados en el marco del SNFJ			
			Frecuencia de asistencia a los juzgados			
	Servicios de las personas facilitadoras en las comunidades	Cantidad de servicios dados en sus diversas modalidades de las personas facilitadoras	Análisis sistemático de bitácoras de personas facilitadoras	Matrices de organización de datos		
	Economía	Cantidad de dinero estimada que las personas facilitadoras no deben incurrir por uso del Servicio	Análisis sistemático de costos asociados a la presentación de un caso en un juzgado	Estimación de costos	Bases de datos	
	Ahorro estimado por la utilización del Servicio	Entrevista grupal	Cuestionario	Personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo		

Objetivo específico 3	Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha contribuido al cambio de prácticas de las personas para la efectividad de derechos para el acceso a la justicia					
Criterio	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 3	¿De qué forma el SNFJ ha afectado las prácticas de las personas en las comunidades para acceder a la justicia?					
Abordaje cuantitativo						
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
	Paz social	Conflictividad en las comunidades	Cantidad de mediaciones realizadas en las comunidades	Análisis sistemático de bitácoras de personas facilitadoras	Matriz de organización de datos	
			Porcentaje de mediaciones que resultaron en soluciones favorecedoras para las partes	Entrevista grupal	Cuestionario	
		Tiempo de solución	Duración promedio de la respuesta a los casos presentados en los juzgados	Análisis de bases de datos de los juzgados	Matrices de datos	Poder Judicial
			Duración promedio de casos en la corriente de las personas facilitadoras			
	Funcionamiento del Sistema de Administración de Justicia	Asistencia de jueces y juezas	Porcentaje de personas que asistieron a los juzgados y recibieron dirección de jueces y juezas	Entrevista	Cuestionario	Facilitadores y facilitadoras judiciales de Guácimo y Guatuso
		Atención administrativa	Porcentaje de personas que considera que recibe atención oportuna en el Juzgado			
		Presentación de casos y denuncias	Porcentaje de personas que asistiría de nuevo a presentar sus casos a los juzgados			
	Porcentaje de personas que asistiría de nuevo a los servicios de una persona facilitadora					
Abordaje cualitativo						
Objetivo específico 3	Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha contribuido al cambio de prácticas de las personas para la efectividad de derechos para el acceso a la justicia					
Criterio	Eficacia y Sostenibilidad					
Interrogante secundaria 3	¿De qué forma el SNFJ ha afectado las prácticas de las personas en las comunidades para acceder a la justicia?					

Objetivo específico 3	Valorar la forma en que la prestación directa del Servicio en las comunidades ha contribuido al cambio de prácticas de las personas para la efectividad de derechos para el acceso a la justicia					
Criterio	Eficacia y sostenibilidad					
Interrogante secundaria 3	¿De qué forma el SNFJ ha afectado las prácticas de las personas en las comunidades para acceder a la justicia?					
Abordaje cuantitativo						
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
Dimensión	Categoría	Variable	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Fuente
Prácticas	Uso de servicios institucionales	Presentación de controversias jurídicas	Grado de influencia del SNFJ en la presentación de casos en los juzgados	Focus group Metaplan	Cuestionario	Personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo
			Grado de influencia de recomendación de alguna persona que asistió al SNFJ para presentar caso en juzgado			
	Paz social	Conflictividad en las comunidades	Nivel de satisfacción con las mediaciones realizadas			
			Percepción de conflictividad antes y después del Servicio en la comunidad			
		Tiempo de solución	Percepción de la duración de respuesta a los casos presentados en los juzgados			
	Funcionamiento del Sistema de Administración de Justicia	Asistencia de jueces y juezas	Percepción de la duración de respuesta a los casos presentados a las personas facilitadoras			
			Percepción de la atención recibida en los juzgados por parte de jueces y juezas			
		Atención administrativa	Percepción de la atención recibida en los juzgados por parte personal administrativo			

Fuente: elaboración propia, 2017

Además, antes de describir la naturaleza de los instrumentos y técnicas, la siguiente tabla identifica de forma resumida las estrategias que se utilizaron en la evaluación, según etapa, con su fuente de información:

Tabla 33. Estrategias metodológicas según etapa de la evaluación

Etapa	Cualitativas	Cuantitativas	Fuente de información
Planificación	Observación no participante, talleres, grupo focal	Análisis sistemático de base de datos, análisis documental	Documentos, estadísticas disponibles, personal de Conamaj, Equipo asesor
Diseño	Observación no participante, entrevistas semi estructuradas, talleres-grupos focales	Fuentes secundarias como bases de datos, documentos con informes	ET, juicio de expertos, documentos especializados
Recolección de datos	Trabajo de campo, grupos focales, entrevistas no estructuradas, Metaplan, Análisis de bases de datos de los juzgados	Encuestas, cuestionarios (como herramienta)	Personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo, bases de datos del Poder Judicial, bitácoras, registros de juzgados.
Análisis de datos	Inducción analítica, método comparativo constante, codificación.	Técnicas estadísticas, operacionalización, uso de paquetes estadísticos.	Datos recolectados.
Sistematización de información	Sistematización computarizada de datos, Inferencias de las implicaciones teóricas de las conclusiones	Codificación, construcción de la matriz estadística.	Datos, descripciones, inferencias, hallazgos.
Conclusiones	Inducción analítica a partir de conclusiones y criterios		Hallazgos
Recomendaciones y lecciones aprendidas			Hallazgos y conclusiones

Fuente: elaboración propia, 2017

8.10.2. Técnicas e instrumentos para recolectar información

Según el esquema de las estrategias metodológicas cuantitativas y cualitativas expuestas sucintamente por etapa, esta sección expone la naturaleza de cada técnica y los instrumentos asociados.

8.10.2.1. Técnicas e instrumentos cuantitativos para la recolección de información

De acuerdo a Sautu (2005), “la investigación cuantitativa, cuyos modelos son la encuesta y el análisis estadístico de datos secundarios, se apoya en el supuesto de que es posible y válido abstraer aspectos teóricamente relevantes de la realidad para analizarlos

en su conjunto en busca de regularidades, de constantes, que sostengan generalizaciones teóricas” (pág. 56), de ahí que resulta pertinente indicar que según las técnicas propuestas, se busca acercarse a la realidad desde una óptica que distinga particularidades y coincidencias de los conocimientos, actitudes y prácticas de las personas que han utilizado el Servicio. Se describe la técnica, tomado de (Hernández, Fernández & Baptista, 2010):

- Encuesta: es un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas o cuestionario respecto de una o más variables a medir, puede incluir preguntas abiertas y cerradas, dependiente de las variables.

8.10.2.2. Técnicas e instrumentos cualitativos

Para las técnicas e instrumentos utilizados en la evaluación se parte de las características propias del acercamiento cualitativo, agregando además que no es un análisis superficial o informal, basado en una mirada ligera a un escenario o a algunas personas, es un proceso sistemático conducido con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente homogéneos (Alvarez-Gayou, 2009), por lo tanto, la elección de estrategias cualitativas implica poner el énfasis en procesos que no están rigurosamente examinados o medidos en términos de cantidad, monto, intensidad o frecuencia (Schettini & Cortazzo, 2015). Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos cualitativos corresponden a:

- Observación no participante: implica la observación activa del contexto, para la comprensión de procesos, identificar problemas, generar hipótesis, explorar ambientes y aspectos de la vida social, interacciones entre las personas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)
- Entrevista semiestructurada: guía de preguntas específicas y se tiene la libertad de introducir nuevas preguntas, según las condiciones del espacio, pero, además, según Creswell (1994) los informantes pueden proveer información histórica y permite a la persona investigadora tener un control sobre la línea de interrogación.
- Grupo focal: consiste en reuniones de grupos pequeños o medianos en las que las personas participantes conversan en torno a uno o varios temas.
- Análisis y registro de documentos: recolección de diversos documentos para su lectura y análisis sistemático en torno a los objetivos planteados.

- **Metaplan:** Es una metodología en la construcción de procesos grupales participativos, que se basa en una tormenta de ideas (o brainstorming) estructurada, que garantiza una contribución equilibrada y activa de todos los(as) participantes y la consecución de los objetivos de la reunión en el tiempo previsto.
- **Análisis de bases de datos de los juzgados:** esto implica la recolección de las bases de datos disponibles asociadas a la prestación del Servicio en las comunidades.

8.10.3. Procedimientos para recolectar información

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un producto específico” (pág. 185), este plan incluye las fuentes de datos, la localización de esos datos, los métodos de recolección y análisis de datos, todo esto es abordado en las diferentes etapas de la estrategia metodológica. En esta sección se identifican los procedimientos de aplicación de cada método utilizado, tomando en cuenta que la evaluadora, en el caso del abordaje cualitativo, es la principal herramienta de recolección de información.

- **Sistematización digital de los datos,** según el tipo de dato, que al respecto Creswell (1994) clasifica los cualitativos en observaciones, entrevistas, documentos o imágenes visuales. De acuerdo con los datos, las técnicas y herramientas, los procedimientos para recolectar los datos cualitativos de esta evaluación corresponden a:

Tabla 34. Procedimientos para recolectar datos cualitativos

Procedimiento	Instrumento
Recolectar notas de observación mientras se lleva adelante una observación como participante	Matriz
Conducir entrevistas semiestructuradas, grabar la entrevista y transcribirla	Matriz de codificación de respuestas
Conducir grupos focales, elaborar informe de resultados, registrar interacciones y transcribir. Implica realizar trabajo de campo.	Protocolo de recolección de datos, lluvias de ideas.
Mantener una bitácora durante la evaluación	Bitácora
Analizar documentos públicos y registros de las personas facilitadoras	Guía de objetivos de evaluación

Fuente: elaboración propia a partir de Creswell (1994)

- **Codificación:** este ejercicio implica la asignación de valores numéricos o simbólicos que represente a cada dato, se realizan categorías y es el primer paso en la realización de las encuestas. Para los datos cuantitativos se aplicarán encuestas en las comunidades, algunas serán en el sitio y otras, según conveniencias de las personas en las comunidades, se enviarán mediante correo electrónico o algún servicio de mensajería con la posibilidad de realizar encuestas por el teléfono celular.

8.10.4. Técnicas de análisis de la información y de valoración

Resulta relevante en este punto indicar que no se aborda una forma estandarizada en la forma de analizar los datos cuantitativos y cualitativos, puesto que su naturaleza es distinta, pero, además, desde la estrategia de triangulación se destaca la importancia de contar con diferentes instrumentos y miradas que enriquezcan el proceso valorativo.

8.10.4.1. Técnicas de análisis de datos cuantitativos

En consonancia con las técnicas para recolectar los datos cuantitativos, se identifican las siguientes técnicas para analizar estos datos, que se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística (Hernández et al, 2010):

- **Análisis de medición ordinal,** esto quiere decir que como se utilizarán escalas para medir actitudes por medio de los cuestionarios, se agrupan categorías según los datos obtenidos.
- **Revisión de datos secundarios,** como bases de datos, archivos, bitácoras, documentos, informes electrónicos y físicos.
- **Uso del sistema informático Excel de Microsoft.**

8.10.4.2. Técnicas de análisis de datos cualitativos

Existe una complejidad asociada al análisis de los datos cualitativos, porque tal como apunta Schettini y Cortazzo (2015), se trata de interpretar la complejidad de la realidad social, pero, además, porque se puede asociar con una ausencia de rigurosidad en los métodos, esto sobretodo asociado al tipo de dato que se recolecta, es decir, es diferente tratar de interpretar un gesto, un sentimiento a un número de una base de datos. Pero, además, a diferencia del proceso de recolección y análisis de datos cualitativos, el análisis

de datos cualitativos puede darse en paralelo a la recolección (Hernández et al, 2010). Así, las técnicas que se proponen para el análisis de los datos corresponden a:

- **Inducción analítica:** esto refiere a la generación de afirmaciones empíricas de diversos alcances y de distintos niveles de inferencia, estas afirmaciones se generan en gran medida a través de la inducción.
- **Método comparativo constante:** este método implica generar teorías de un modo sistemático mediante un procedimiento analítico de comparación constante, desarrollando categorías, propiedades e hipótesis.
- **Codificación:** proceso de análisis de los datos recolectados, sus relaciones y diferencias para generar hallazgos, conclusiones, impresiones.

8.10.5. Triangulación para la rigurosidad

Esta etapa de análisis del proceso evaluativo refiere a las fuentes de rigor de la evaluación, en cuanto a la triangulación entendida como la utilización de diferentes métodos y fuentes de información (Hernández et al, 2010), pero, además, se proponen cinco tipos de triangulación, para los que se ha realizado un análisis respecto a la vinculación con la propuesta evaluativa y el uso de métodos cualitativo mayoritariamente:

Tabla 35. Tipos de triangulación y vinculación con la evaluación

Tipo	¿De qué se trata?	Vinculación con la evaluación del Servicio
Triangulación de datos	Utilización de diversas fuentes de datos en un estudio.	Amplitud y profundidad en los datos por las personas, organizaciones e instituciones que influyen en el proceso
Triangulación de investigadores	Utilización de diferentes investigadores o evaluadores.	Esta perspectiva no es ampliamente incluida en el diseño evaluativo; sin embargo, en etapas previas se sometió a consideración de otras personas evaluadoras la propuesta, además, se cuenta con el equipo asesor de TFIA como actor vinculado.
Triangulación de teorías	Utilizar múltiples perspectivas para interpretar un mismo grupo de datos.	Referentes teóricos del objeto de la evaluación y los enfoques de evaluación.
Triangulación metodológica	Utilización de diferentes métodos para estudiar un mismo problema.	Abordaje metodológico mixto de la evaluación
Triangulación interdisciplinaria	Participación de profesionales de otras disciplinas	Profesionales de las áreas de educación, derecho, trabajo social, sociología y psicología conforman el equipo evaluador que es parte del proceso de planificación y diseño de la evaluación.

Fuente: elaboración propia a partir de Hernández et al, 2010

Otro aspecto relevante de mencionar, que no se encuentra explícito en la tabla anterior, corresponde a los niveles de involucramiento de las personas participantes en el diseño de la evaluación con el Servicio; es decir, si se piensa en términos de la cadena de resultados del Servicio, la evaluación cuenta con la perspectiva de personas involucradas en cada una de sus etapas. Esto reviste de importancia puesto que el enriquecimiento del proceso creativo del diseño contó con la mirada crítica tanto de quienes participan en la planificación y seguimiento del Servicio, como de los juzgados, personas facilitadoras y observadores externos con proyectos que buscan también contribuir al modelo de rendición de cuentas y de aspiraciones democráticas del país tal como el Servicio, específicamente el caso del Proyecto Territorios Seguros, que se ha mencionado en el mapeo de actores.

Los criterios de confiabilidad y validez están orientados a lograr la autenticidad que los instrumentos puedan visibilizar de lo que las personas valoran sobre el Servicio, esto significa que las personas logren expresar realmente su sentir, aspecto que es abordado desde el enfoque para la justicia social, según la cual, la validez está dada en la medida en que las personas sean parte del proceso, sin demérito de los requerimientos de validez y confiabilidad de cada herramienta e instrumento a utilizar, sea cuantitativo o cualitativo.

8.10.6. Delimitación temporal

El cronograma de trabajo está disponible en el anexo 2. Sobre esta herramienta es importante mencionar que se encuentra en constante revisión con las personas involucradas en la evaluación para su actualización, revisión y seguimiento.

8.10.7. Evaluabilidad del Servicio

Según la OCDE (2012) para identificar si existe la viabilidad para realizar la evaluación debe determinarse si se ha definido adecuadamente la intervención, si sus resultados son verificables y si la evaluación constituye la mejor respuesta a las cuestiones planteadas por los actores implicados relevantes o por los responsables de las políticas.

Durante la etapa de diseño de la evaluación, se aplicaron dos escenarios para determinar la evaluabilidad del Servicio. En primer lugar, la lista de verificación de Evaluabilidad para proyectos o programas de MIDEPLAN y, en segundo lugar, un análisis conjunto de aspectos que aporta el Banco Mundial para determinar si una iniciativa

debería evaluarse. La valoración según la aplicación de la lista de verificación de Evaluabilidad se incluye en el anexo 5, y la siguiente tabla resume la ponderación por ámbito:

Tabla 36. Resumen de evaluabilidad del Servicio por ámbito analizado

Ámbitos	Ponderación relativa total
Planeación	75
Información	83
Actores	100
Recursos	100
Total	90

Fuente: elaboración propia a partir de Mideplan, 2012

Según el valor total de la ponderación, dados los recursos y el compromiso de las personas e instituciones, se considera que el Servicio satisface las condiciones para su evaluación.

Y, en segundo lugar, el Banco Mundial aporta cinco aspectos que podrían ser determinantes en la decisión de evaluar una iniciativa. En el seno del ET se consideró que el Servicio satisface todas las condiciones (Banco Mundial, 2005):

- Innovador. Pone a prueba un nuevo enfoque prometedor, esto por cuanto el Servicio no ha sido sometido a evaluaciones en el contexto nacional, y constituye un reto metodológico para todas las personas involucradas.
- Replicable. Puede ampliarse y se puede aplicar en una situación diferente, según el diseño, puede aplicarse en otras comunidades del país.
- Estratégicamente pertinente. El programa es una iniciativa emblemática; requiere considerables recursos; cubre, o puede expandirse para que cubra, a un gran número de personas, o podría generar un ahorro considerable.
- No comprobado. Se sabe muy poco sobre la efectividad del programa a nivel mundial o en un contexto particular, sobretodo en Costa Rica, no se han realizado evaluaciones similares.
- Influyente. Los resultados se usarán para informar decisiones fundamentales sobre políticas.

De manera que se considera que el Servicio es evaluable, sin demerito del análisis específico de los componentes que se deseen evaluar y la respectiva valoración de recursos

disponibles, lo que no significa que no sean evaluables, pero que deben priorizarse algunos aspectos.

8.10.8. Estrategias para el seguimiento del proceso evaluativo

En este punto es importante mencionar que desde el inicio se ha procurado la rigurosidad en cada etapa del proceso evaluativo, principalmente con la comunicación constante con las personas involucradas en la toma de decisiones, la generación de compromisos recíprocos en la entrega de datos, documentos y realización de reuniones periódicas.

El cronograma es un instrumento que guía las responsabilidades, las tareas y la duración de cada etapa. Se considera oportuno identificar en una tabla las estrategias que guían el proceso evaluativo para asegurar su rigurosidad metodológica, promover el compromiso ético de la estudiante con la evaluación y asegurar la entrega de un informe final que satisfaga los requerimientos académicos, pero prioritariamente las necesidades de los actores involucrados y cumpla con la misión de visibilizar los cambios en las comunidades seleccionadas.

Estas estrategias son el producto del entendimiento del contexto, la identificación de limitaciones, el análisis de actores, la consideración de factores relevantes desde los enfoques y la voluntad de las partes de asumir compromisos.

En la siguiente tabla se exponen estrategias para el seguimiento del proceso evaluativo, según etapa:

Tabla 37. Estrategias para el seguimiento de la evaluación por etapa

Etapa	Estrategia
Planificación de la evaluación	Reuniones continuas con equipo evaluador, con director de la Maestría y profesores que orientan sobre dudas específicas. Asistir a talleres sobre temas evaluativos. Lectura de casos similares de evaluación. Revisar los estándares de calidad de evaluaciones en el mundo. Entrevistas con personas relacionadas con el Servicio. Asumir compromiso por escrito con Conamaj.
Diseño de la evaluación	Talleres mensuales con el equipo evaluador. Aplicación de breves encuestas a participantes para valorar el proceso de talleres. Recolección de datos en los talleres. Comunicación continua con actores. Compartir la información recolectada con el equipo de Conamaj.

Etapa	Estrategia
	Actualización constante del cronograma. Conversatorio abierto con otros actores del Poder Judicial sobre el proceso de evaluación (Semana Internacional de la Evaluación en América Latina y el Caribe) Capacidades de evaluación en el equipo evaluador.
Recolección de datos	Análisis con estándares de calidad investigativa según cada instrumento utilizados. Indicadores de validación de datos estadísticos. Comunicación constante Utilización de bitácoras y de plan metodológico en el campo. Preparación de presupuestos para trabajo de campo. Sistematización de la información en varias formas de almacenamiento.
Análisis de datos	Rigurosidad metodológica según herramienta utilizada. Comunicación constante. Triangulación.
Presentación de hallazgos	Estrategias contenidas en matriz de comunicaciones, para establecer mecanismos según actor.

Fuente: elaboración propia, 2017

Así las cosas, cada enfoque otorga su rigurosidad para el seguimiento de la evaluación, no solo en la recolección de datos y su análisis, sino en la orientación del proceso evaluativo completo.

9. Trabajo de campo realizado

Tal como se ha explicitado a lo largo del capítulo de la metodología empleada, se realizaron diferentes talleres y acercamientos que permitieron definir los hallazgos. La siguiente figura muestra en forma resumida los momentos de aplicación de las técnicas para la recolección de información según la etapa del proceso de evaluación:

Figura 7. Etapas de la evaluación y los procesos de recolección de información



Fuente: elaboración propia, 2018

De forma tal, que, en resumen, el trabajo de campo implicó mayoritariamente el empleo de técnicas cualitativas. Cada actividad contó con una agenda específica que identificaba los tiempos, los recursos necesarios y los productos esperados de cada momento, están disponibles en las respectivas agendas. La siguiente sección relata de forma breve el trabajo realizado en las diferentes etapas de la evaluación.

9.1. Precisiones en el diseño metodológico

Al inicio del proceso de diseño de la metodología se estableció con el equipo de Conamaj que la evaluación sería participativa y para tales fines se instauró un Equipo Técnico que sería parte de la definición del diseño evaluativo, pero, además, se coincidió en que era relevante involucrar a las personas de las comunidades en la evaluación, aspecto que sería abordado en las interrogantes.

Inicialmente con el Equipo Técnico se consideró involucrar a las personas de las comunidades para integrar su percepción en la valoración conjunta del Servicio, así además se consignó en el diseño evaluativo. No obstante, en octubre de 2017 se visitó el Juzgado de Guatuso y se realizó una consulta de varios aspectos del funcionamiento del Servicio que arrojaron elementos para analizar la pertinencia metodológica de cumplir

este objetivo. Por lo tanto, se decidió modificar el diseño evaluativo, de forma tal que ya no se involucrarían debido a que:

1. A partir del análisis de los registros brindados por las personas facilitadoras en los juzgados, no es posible identificar con certeza los nombres, direcciones y contactos de las personas que han utilizado alguna de las modalidades del Servicio.
2. La información disponible tiene diferentes niveles de alcance respecto a la información de los casos atendidos, por lo que resulta impreciso determinar la naturaleza del caso.
3. No existe un registro por parte de los juzgados que identifique claramente a las personas que han utilizado el Servicio.
4. No existe un registro de Conamaj que identifique claramente a las personas que han utilizado el Servicio, tan solo números que se comunican por parte de los informes que remiten los juzgados.
5. Aplicar una encuesta o entrevista resulta metodológicamente no factible, por las dificultades mencionadas, y aun cuando se quisiera construir una base de datos in situ que permitiera ubicar a algunas de las personas, la evaluadora no cuenta con los recursos necesarios para realizar las visitas de campo, la recolección de información y su análisis.

A partir de las limitaciones circunstanciales anteriores, se considera mantener el principio de involucramiento de las personas de la comunidad, a través de la participación de las personas facilitadoras de las comunidades de Guatuso y Guácimo. Sin demérito de la participación en el ET de personas facilitadoras representantes del Servicio y del Proyecto Territorios Seguros como parte de la sociedad civil.

Además, este elemento se considera como parte de los insumos para elaborar algunas recomendaciones orientadas al ajuste de los instrumentos de seguimiento del Servicio, por lo que se plantea como una oportunidad para Conamaj y del proceso evaluativo.

9.2. Trabajo con el Equipo Técnico

Antes de realizar el trabajo de campo en los juzgados de Guatuso y Guácimo, y la sesión de trabajo con jueces y juezas, de acuerdo con el enfoque participativo de la evaluación, se realizó una etapa de empoderamiento conceptual con un equipo técnico que acompañó el diseño de evaluación, espacio que brevemente se reseña, ya que configuró la orientación metodológica del diseño que ordenó la recolección de datos para la generación de hallazgos.

El ET se conformó por 13 personas, para un trabajo que se extendió de noviembre de 2016 a mayo de 2017, para un total de 6 sesiones de 3 horas en promedio, correspondiente a talleres participativos de reflexión conceptual y elaboración de insumos relevantes para el proceso evaluativo. La participación en la Semana de la Evaluación en América Latina 2017 en junio de 2017, marcó el punto de partida para ajustar el diseño evaluativo y realizar el trabajo de campo en los cantones de Guácimo y Guatuso.

A partir de la conformación del ET se programaron las sesiones de trabajo con objetivos concretos de cara a la necesidad de generar y fortalecer capacidades de evaluación en el equipo y elaborar un marco general del *¿qué evaluar?*, proceso que se evidencia de forma breve a continuación¹⁴:

Sesión 1. ¿Qué es eso de evaluar?

Fechas: 10 de noviembre y 10 de diciembre de 2016

Objetivo: identificar un concepto de evaluación desde el equipo que guíe el proceso evaluativo a partir de la revisión de conceptos y la perspectiva histórica de la transdisciplina de la evaluación.

La sesión 1 se dividió en dos partes debido a que no todas las personas participantes pudieron participar en la sesión de noviembre, y se consideró relevante que todos participaran en esta primera parte de avance conceptual, los detalles de la agenda se encuentran en el anexo 3. De forma breve los temas que se compartieron durante esta sesión fueron:

- Tipos de evaluación y sus implicaciones
- Requerimientos mínimos de un proceso de evaluación

¹⁴ La versión completa de la memoria de las sesiones de trabajo se encuentra en los anexos

- Funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación de Costa Rica
- Perspectiva jurídica de la evaluación en el sector público costarricense
- La diferencia entre evaluación y monitoreo, seguimiento, control, auditoría, planificación y estimación

- ¿Para qué evaluar una intervención?

Para la sesión de diciembre se elaboró una herramienta específica para uno de los participantes, según sus necesidades de información, a fin de avanzar a un mismo ritmo y asegurar que todas las personas estuvieran vinculadas con los conceptos. El documento se encuentra en el anexo 4.

Previo a concretar un concepto con el equipo, se compartieron reflexiones por parte de los participantes. La siguiente tabla recoge esas valoraciones:

Tabla 38. Conceptualización de la evaluación según equipo técnico

Título	¿Qué es evaluación?
Taller	10 de noviembre de 2016
Participantes	ET
Técnica	Metaplan
<p>Juzgar el mérito de un programa/ proyecto en función de su finalidad, en la toma de decisiones Reflexión sobre los efectos y resultados obtenidos en un proceso en relación con los planteamientos iniciales En un proceso transversal a lo largo de un programa, plan o actividades, que permiten visualizar si los resultados obtenido tiene concordancia con los objetivos planteados Valorar para mejorar y cambiar Analizar un antes y después según parámetros establecidos Comparar el resultado deseado con el obtenido en diferentes momentos para verificar y realizar ajustes Proceso para determinar el valor de algo Evaluación: Es un instrumento, Es un mecanismo de medición de resultados Diagnosticar: determinar “necesidades”, Plantear “Soluciones” que permitan la sostenibilidad En mi concepto es un instrumento que se utiliza para medir el rendimiento obtenido después de ejecutar un plan de trabajo, tomando en cuenta conceptos específicos. Evaluar es tener un instrumento o método lógico que permita medir los resultados de objetivos y metas importantes, así como su impacto en el ámbito en que se aplicaría sirve también para determinar el desempeño, avance de quienes lo realizan. Diagnosticar: Situaciones en lo social, económico, administrativo, operativo, ambiental, educativo(capacitaciones), mercadeo(promoción) Conclusiones de equipo: ❖ Tener un instrumento o metodología que permite medir con resultados de objetivos y metas propuestas, así como su impacto en el ámbito donde se aplicaría ❖ Sirve también para determinar el desempeño de quienes la realizan</p>	

Fuente: elaboración propia a partir de las sesiones con el ET

A partir de lo anterior, y con la presentación magistral de la evaluadora, el ET logró acordar un concepto de evaluación que engloba los propósitos generales que se buscan con el trabajo del equipo, lo que prepara el escenario para la ejecución de la evaluación en el sentido que las personas participantes en el ET en sus distintos niveles de involucramiento con el Servicio otorgan una visión crítica respecto al alcance del diseño evaluativo, que permitió además aterrizar en las siguientes premisas:

- No podemos evaluar todo, debemos pasar una línea que en el tiempo y espacio disponible permita generar información valiosa.
- La evaluación requiere compromiso de todas las partes en distintos niveles y roles. Algunos roles corresponden a proveedores de información, ejecutores de acciones, ejecutores de un plan para obtener resultados.
- La evaluación no es control ni auditoría. Es un proceso que permite mejorar el Servicio a partir de la generación de juicios valorativos basados en criterios establecidos, que no son enteramente juicios personales de una sola persona.
- La evaluación nos otorga pistas de los factores asociados a los resultados del Servicio. Esto permite conocer la dinámica planeada y la real en la ejecución y operación del Programa en el país.

La discusión propició el enriquecimiento de la visión institucional sobre la evaluación, y de la importancia de realizar procesos participativos para definir objetos de evaluación, tomando en cuenta que:

- Involucrar permite hacer responsables a las personas de los resultados
- El Poder Judicial implementó la Política de Participación Ciudadana con la ampliación de espacios para concretar la visión colectiva en sus ejes de acción.

Al inicio del taller, se realiza una ronda de respuestas en torno a la pregunta: ¿Cuáles son nuestras expectativas con el proceso de evaluación?, esta primera sesión permitió contextualizar la evaluación y cotejar las expectativas de la evaluadora con el ET a partir de las condiciones que un proceso evaluativo nos otorga con las limitaciones y posibilidades reales. Se valoró cada expectativa del equipo como necesidades que guiaron en alguna medida el proceso evaluativo, el siguiente cuadro recoge la expectativa asociada a las herramientas utilizadas para asegurar que se tomara en cuenta:

Tabla 39. Expectativas del ET y su abordaje

Expectativa	Se manifiesta en:
Visión amplia e integral del funcionamiento del Servicio	Teoría del cambio construida con múltiples personas representantes de diversas organizaciones e instituciones
Conocer efectos en las comunidades	Diseño evaluativo
Crecimiento y fortalecimiento de capacidades	Talleres participativos

Fuente: elaboración propia, 2017

Adicionalmente, como parte final de la sesión se reflexionó conjuntamente sobre los objetivos de una evaluación, y a partir de la contribución de todas las personas participantes, se dimensionan en al menos cuatro cometidos:

- Valorar si los resultados propuestos han sido alcanzados
- Identificar fortalezas y debilidades para tomar decisiones y mejorar o corregir acciones
- Garantizar la sostenibilidad del Servicio
- Identificar la relación entre costos y beneficios derivados del Servicio

A partir del reconocimiento de la evaluación como un ejercicio que permite extraer información de valor para la toma de decisiones, se posiciona como un aliado más para el entramado institucional y sus posibilidades de incidir sobre sus propios programas.

- **Sesión 2. ¿Para qué evaluar el Servicio?**

Fecha: 26 de enero de 2017

Objetivo: Ahondar en los usos de una evaluación e identificar la forma de representación de la TdC

Durante la segunda sesión se hizo un repaso general de los conceptos de evaluación, la agenda se encuentra en el anexo 6, además se amplió sobre los requerimientos básicos para realizar una evaluación y como contenidos que orientan el espacio:

1. Justificación para realizar una evaluación
2. Concepto de teoría de cambio y las diferentes formas de representación

Esta sesión preparó el escenario para la próxima sesión y la construcción de la teoría de cambio a partir de la participación de cada persona en las diferentes etapas de la implementación del Servicio.

- **Sesión 3. Construcción de la Teoría de Cambio**

Fecha: 20 de febrero de 2018

Objetivo: construir la teoría de cambio del Servicio

A partir del acercamiento con los conceptos por parte del ET, se comenzó con una etapa de aplicación práctica, en la que se invirtió en la construcción conjunta de la teoría del cambio, puesto que no existía un documento específico que reflejara los efectos esperados de la prestación del Servicio. Dada esta situación, se construyó con los siguientes insumos:

1. Directrices Generales del Servicio
2. Manual de procedimientos del Servicio
3. Taller con el ET con participantes que están involucrados en la prestación del Servicio en sus diferentes etapas de implementación.

A partir del trabajo realizado con el ET se obtuvieron dos elementos para construir la teoría de cambio del Servicio. En primer lugar, la aplicación de un PDP permitió explorar los actores involucrados, y el contexto en el que se implementa el Programa. La herramienta de PDP permitió ampliar sobre el contexto del Servicio y aquellos elementos que justifican su existencia.

A partir de lo anterior, se tiene que el Servicio es una de las respuestas del Poder Judicial ante el acceso limitado a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad y plantea como estrategias la formación de personas en las comunidades en materia contravencional, del personal del Poder Judicial y el establecimiento de un contacto constante con las comunidades. La agenda está adjunta en el anexo 7.

- **Sesión 4. ¿Qué evaluamos?**

Fecha: 23 de marzo de 2017

Objetivo: definir el objeto de evaluación

Los propósitos de esta sesión fueron revisar los insumos elaborados hasta entonces con los ajustes de acuerdo con las reflexiones grupales y definir el objeto de evaluación, esto se acompañó de una discusión inicial que se identifica de forma breve en la siguiente tabla:

Tabla 40. Abordaje de requerimientos del objeto de evaluación

Título	Discusión respecto al objeto de evaluación
Taller	10 de noviembre 2017
Participantes	ET
<ul style="list-style-type: none"> • Se aborda el tema de la pluralidad de los enfoques que confluyen en la construcción de la teoría del programa • Por ejemplo, la perspectiva del enfoque teórico, programa y evaluador • El objeto de evaluación se resuelve con la pregunta ¿que evaluar? • La evaluación no es neutra ya que se construye indicadores y hay un proceso de evaluación <ul style="list-style-type: none"> ➤ La evaluación implica: un medio, proceso de planificación, tiempo, tipos, criterios, proceso continuo, resultados, tiempo, medir, instrumentos, proceso, cambio. 	

Fuente: elaboración propia, 2017

Con la visualización de la TdC del Servicio, se valoró en equipos cuál sería la prioridad de valoración, tomando en cuenta el tiempo disponible y el alcance del TFIA, sin demerito de aprovechar todas las condiciones que aseguran contar con información de primera mano del funcionamiento del Servicio. La agenda está disponible en el anexo 8.

- **Sesión 5. El diseño de la evaluación**

Fecha: 15 de mayo de 2017

Objetivo: definir aspectos generales del diseño evaluativo

El taller número cinco tuvo como objetivo la revisión de todo el camino recorrido y capitalizar un diseño evaluativo que contemplara el trabajo realizado hasta ahora. Se ajustaron aspectos de la cadena de resultados y se identificaron los espacios geográficos y juzgados elegidos según criterios específicos. La agenda está disponible en el anexo 9.

- **Sesión 6. Participación en la Semana de la Evaluación en América Latina y el Caribe 2017**

Fecha: 06 de junio de 2017

Objetivo: dar a conocer al equipo evaluador y otras personas que participen del SNFJ, el diseño de evaluación propuesto según la construcción colectiva que se ha desarrollado durante el periodo de noviembre 2016 a mayo 2017.

El taller desarrollado el día 6 de junio reunió a profesionales y personas tomadoras de decisiones del Poder Judicial en una reflexión conjunta respecto a la evaluación y el

proceso que ha iniciado la Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia (CONAMAJ).

La Actividad enmarcada en la Semana de la Evaluación de América Latina y el Caribe, fue el espacio propicio para exponer a otras dependencias del Poder Judicial el proceso, la experiencia y todo lo construido hasta el momento.

La primera parte del taller tuvo como objetivo exponer brevemente la trayectoria del Servicio en el país desde su implementación en el año 2013, su alcance y visión para el futuro cercano. En un segundo momento, se identificó todo el proceso de construcción colectiva y participativa de los insumos para la evaluación, desde la teoría del programa hasta el diseño evaluativo, complementando la apertura de un espacio para que integrantes del equipo evaluador expusieran su experiencia y vivencia.

El tercer momento comprendió la puesta en escena del diseño de evaluación con un espacio abierto de reflexión respecto a dudas, observaciones y recomendaciones de las personas asistentes al taller, lo que enriqueció, además, la discusión sobre la pertinencia e importancia de los procesos evaluativos de los sistemas de administración de justicia, los datos, el abordaje mixto de la evaluación y la utilización de los resultados.

- a. El cuarto momento y final, correspondió al cierre de la actividad, con la presentación del cronograma del camino que hace falta por recorrer.

El informe presentando sobre la actividad corresponde al anexo 10.

9.2.1. Aportes del Equipo Técnico a la Evaluación

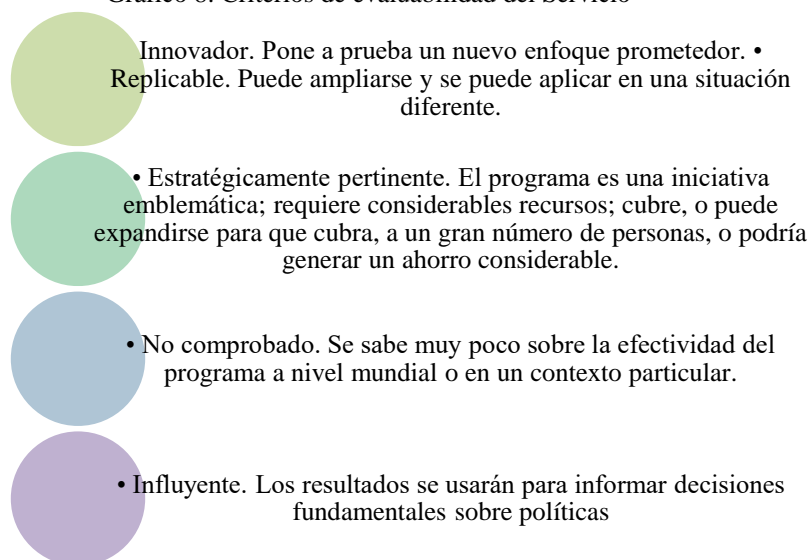
Ahora bien, ¿Cuáles fueron los aportes del trabajo del ET al ejercicio evaluativo?

- a. La definición de un marco conceptual de referencias para la evaluación.
- b. Visión institucional del funcionamiento del Servicio reflejado en la Teoría del Cambio
- c. Perspectiva amplia del funcionamiento del Servicio a partir del impulso de un proceso participativo
- d. Formación de capacidades en evaluación para asegurar el uso de los resultados y desmitificar la evaluación como proceso de control para castigar disfuncionalidades o señalar culpables
- e. La reflexión realizada en el marco del trabajo con el ET permitió dimensionar el alcance del Servicio a nivel nacional, así como aquellos efectos que desde la

perspectiva institucional se consideraba que serían el resultado de la implementación del Servicio.

- f. La perspectiva de evaluación de la Unidad de Planificación del Poder Judicial se basa en condiciones propias del monitoreo y seguimiento de metas institucionales
- g. La mayoría de las personas no había sido parte de un proceso participativo para la evaluación de un programa del Poder Judicial
- h. La totalidad de participantes considera que la evaluación es algo más que obligatorio, es necesario y enriquece la discusión institucional de cómo se están haciendo las cosas
- i. La totalidad de los participantes del ET considera oportuno que se tome en cuenta la visión de las comunidades en el ejercicio evaluativo
- j. Sin menoscabo del ejercicio de evaluabilidad previo al ejercicio evaluativo, el ET considera que es evaluable porque el Servicio:

Gráfico 8. Criterios de evaluabilidad del Servicio



Fuente: elaboración propia, 2018

9.3. El análisis documental

Al inicio de la evaluación el propósito general desde Conamaj fue realizar una evaluación que diera cuenta del funcionamiento del Servicio en las comunidades en que se había implementado desde el año 2013. Para esta etapa se realizó la revisión de marcos normativos que incluye leyes, reglamentos y circulares; políticas institucionales, que

incluye convenios, directrices, manuales; documentos internos como informes, resúmenes de seguimiento con datos.

A partir de lo anterior, se tiene que:

- a) El Servicio tiene alcance nacional e involucra personas del Poder Judicial en el ámbito jurisdiccional, administrativo, auxiliar y de gobierno.
- b) El Servicio posee un amplio marco normativo institucional para su funcionamiento que endosa responsabilidades a órganos de todos los ámbitos del Poder Judicial.
- c) No hay evaluaciones previas del Servicio en el país que contemplen los efectos directos en las comunidades.
- d) Existe un alto interés por parte de CONAMAJ de generar información de valor de adentro hacia afuera y viceversa para el mejoramiento del Servicio
- e) El Servicio no contaba con una teoría del programa que permitiera visualizar de forma clara y concisa las actividades, productos, cambios e impacto deseado con indicadores para su seguimiento.
- f) Se cuenta con el documento Directrices Generales, que indica los lineamientos generales bajo los que el Servicio debe funcionar, aprobado en enero de 2014.
- g) Se cuenta con el documento de Manual de Procedimientos que indica el procedimiento para cada proceso relacionado con el Servicio.
- h) El sistema de monitoreo del Servicio se limita a indicadores de cantidad de personas facilitadoras, actividades realizadas, reuniones, charlas, mediaciones, orientaciones, asesorías, en otras palabras, indicadores de productos y actividades que no dan cuenta de los cambios esperados y alcanzados.
- i) Los informes de labores de Conamaj presentan información heterogénea respecto al Servicio desde el año 2013, por lo que no es posible realizar análisis comparativos en cuanto al alcance y objetivos por cada año, que permita destacar retos u orientaciones estratégicas de acuerdo con las necesidades coyunturales
- j) No se registraron informes de diagnósticos que sustenten la implementación del Servicio en las comunidades seleccionadas.
- k) Según el Plan Piloto de implementación del Servicio aprobado en abril de 2013, como objetivo específico se mencionó que para la verificación del cumplimiento del compromiso de contar en “junio de 2014 diez mil quinientos habitantes de

cuatro cantones del II Circuito Judicial de Alajuela y tres del II Circuito Judicial de Limón tendrán acceso a los servicios de un facilitador y facilitadora judicial” (Poder Judicial, 2014), se realizaría una evaluación de impacto, según consulta realizada el día 4 de junio de 2017 a Conamaj se indicó que no había realizado ninguna evaluación de esa naturaleza.

- l) Además, respecto al mismo Plan Piloto, se mencionaba que el Poder Judicial realizaría una valoración piloto de la experiencia; sin embargo, desde la consulta realizada el día 04 de junio de 2017, no se ha recibido el documento en el que conste esta valoración. Sobre los resultados esperados según el Plan Piloto:
 - a. No se realiza un seguimiento específico de jueces y juezas con formación específica para operar el Servicio, según respuesta recibida por Conamaj el día 05 de junio de 2017.
 - b. La cantidad de operadores vinculados al SNFJ se mide según el personal judicial que trabaja en los despachos en los que opera el Servicio y que han recibido capacitación sobre este, según respuesta recibida por Conamaj el día 05 de junio de 2017.
 - El Plan Piloto menciona que para la supervisión del Servicio se realizaría una línea base por parte de una tercera entidad independiente entre mayo y junio de 2013; sin embargo, según respuesta recibida por Conamaj el día 05 de junio de 2017, la única que existe no es de acceso de Conamaj, por lo que no consta al momento de la evaluación su contenido.

El análisis documental se realizó desde el inicio hasta el final del proceso de valoración.

9.4. Talleres y sesiones de trabajo

Se realizaron un total de tres sesiones de trabajo con las personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo, además, se realizó una sesión de trabajo con jueces y juezas de juzgados contravencionales de todo el país. Las agendas de las sesiones se encuentran disponibles en el anexo 11. A continuación, se resume brevemente el trabajo realizado en cada taller.

a. Talleres en Guatuso

Ficha de trabajo de campo	Taller I	Taller II
Lugar	Oficina de Extensión Agrícola del MAG	Instalaciones de la Cruz Roja
Fecha	04 de octubre de 2017	21 de abril de 2018
Duración	1 hora	3 horas
Personas participantes	12	12
Hombres	6	6
Mujeres	6	6
Técnicas	Metaplan y focus group	Focus Group
Perfil de participantes	Personas facilitadoras judiciales	

Descripción: la actividad consistió en una reflexión conjunta respecto a los principales cambios que la implementación del Servicio ha generado en las comunidades y en las personas facilitadoras. Para esto, se dividió el grupo en tres equipos. En un primer momento, se compartió el objetivo de la evaluación, y el rol de cada persona facilitadora en la evaluación. En segundo lugar, se solicitó a las personas participantes que reflexionaran en torno a la pregunta:

¿Cuáles han sido los cambios en la comunidad a partir de la implementación del Servicio?

Más unidad en la comunidad
Más interés en estar informados sobre justicia
Más paciencia a la justicia
Más diálogo
Menos conflictos
Más respeto al facilitador
Mayor seguridad
Buscan soluciones a los problemas
Más confianza en el sistema de justicia
Más información
Más diálogo
Cambio de vida: recolección de basura, comprensión entre vecinos, paz
Más respeto a la autoridad
Menos conflictos

¿Cuáles han sido los cambios para mí a partir de la implementación del Servicio?

En conocimiento (leyes y contravenciones)
 Actitudes (en la familia y la comunidad)
 Unidad con la comunidad (respeto)
 Los temores han desaparecido, tengo más confianza
 La forma de ver las cosas y como tratar a las personas (al hablar y al escuchar)
 Me siento más útil en la comunidad
 Más confianza y comunicación en familia
 Se rompió la barrera entre el juzgado y mi persona
 Mayor compromiso con la comunidad (desarrollo, necesidades, etc.)
 Más conocimiento
 Mejor actitud
 Mayor relación con las personas
 Superación personal
 Mejor educación para nuestra familia
 Toma de mejora de decisiones
 Más comprensión
 Confianza en sí mismo
 Empoderamiento de las capacitaciones
 Más socialización
 Ser una fuente de conocimiento para la comunidad
 Acceso a la justicia

b. Taller en Guácimo

Ficha de trabajo de campo	
Lugar	Guácimo
Fecha	11 de febrero de 2018
Duración	1 hora
Personas participantes	12
Hombres	5
Mujeres	7
Técnicas	Metaplan, focus group y entrevista
Perfil de participantes	Personas facilitadoras

Los siguientes cuadros recogen la transcripción literal de los aportes de las personas participantes.

¿Cuáles han sido los cambios para mi comunidad?

Comunicación entre sí
 La comunidad se siente más apoyada
 La abstención de discordia
 Negativo: hay algunas personas que no creen en el sistema

Positivo al desarrollo y más comunicativo y facilidad
 Justicia al acceso en la comunidad y se da al conocer como servicio gratuito y favorable
 Al principio mal interpretado es programa, pero también conforme a las charlas se fomentó
 más a conocer el Servicio
 La cual se ha dado a conocer a través de programa
 Más confianza
 Ha promovido la paz y ayuda social por los lugares no podía llegar la justicia
 El conocimiento que antes no se tenía de las leyes en las comunidades
 En la comunidad del linvo no tenía conocimiento que había un juzgado en Guácimo, hasta que
 llegó el programa FJ
 Más apoyo de la Fuerza Pública en las comunidades
 La justicia llegó a las comunidades y más acceso a la justicia
 Fortaleza en la seguridad comunitaria con los facilitadores
 Más paz en las comunidades

Se recibieron las siguientes respuestas a la pregunta: **¿Cuáles han sido los cambios para mí desde que el SNFJ se implementó?**

“Antes tenía menos conocimiento de la justicia, Porque me he acercado más a la comunidad, Porque ahora la gente me busca para que les ayude, El conocimiento de la justicia, Más respeto, Ser una persona con más liderazgo, Para mí ha sido de gran ayuda, como persona jefa de familia, como miembro de la comunidad, como brindar un servicio sin interés de lucro, también me ha ayudado a conocer mis derechos y los de los demás, mejor ciudadano”.

“Más conocimiento de justicia, he tenido más respeto y valores hacia mí y a través de más capacitación me ha ayudado a ser mejor persona y más comprensible hacia los demás, también por mi parte he visto un cambio de paz y justicia y ayuda personal, mayor conocimiento”.

“Ante tenía poco conocimiento de lo que eran las leyes y a través del SNFJ he tenido más conocimiento de la justicia he tenido más respeto hacia mi persona de las. A través del Programa he tenido más capacidad para comunicarme con las personas y he logrado a ayudar a otras personas”.

“Me ha enseñado a ser paciente, analizar cada situación desde puntos de vista, el aumento en el conocimiento sobre las leyes del país y otras instituciones, he aprendido a entender un poco más a los que están a mi alrededor respetando sus ideales y creencias, he aprendido a entender a los demás. He visto un lazo fuerte que se ha formado entre

compañeros facilitadores donde nos apoyamos y ayudamos para encontrar alguna solución a los problemas”.

“El conocimiento, el tener más compartimiento con los vecinos, la experiencia como FSJ, el respeto, la confianza”.

“Conocimiento leyes y justicia, me piden mucha orientación, me respetan más, el sapo del pueblo, lo buscan para participar en grupos de organización comunal, las instituciones públicas buscan más, me ayuda a desenvolver mejor como persona, el juez del pueblo”.

“Más conocimiento de los programas de justicia, y también por, me he comunicado más con las personas, y ha habido más respeto a las personas, y también por ayudar a otras personas”.

“Conocimiento, seguridad en uno mismo, más disposición a servir, tener más cuidado para juzgar”.

“He aprendido a tener más comunicación con los demás, me ha dado seguridad para hablar de diversos temas, que tenemos propiedad y tenemos más apoyo por parte de nuestros jueces y compañeros, ser analítica, ser tolerante, ser respetuosa”.

Sobre la entrevista grupal aplicada en las sesiones con las personas facilitadoras de Guatuso y Guácimo, el anexo 12 contiene las preguntas orientadoras con las respuestas obtenidas.

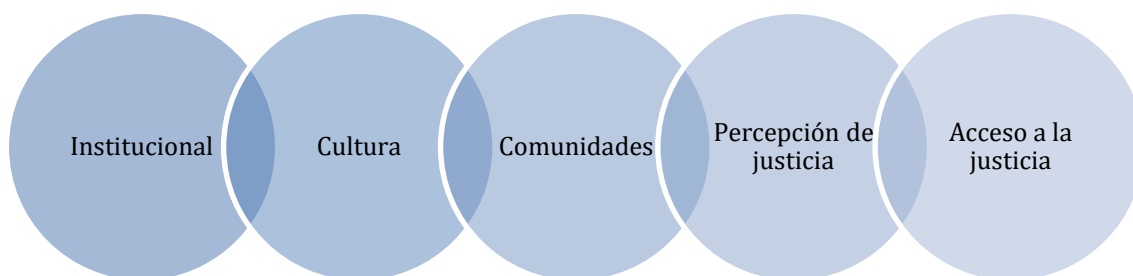
c. Sesión de trabajo con jueces y juezas

Ficha de trabajo de campo	
Lugar	Centro de capacitaciones del Poder Judicial
Fecha	01 de diciembre de 2017
Duración	1 hora
Personas participantes	15
Hombres	8
Mujeres	7
Técnicas	Metaplan
Perfil de participantes	Jueces y juezas contravencionales vinculadas con el Servicio de todo el país

La sesión de trabajo buscó identificar y priorizar cambios significativos desde su perspectiva a nivel de las comunidades y de la institución. Además, se aprovechó para reflexionar respecto a las formas de medir la justicia, la agenda corresponde al anexo 13.

¿Cuál fue el cambio más significativo que se llevó a cabo desde la implementación del Servicio?

Se plantearon las siguientes cinco dimensiones:



¿Cuál cree que fue el cambio más importante en las personas?

Sensibilización ante la realidad donde viven los usuarios.

¿Cuál cree que fue el cambio más importante en la forma de relacionarse con las comunidades?

Percepción distinta a la justicia, solución rápida a los conflictos, conocimientos de derechos, confianza en el sistema judicial, credibilidad, reducción de costos, dinero-tiempo

Institucional: Conocer la realidad de las comunidades sobre necesidades de acceso a la justicia, justicia humanizada, materializar compromiso de la comunidad.

Obstáculo: poca divulgación del sistema a nivel interno en los despachos.

¿Cómo medir la justicia?

Informes brindados por el facilitador o facilitadora, entrevistas a miembros de la comunidad, en relación con el trabajo de la persona facilitadora, cuantificar el trabajo de la persona juzgadora y su impacto en la comunidad, visibilizar el recargo de funciones, vivencial, estadístico, entrevista al juez,

¿Cómo ha funcionado el SNFJ? Medición: 2. Número: informes, 1. Naturaleza: acceso a la justicia, rostro humano, solución, credibilidad al sistema judicial, participación ciudadana, información de derechos, prevenciones: charlas y orientaciones. Hace cuatro años no existía.

9.5. Sobre la presentación de hallazgos

El marco general que orienta la presentación de hallazgos a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y la revisión documental sigue el siguiente orden:

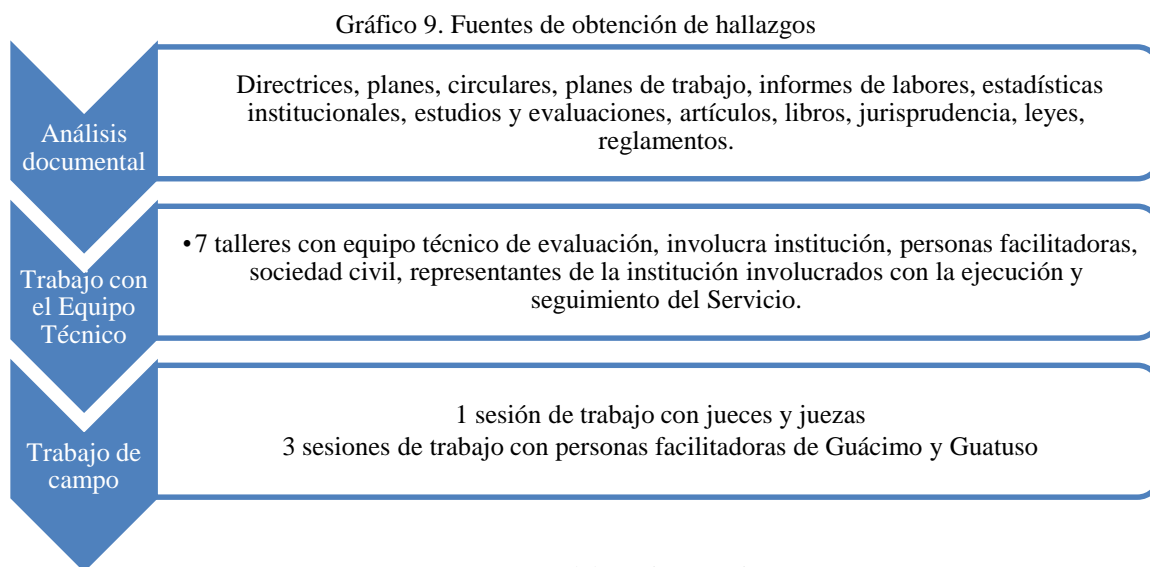
Dimensiones	Variables	Subvariables	Criterios	Herramientas
Cultura jurídica	Conocimientos	Diseño de evaluación: interrogantes, efectos	Eficacia Sostenibilidad	Técnicas cualitativas
	Actitudes			
Efectivización de derechos	Prácticas			
Marco conceptual	Marco analítico	Marco evaluativo	Marco valorativo	Marco metodológico

Hasta este punto, se cuentan con todos los elementos necesarios para generar las valoraciones y resultados de la evaluación, en apego a los hallazgos, criterios e información disponible.

Capítulo 4. Presentación y discusión de resultados

10. Principales hallazgos

La obtención de hallazgos para la valoración del Servicio en cuanto a su contribución para que las personas tengan acceso a la justicia tiene distintas fuentes de información, según métodos e instrumentos específicos detallados en la estrategia metodológica. A grandes rasgos, las principales fuentes de información corresponden a:



Fuente: elaboración propia, 2018

Cada etapa aportó a la construcción del relato valorativo con elementos que permiten comprender el funcionamiento del Servicio a nivel institucional y en las comunidades desde la perspectiva de personas de diversas organizaciones e instituciones. La presentación de hallazgos se organiza según el marco de análisis propuesto para el acceso a la justicia: conocimientos, actitudes y prácticas, teniendo en cuenta los criterios que dan sentido a las interrogantes utilizadas en las estrategias metodológicas.

10.1. Cambios en los conocimientos para una cultura jurídica

El primer momento de acercamiento de la evaluadora con el Servicio fue a nivel conceptual y teórico, y se reconoce tanto en las Directrices como en su Manual de Procedimientos la necesidad de aplicar un proceso de formación tanto para personas facilitadoras, jueces, juezas, y demás personal judicial de cara a la entrega del Servicio en

las comunidades. Este proceso se identifica tanto a nivel interno como externo, inicial y continuo.

El objetivo de esta preparación es que los operadores de justicia tengan información actualizada para evacuar las dudas de las personas facilitadoras, quienes en este proceso se preparan en temas de variado contenido. Según se desprende del proceso grupal con las personas facilitadoras judiciales, los temas en que se capacitan refieren al funcionamiento del Poder Judicial, los procedimientos para interponer denuncias, trámites judiciales, el acceso a la justicia como un derecho fundamental, aspectos en materia contravencional, pensiones alimentarias, daños a la propiedad, violencia doméstica y conflictos vecinales.

Sobre la regularidad del Servicio:

- Los documentos facilitados por Conamaj no identificaron un seguimiento de acciones respecto al cambio de conocimientos en las poblaciones objetivo, su naturaleza, seguimiento o calidad; no obstante, se encuentran datos referidos a la cantidad de talleres y charlas impartidas a las personas facilitadoras judiciales, así como a las personas asistentes a las charlas en las comunidades, basado en las listas de asistencia que las personas facilitadoras envían a los juzgados de Guatuso y Guácimo.

Sobre el conocimiento de la institucionalidad judicial y los procedimientos:

- El ET consideró que el desconocimiento de derechos y procedimientos judiciales es una causa que limita el acceso a la justicia por personas en condición de vulnerabilidad, que, además, es una causa que es atendible por el Poder Judicial.
- Las personas facilitadoras de Guatuso consideran que los cambios en conocimientos son uno de los principales cambios que pueden destacar para ellas mismas, y que además esto les ha permitido ser una fuente conocimiento para las comunidades en materia de leyes y contravenciones, les ha dado un mayor empoderamiento para las capacitaciones que brindan en las comunidades y además, ha permitido que sus familias tengan más conocimiento sobre temas judiciales, lo que ha desencadenado que sean consultadas tanto dentro de su familia como afuera.

- Respecto a las comunidades en Guatuso, al menos 3 personas facilitadoras judiciales entrevistadas mencionan que han percibido más interés de la gente en la comunidad de estar informados sobre justicia.
- En Guácimo, la totalidad de las personas facilitadoras mencionaron de forma contundente, que el Servicio ha aportado para el cambio en sus conocimientos en leyes, justicia, programas de justicia, otras instituciones, a conocer sus propios derechos y los de los demás.
- En Guácimo el 100% de los y las personas facilitadoras judiciales entrevistadas tienen conocimiento de los conceptos de contravención, derechos y deberes fundamentales. El total de personas facilitadoras en Guatuso manifiestan sentir familiaridad con el concepto de contravención y se sienten en capacidad de poner en práctica sus conocimientos en materia contravencional; sin embargo, al menos tres personas manifiestan que consideran necesario recordar por medio de una capacitación su aplicación.
- Según lo conversado con las personas facilitadoras, a pesar de conocer temas específicos en materia contravencional, como pensiones alimentarias, violencia intrafamiliar, límites vecinales entre propiedades, pensiones de invalidez y vejez, derechos laborales y los múltiples temas que suscitan en la realidad de las comunidades, la mayoría de las personas facilitadoras manifiestan no sentirse preparados para atender las necesidades de información de personas en condición de discapacidad.

Sobre la naturaleza del Servicio:

- El grupo de Guácimo se manifiesta de acuerdo en que el Servicio es un servicio regular del Poder Judicial, en el que además añaden, que las personas manifiestan gran aceptación por parte de las comunidades.
- Todas las personas facilitadoras judiciales de Guatuso concuerdan en que efectivamente, el Servicio es un servicio perteneciente al Poder Judicial.

Sobre la ubicación de instituciones judiciales:

- El grupo de Guácimo se manifiesta de acuerdo en conocer la ubicación del Juzgado, e incluso tres personas manifiestan que antes de ser facilitadoras, no tenían conocimiento de la existencia de un juzgado en su cantón.

- Todas las personas facilitadoras entrevistadas manifiestan tener conocimiento de la ubicación del juzgado en el cantón de Guatuso, incluso antes de su participación en el Servicio.
- El grupo de Guácimo manifiesta estar medianamente de acuerdo con que las personas de las comunidades conocen la ubicación del Juzgado, debido a que muchas personas no utilizan el Servicio y otras no tienen interés de asistir a un juzgado, y aunque son los menos, consideran que es una tarea pendiente y que falta llegar a más gente.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso entrevistadas manifiestan estar medianamente de acuerdo respecto al conocimiento que tienen las personas de las comunidades de la ubicación del Juzgado, ya que muchas veces es a través del Servicio que se dan cuenta.

Conocimiento sobre la disponibilidad de los servicios del Servicio:

- El grupo de Guácimo manifiesta estar medianamente de acuerdo con que las personas de las comunidades conocen los servicios que presta una persona facilitadora, ya que consideran que todavía es necesario más charlas a algunas personas, además, manifiestan que, a la mayoría de ellos, los buscan para realizar muchos trámites en instituciones públicas, que aun cuando no les corresponde, les atienden y acompañan.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso manifiestan una opinión dividida respecto al conocimiento de las personas en las comunidades sobre lo que ofrece el Servicio, ya que muchas veces los buscan para solicitar direcciones (empresas, mensajería) y la Fuerza Pública los busca para identificar personas en la comunidad. Se han vuelto en un punto de referencia en las comunidades.
- Respecto al conocimiento de instrumentos jurídicos disponibles para las comunidades, consideran estar más o menos de acuerdo, porque reconocen que hay muchas otras cosas que quisieran aprender para realizar un mejor servicio, y que muchas veces las personas de las comunidades les solicita asesoría respecto a temas que ellos no manejan, y que acuden al juez para consultarle, pero resulta que no pertenece a su área temática.

- La mayoría de las personas facilitadoras judiciales concuerdan en que no existe otra alternativa en las comunidades por las que podrían tener acceso a información jurídica y de la naturaleza del Servicio. Además, en dos casos, manifiestan que la opción sería el Juzgado, pero que muchas personas les han manifestado que no tienen confianza o les da pena asistir.

Conocimiento sobre cómo interponer un caso en las instancias judiciales:

- El grupo de Guácimo manifiesta estar de acuerdo en que las personas que han utilizado el Servicio saben cómo interponer sus casos ante los Juzgados; sin embargo, acotan que hay aspectos más allá del conocimiento que limita la interposición de casos o consultas directamente al Juzgado como sentirse inhibidos por la seriedad y despersonalización con que son atendidos en la instancia judicial, mientras que asistir a una persona facilitadora, les resulta de mayor confianza y pueden exponer su caso de forma amplia.
- La mayoría de las personas facilitadoras judiciales de Guatuso entrevistadas se manifiestan en desacuerdo con la afirmación de que las personas en las comunidades tienen conocimiento de cómo poner denuncias o casos en el Juzgado. Usualmente la información la obtienen de las personas facilitadoras, pero consideran que hace falta capacitación.
- Por su parte, tanto jueces y juezas manifiestan el cambio de conocimientos de derechos como una de las transformaciones que han logrado percibir en sus visitas a las comunidades, que en algunos casos, se manifiesta que juega un papel definitivo en la decisión de una persona de asistir al Juzgado, incluso sin asistir a una persona facilitadora, sino que producto de una charla, cayeron en cuenta de una situación en la que sus derechos están siendo vulnerados y la presencia de la persona facilitadora expresa una voluntad institucional de que se acerquen.

10.2. Cambios en las actitudes para construir una cultura jurídica

Cambios en la confianza

- Tanto en Guácimo como en Guatuso consideran que un cambio importante en las comunidades desde la implementación del Servicio refiere a la confianza en el sistema de justicia representado en las personas facilitadoras judiciales y en las

instituciones públicas por añadidura, que además la participación de la Fuerza Pública en algunas ocasiones les genera la percepción compartida de ser apoyados y de mayor seguridad ciudadana, lo que les ha llevado a querer participar en grupos organizados y sentir más respeto por las personas facilitadoras y las autoridades judiciales.

- El grupo de Guácimo considera que gozan de la confianza de las personas que utilizan el Servicio. La mayoría de las personas facilitadoras de Guatuso manifiestan que perciben una absoluta confianza de las personas en el Servicio, ya que se los han manifestado directamente y reciben consultas de forma consistente a lo largo del tiempo. Además, consideran que los conflictos que se han solucionado influyen sobre la percepción del Servicio y que las personas asisten para muchos aspectos, esto habla de la confianza en sus labores.
- El grupo de Guácimo considera que las comunidades confían en el Sistema de Administración de Justicia; sin embargo, el problema radica en la confianza en el trámite que realizan debido a los tiempos de respuesta.
- La mayoría de las personas facilitadoras de Guatuso considera que las personas de las comunidades no tienen confianza en el Poder Judicial, ya que además de no tener credibilidad, comparten que para muchas personas interponer sus casos resulta en una pérdida de tiempo, y el aparato judicial resulta inefectivo. Al menos dos personas consideran que el Servicio ha influido en transformar la visión del Poder Judicial en las comunidades.

Fomento de la paz social

- En Guácimo se destaca de forma particular la contribución del Servicio para fomentar la paz social, a través de mediaciones y de acuerdos vecinales sin que intervengan mediaciones, sino que muchas personas antes de generar un conflicto prefieren conversar y llegar a un acuerdo sin intervención de terceros.
- El grupo de Guácimo está de acuerdo en que las personas tienen disposición de realizar mediaciones para solucionar conflictos
- Las personas facilitadoras de Guatuso indican estar medianamente de acuerdo respecto a la disposición que las personas tienen para realizar mediaciones, ya que pueden ser consideradas tediosas y no se quiere asumir responsabilidad.

Manifiestan como situación particular que muchos de ellos enfrentan, que las personas aceptan mediar, pero no de forma presencial, por lo que ellos deben trasladarse de un lugar a otro para lograr el cierre del trámite.

Cambios en las actitudes personales:

- Tanto en Guácimo y Guatuso las personas facilitadoras entrevistadas manifiestan que la mayoría de los cambios del Servicio se ubican en sus actitudes a partir de los conocimientos adquiridos y la labor que realizan en las comunidades.
- El cambio de actitudes refiere a su forma de interrelacionarse con otras personas, y se reconocen como sujetos de derechos que deben promover que otras personas conozcan también sus derechos.
- La totalidad de las personas participantes manifiestan una modificación en cuanto a la confianza en sí mismas y de sentirse líderes que sirven a sus comunidades, que, además, gozan de reconocimiento y legitimidad para ejecutar sus tareas.

Cambios en el entorno familiar y comunitario:

- Un aspecto relevante para todas las personas participantes es reconocer la transformación de la dinámica familiar en la que se desenvuelven, y mencionan casos específicos en que la armonía y relaciones sociales han mejorado. Un caso particular resulta de una facilitadora de Guácimo que mencionó que en su casa ella se ha empoderado y ha roto patrones de trabajo doméstico para que sea compartido con todos los hombres que viven bajo el mismo techo.
- La actitud de las personas facilitadoras frente a las necesidades de las personas es determinante para que una persona de la comunidad utilice el Servicio y tenga confianza en la información que le transmite, por lo que la comprensión, el liderazgo, el respeto, la tolerancia y la comunicación se vuelven imprescindibles en las comunidades en que se implementa el Servicio.

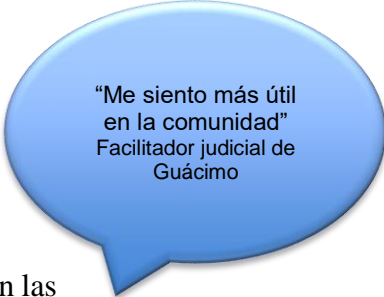
Sobre la disposición para compartir conocimientos adquiridos:

- En Guácimo el grupo está de acuerdo en una alta disposición para compartir con otras personas sus conocimientos adquiridos, incluso para fomentar que las demás personas orienten a sus familiares o amistades, esto, además, se manifiesta en la cantidad de orientaciones, mediaciones y asesorías realizadas.

- La mayoría de las personas facilitadoras en Guatuso manifiestan su disposición de compartir sus conocimientos jurídicos con otras personas, sean de otras comunidades como algunas que deseen ser parte activa del Servicio; no obstante, manifiestan que se requiere más material y consideran como un aspecto fundamental, establecer alianzas con otras organizaciones comunales

Cercanía percibida de las comunidades con la persona facilitadora:

- El grupo de Guácimo está de acuerdo en que las personas en las comunidades prefieren acudir a una persona facilitadora antes que cualquier otro medio para aclarar sus dudas jurídicas debido a la confianza que con el tiempo han establecido en las comunidades. Al respecto, además, manifiestan su preocupación de no poder responder a ciertas necesidades específicas que no están necesariamente relacionadas con su quehacer, como por ejemplo la solicitud específica de la comunidad de la intervención de la persona facilitadora en la escuela de la zona sobre el tema de los programas de afectividad y educación sexual del MEP.
- El grupo de Guácimo está de acuerdo en que las personas en las comunidades prefieren acudir a una persona facilitadora antes de ir al Juzgado, ya que si del todo su caso puede ser solucionado de forma rápida y efectiva en la comunidad lo prefieren, así como evacuar sus dudas respecto a trámites judiciales, o aclarar si requieren de un abogado o abogada para un proceso judicial.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso están de acuerdo en que las personas en las comunidades acuden a una persona facilitadora para evacuar sus dudas respecto a trámites legales y consulta sobre temas específicos de derechos.



“Me siento más útil en la comunidad”
Facilitador judicial de Guácimo



Actitud frente a la interposición de casos en los juzgados

- Además, respecto a acudir a una persona facilitadora antes que, al Juzgado, la mayoría se encuentra de acuerdo, tanto de Guatuso como de Guácimo, a pesar de mencionar que muchas personas sienten miedo de consultar, tienen pereza de ir al

Juzgado una vez que ya recibieron una asesoría y además, muchos son remitidos por la Fuerza Pública.

- El grupo de Guácimo se manifiesta medianamente de acuerdo en la afirmación de que las personas muestran disposición de acudir a un Juzgado a presentar su caso.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso manifiestan estar medianamente de acuerdo en que las personas muestran disposición de acudir a un Juzgado a presentar su caso, ya que pueden manifestar miedo, por la sensación de que sus casos no serán atendidos y la percepción de la poca o nula efectividad del cumplimiento de las leyes, también por la situación económica que no les permite trasladarse.

Actitud para ser parte del Servicio

- El grupo de Guácimo manifiesta estar en desacuerdo en que las personas de la comunidad manifiesten una predisposición a formar parte del SNFJ.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso manifiestan que las personas en las comunidades no tienen interés en participar como parte del Servicio, ya que es un servicio ad honorem, les genera compromisos y prefieren evitar problemas.

Predisposición para seguir utilizando el Servicio

- Sin embargo, en los casos atendidos por las personas facilitadoras judiciales, según refieren quienes las atendieron, estas personas manifiestan una predisposición a seguir utilizando el SNFJ como principal fuente de información jurídica, ya que tienen confianza en la información, por necesidad, al no contar con otra alternativa y se manifiesta además en que remiten casos de otros vecinos para ser atendidos.
- El grupo de Guácimo considera que la comunidad tiene predisposición para seguir utilizando el Servicio como principal fuente de información jurídica.

Satisfacción con el Servicio desde la perspectiva de las personas facilitadoras

- El grupo de Guácimo considera que las comunidades están satisfechas con el Servicio a partir de las labores que realizan las personas facilitadoras.
- La mayoría de las personas facilitadoras judiciales de Guatuso entrevistadas considera que las personas en las comunidades están satisfechas con el Servicio y lo conocen a través de lo que les han manifestado; sin embargo, la opinión es

dividida, y al menos cinco personas de doce considera estar medianamente de acuerdo con esta afirmación.

Acompañamiento en las necesidades jurídicas:

- Las personas facilitadoras de Guácimo entrevistadas consideran que han tenido acompañamiento del sistema de administración de justicia en sus necesidades jurídicas.
- Respecto a la opinión de las personas facilitadoras judiciales de Guatuso sobre la percepción de acompañamiento del Poder Judicial en las necesidades jurídicas de las comunidades, se divide en el tanto siete de doce considera que han sufrido un abandono histórico, además de las distancias y poca disposición, cuatro de doce considera no estar del todo de acuerdo, y dos de doce consideran que al Poder de Justicia le interesa porque se han preocupado por tener información disponible.

Sobre la priorización de las actividades realizadas respecto a las necesidades de la comunidad

- Las personas facilitadoras de Guácimo consideran que la orientación es, las actividades que realizan, la más útil para las comunidades.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso consideran que la modalidad del Servicio más utilizada y útil para las comunidades corresponde a la orientación y, en segundo lugar, la asesoría. Se menciona de forma particular la charla.

“Los temores han desaparecido, tengo más confianza”
Facilitadora judicial de Guácimo



- Las personas facilitadoras de Guácimo consideran que la charla, además de la orientación es una actividad estratégica porque muchas personas asisten, pero, además, porque algunas que son más tímidas y les da pena acercarse a la persona facilitadora, tienen acceso a información sobre sus derechos y deberes sin necesidad de manifestarlo abiertamente.

Percepción sobre el interés del Poder Judicial en las necesidades de las comunidades

- Al consultar a las personas facilitadoras de Guácimo si consideraban que al Sistema de Justicia le interesaba las necesidades de las personas en las comunidades, la respuesta contundente fue sí, ya que consideran que a través del Servicio se implementan programas para reducir los problemas, además, que los tiempos de respuesta han mejorado y minimiza los altos grados de denuncias con soluciones pacíficas.

Priorización de cambios en las actitudes desde las juezas y jueces

Al consultar al grupo de jueces y juezas sobre los cambios respecto a actitudes se destacan la confianza en el sistema judicial y mayor credibilidad por parte de las comunidades; sin embargo, al solicitar que indicaran cuál es el cambio más relevante del Servicio, indicaron tres aspectos:

- El cambio más importante para jueces y juezas es la sensibilización propia ante la realidad en la que viven las personas usuarias, ya que la mayoría nunca había visitado las comunidades que el juzgado tiene bajo su jurisdicción. Esta sensibilización se traduce en la modificación de las horas y fechas de audiencias, ya que saben que muchas personas deben recorrer largas distancias para asistir al juzgado. Además, en la medida de lo posible buscan dar respuesta por la vía telefónica a consultas.
- Consideran que su percepción respecto a la justicia se ha modificado, ya que como se mencionó, se ha humanizado la justicia en pleno entendimiento de las realidades de las comunidades.
- Consideran que un obstáculo definitivo del Servicio es la poca divulgación a nivel interno de los despachos, lo que dificulta la plena colaboración para su funcionamiento.

10.3. Cambios en las prácticas para una efectivización de derechos

Cambios en la dinámica comunal

- En Guatuso atribuyen al Servicio el cambio en patrones de comportamiento de la comunidad y consideran que las personas participan mucho más que antes en la recolección de basura, y se evidencia mayor comprensión entre los vecinos.
- En Guácimo, mencionan como principal cambio en las prácticas, la realización de mediaciones para solucionar sus problemas, lo que consideran que ha promovido la paz social.

- Además, en Guácimo destacan mayor presencia de la fuerza pública y el fortalecimiento de iniciativas de seguridad comunitaria.
- El grupo de personas facilitadoras de Guácimo consideran que las mediaciones realizadas han sido positivas para reducir la conflictividad en las comunidades.
- La mayoría de las personas facilitadoras judiciales de Guatuso consideran que las mediaciones realizadas han tenido una incidencia positiva para reducir la conflictividad en las comunidades.

Cambios personales:

- Además, en cuanto a cambio de prácticas personales refieren a mayor involucramiento con las necesidades comunales.

Cambios interpersonales

- En Guácimo se subraya como un cambio fundamental el lazo que ha surgido entre las personas facilitadoras, quienes comparten experiencias y formas de realizar el trabajo, además se manifiesta que se sienten apoyados entre ellos para encontrar alguna solución a los problemas.

Cambios de las personas frente a las instituciones

- El grupo de personas facilitadoras de Guácimo considera que el Servicio ha contribuido a que las personas asistan al Juzgado a presentar sus casos.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso se manifiestan de acuerdo en que el Servicio ha contribuido para que las personas en las comunidades asistan al Juzgado a presentar sus casos, pero consideran que muchas personas no quieren asistir por las decepciones que han sufrido antes con el Sistema. Además, consideran que las personas que utilizan el Servicio lo recomiendan a otras personas.
- El grupo de personas facilitadoras de Guácimo consideran que las personas que utilizan el Servicio lo recomiendan a personas cercanas.

Sobre los tiempos de respuesta:

- El grupo de personas facilitadoras de Guácimo considera que los tiempos de respuesta de los Juzgados han mejorado desde la implementación del Servicio.
- La mayoría de las personas facilitadoras judiciales de Guatuso se encuentra medianamente de acuerdo en afirmar que los tiempos de respuesta del juzgado ha

mejorado desde la implementación ya que consideran que no tienen la suficiente información para afirmarlo, y, además, han tenido conocimiento de algunos casos en que efectivamente los casos remitidos por ellas han sido atendidos de forma expedita.

Atención de jueces y juezas del Servicio

- El grupo de personas facilitadoras de Guácimo considera que la labor del juez ha sido fundamental para el Servicio, manifiestan su satisfacción y la influencia de la atención del juez para solucionar asuntos de forma expedita.
- El grupo de personas facilitadoras de Guácimo está de acuerdo en que el juez atiende en tiempo y forma sus necesidades en cuanto a consultas, reuniones, solicitudes de material y visitas en las comunidades.
- La totalidad de personas facilitadoras judiciales de Guatuso manifiestan de forma unánime que la atención del juez ha sido fundamental para el Servicio, lo que se ha manifestado en una atención oportuna de sus necesidades de información, así como del personal del juzgado.

Atención del personal administrativo del Juzgado

- Las personas facilitadoras de Guácimo manifiestan estar medianamente de acuerdo en que el personal administrativo del Juzgado atienda sus necesidades, y comparten como preocupación que cuando el juez no se encuentra en el juzgado no reciben atención adecuada a sus consultas, esto les genera incertidumbre respecto a lo que pasará con el Servicio cuando el juez se encuentre fuera de sus funciones por vacaciones o jubilación.

Obstáculos para utilizar el Servicio

- Ante la interrogante de los obstáculos que presentan las personas en las comunidades para utilizar el Servicio, el grupo de personas facilitadoras de Guácimo indica de forma sucinta el poco involucramiento de algunas personas con asuntos comunales y, además, al principio, muchas personas no confiaban el Servicio, pero poco a poco se acercan y lo asumen como parte de la dinámica comunal.

Obstáculos de las personas facilitadoras

- Algunos de los obstáculos de las personas facilitadoras de Guácimo para prestar el Servicio corresponden a: pertenencia a un sindicato, tiempo disponible, viáticos, comunicación con Conamaj, gastos asociados al uso del celular, transporte para el acompañamiento de personas, transporte para asistir a capacitaciones, cuidado de niños, alimentación; además, algunas capacitaciones se realizan en tiempo laboral y se les imposibilita asistir.
- Las personas facilitadoras judiciales de Guatuso manifiestan obstáculos para prestar el servicio en el siguiente orden: transporte, divulgación en centros educativos, disponibilidad de tiempo, dinero para el pago del saldo del celular debido a las múltiples llamadas que se deben realizar, comunicación con otras organizaciones, tiempo para el envío de los informes y se menciona de forma particular, la existencia de un espacio privado para realizar las mediaciones.

Cambios en las prácticas de jueces y juezas

Respecto a cambios en las prácticas mencionados por jueces y juezas se destacan los siguientes:

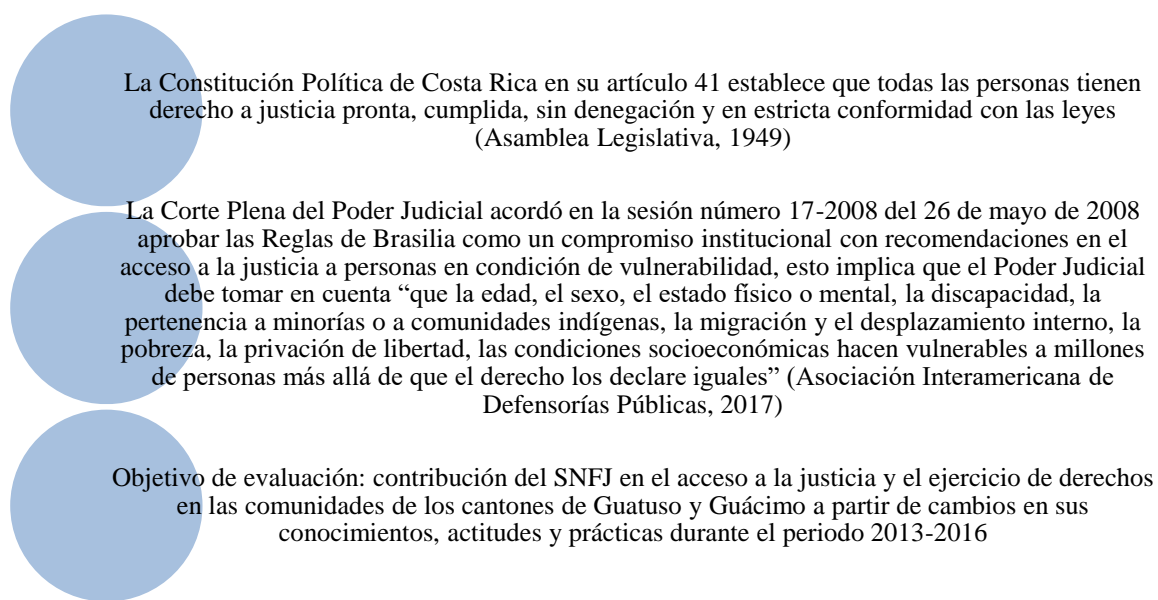
- Cambio de horas y fechas de las audiencias en reconocimiento de las condiciones de distancia y transporte de personas en las comunidades.
- Visita a las comunidades de forma periódica
- Recargo de funciones en el Juzgado por la atención de las necesidades del SNFJ
- Solución rápida de conflictos en las comunidades por medio de las mediaciones realizadas por las personas facilitadoras judiciales

11. Juicios valorativos

Los juicios valorativos emitidos se basan en los hallazgos, el análisis de documentos disponibles, la revisión de bases de datos disponibles, la orientación del diseño evaluativo, el conjunto de teorías que sustentan el funcionamiento del Servicio y la realización de la Evaluación, entre los que destacan: el acceso a la justicia como un derecho, la participación ciudadana, justicia social para el uso de los resultados, Estado de Derecho y democrático, pragmatismo metodológico; así como los criterios de eficacia y sostenibilidad como valores desde los que se aborda el ejercicio evaluativo.

Además, resulta relevante en este punto, rescatar algunos tamices que contextualizan las valoraciones:

Figura 8. Premisas de valoración del Servicio

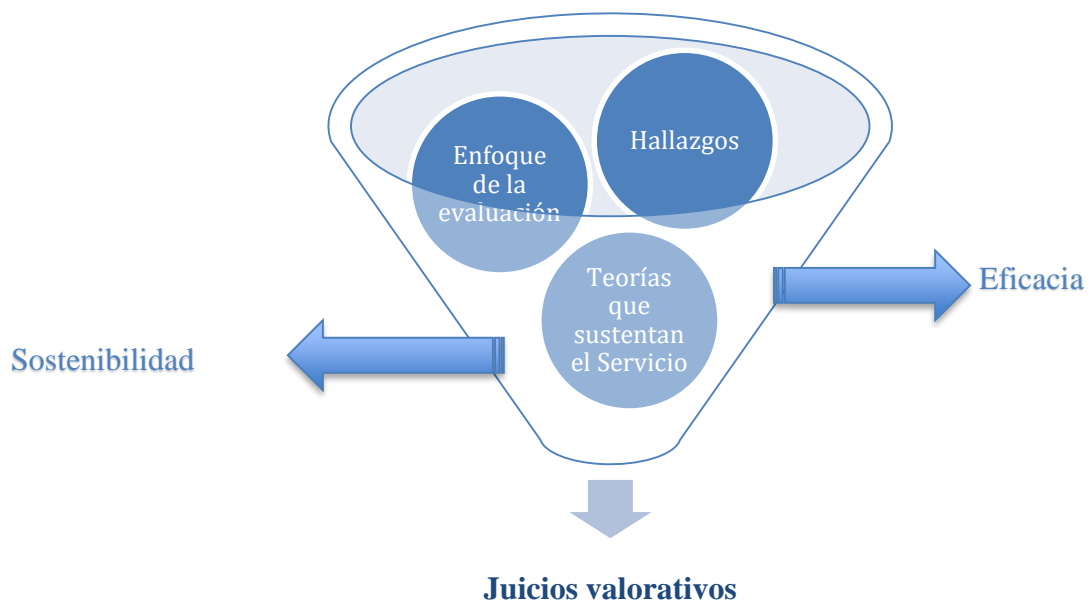


Fuente: elaboración propia, 2017

La estrategia de presentación de resultados busca responder a las interrogantes planteadas en el diseño de evaluación a través de los hallazgos y los criterios de eficacia y sostenibilidad. Se plantean reflexiones valorativas cuyo propósito es identificar los efectos que las personas facilitadoras valoran como más relevantes y su percepción sobre transformaciones que el Servicio pretendía acometer, además, de otorgar contenido a las

recomendaciones y lecciones aprendidas, que surgen como acercamientos respetuosos para nutrir la toma de decisiones, principalmente de Conamaj, como actor directo responsable de la implementación y seguimiento del Servicio, y el principal impulsor de esta evaluación, sigue el siguiente orden:

Gráfico 10. Lógica de presentación de juicios valorativos



Fuente: elaboración propia, 2018

Algunas anotaciones para la reflexión conjunta

A partir del trabajo con el ET se identificaron causas del acceso limitado a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad, las cuales se dimensionaron en dos partes: aquellas que son susceptibles de atención por parte del Poder Judicial y las que no¹⁵. A partir del análisis conjunto de la información recolectada, se establecen las siguientes valoraciones:

Causas manipulables por parte del Poder Judicial:

- **Sobre la falta de mecanismos alternos de justicia**, el Servicio ofrece en sus diferentes modalidades de atención, a través de las personas facilitadoras, un mecanismo alternativo para obtener información sobre el funcionamiento del Poder Judicial, materia contravencional, derechos y deberes, procedimientos, así como acompañamiento en muchos casos de naturaleza variada.
- **Sobre el no empoderamiento ciudadano y el paradigma de participación ciudadana del Poder Judicial**, a partir de la reflexión conjunta con las personas facilitadoras se menciona la reactivación de espacios de participación en sus comunidades, así como la invitación abierta a pertenecer o asistir a reuniones comunales. Por otro lado, valorar la contribución y atención del Servicio en este sentido se relata a través de cuatro aspectos relevantes sobre la participación ciudadana: perspectiva electoral, generación de opinión, asociatividad y respeto de normas de convivencia social. Al respecto, no se puede afirmar que el Servicio contribuya a la disminución del abstencionismo en los cantones seleccionados ni a que las personas decidan ser parte de forma activa a un modelo de asociatividad comunal disponible; sin embargo, a través de los cambios en los conocimientos y prácticas de las personas facilitadoras se ha generado un espacio fértil para la generación de opinión informada, la exigibilidad de respeto a derechos y la percepción de mayor paz social. No es un objetivo específico que el Servicio se planteó; sin embargo, en el marco de la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial, se

¹⁵ Análisis a partir de la aplicación de la herramienta de Predeterminación del Problema

establecieron los lineamientos de apertura de las instancias judiciales, así como la necesaria transformación del paradigma institucional para migrar a un Poder Judicial más abierto y cercano a las necesidades de las personas. En tal sentido, el Servicio se constituye como una alternativa de participación en la cosa pública, que se ocupa principalmente de ofrecer información a las personas en las comunidades.

- **Sobre el desconocimiento en derechos y procedimientos judiciales**, es una de las principales causas atendidas por el Servicio, y al respecto, se reconoce como una de las principales contribuciones por parte de las personas facilitadoras y por jueces y juezas, ya que el Servicio concentra sus esfuerzos en generar información de valor según las necesidades expresadas por las personas facilitadoras para las comunidades. Respecto a la información sobre los servicios del Poder Judicial, se menciona más adelante, como una variable a tomar en cuenta en la información que se pone a disposición de las personas a nivel interno y externo.

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

- **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, aspecto no atendido por el Servicio.
- Caminos o carreteras en mal estado, aspecto no atendido por el Servicio.
- Crecimiento institucional pensado en el funcionamiento y no en las personas, aspecto no atendido directamente por el Servicio.
- **Sobre la falta de acercamiento institucional con la comunidad**, se reconoce como un aspecto no mencionado en los documentos de planificación; no obstante, jueces y juezas lo reconocen como una de las principales transformaciones derivadas del Servicio y hace falta información para describir la naturaleza de ese acercamiento o de cuál debería ser el marco estándar o ideal. Además, esto abre la reflexión respecto a la posición institucional de la persona facilitadora, al no ser considerada como parte de la planilla interna, pero debe satisfacer requerimientos y cumplir funciones que

aportan al cumplimiento de objetivos del Poder Judicial y cumplimiento de objetivos superiores del Sistema de Administración de Justicia en Costa Rica, aspecto que será abordado más adelante.

- **Sobre la desarticulación institucional** como una causa del acceso limitado a la justicia de la población, el Servicio plantea un modelo de funcionamiento interno que otorga responsabilidades a diferentes dependencias del Poder Judicial y al respecto, no se realiza una valoración acuciosa; no obstante, a partir de la reflexión con el Equipo Técnico, se considera que este aspecto es fundamental para la entrega del Servicio y no se deriva de los informes de seguimiento ni de labores de Conamaj, el avance en este aspecto, a pesar de que en la práctica, se detectaron algunos casos en los que a través de la articulación entre la Fuerza Pública y las personas facilitadoras se lograron atender situaciones, aspecto que hasta en los últimos registros de seguimiento del Servicio se ha mencionado.
- **Sobre la lentitud en la resolución de los conflictos**, a partir de la reflexión con el ET se especifica que este aspecto refiere al tiempo de duración de los procesos que se conocen por la vía judicial, al respecto, el Servicio no plantea estrategias específicas que incidan sobre la duración de un trámite una vez en la corriente institucional. Diferente es hablar sobre la cantidad de casos que son conocidos por la instancia judicial, aspecto que será mencionado más adelante, como un factor que incide sobre la productividad y la capacidad de respuesta de los juzgados, aspecto que para efectos de esta evaluación resultó controvertido a la luz de las diversas percepciones y los datos disponibles.

11.1. Contribución del Servicio en el cambio de conocimientos de las personas para el acceso a la justicia

*¿En qué medida el SNFJ ha incidido sobre el cambio de conocimientos de las personas en las comunidades para la construcción de una **cultura jurídica para el acceso a la justicia?***

El cambio en los conocimientos es el aspecto que se menciona de forma categórica como **la mayor contribución del Servicio en las comunidades de Guatuso y Guácimo**. Estos conocimientos se pueden organizar en las siguientes dimensiones:

- Sobre la materia contravencional, las personas facilitadoras manifiestan conocer su contenido, y destaca como aspecto relevante ya que esto es un criterio que les permite conocer si efectivamente el caso debe referirse al juzgado contravencional o a otro juzgado o institución.
- El acceso a la justicia como un derecho humano y como un derecho fundamental que es responsabilidad del Estado, esto quiere decir, que es una responsabilidad compartida con el Poder Judicial, en el tanto, es el entramado institucional responsable de hacer valer en los estrados judiciales su cumplimiento de acuerdo a marcos normativos específicos; sin embargo, la prestación de servicios públicos de calidad y de acuerdo a las necesidades de la población, es también un aspecto que se valora como acceder a la justicia, y la persona facilitadora juega un papel en este cometido, en el tanto, las personas de las comunidades los buscan para acompañarles en trámites ante instituciones públicas, en el que se deberían garantizar el acceso al derecho a la salud, la educación y resguardo laboral, mayoritariamente.
- Sobre la institucionalidad judicial tanto a nivel de juzgados contravencionales y su jurisdicción, así como las posibilidades disponibles de interponer una denuncia, pero, además, un aspecto relevante es mencionar que a partir de la implementación del Servicio la mayoría de personas facilitadoras supieron de la existencia de un juzgado contravencional en sus cantones y de su ubicación, así como muchas personas de las comunidades desconocían de la existencia de un Juzgado, situación que resulta todavía un reto en las comunidades.

- Sobre los derechos y deberes de las personas. Si bien es cierto, no se extiende de forma amplia el conocimiento sobre todos los derechos y deberes, saberse un sujeto de derecho permite a las personas ahondar en aspectos particulares de sus situaciones y en las que consideran que existe una violación a su dignidad humana, sus propiedades o su condición de ciudadanas.

En esta línea de conceptualización, del conocimiento como aspecto fundamental en una sociedad, se tiene que el Servicio ha contribuido en gran medida a modificar los conocimientos de las personas facilitadoras en las comunidades en cuanto a sus derechos, sus deberes, formas de hacer efectivos sus derechos y de interponer recursos ante las instancias correspondientes, así como del funcionamiento del Poder Judicial. Sin embargo, pese a esta contribución, se considera que la calidad y la frecuencia de las capacitaciones son dos elementos a los que hay que prestar toda la atención, aspectos que se abordan más adelante.

El conocimiento es un aspecto fundamental en la construcción o modificación de una cultura jurídica que aporta al acercamiento entre las personas con un sistema judicial, puesto que un sistema jurídico (normas y operadores de justicia) se desarrolla en un contexto social determinado y su constante intercambio depende en gran medida de las características de las personas y su forma de valorar a las instituciones y su desempeño. En esa línea, Aravena (2015) parte en su obra de retos y desafíos para el acceso a la justicia en América Latina que la información se constituye en un elemento clave para el ejercicio de derechos establecidos en los marcos legales del Estado de Derecho o en los espacios que se generan en los contextos judiciales establecidos en cada sistema político.

El conocimiento es una condición necesaria, aunque no única, para asegurar que las personas en las comunidades modifiquen sus actitudes, pero, además, que apliquen los conceptos en la utilización efectiva de los servicios judiciales y el reconocimiento del derecho a sus derechos. La cultura jurídica como el producto de un proceso social se manifiesta en el uso de conceptos específicamente jurídicos, pero resulta relevante indicar que el Servicio se ha ocupado de tejer una cultura jurídica en comunidades en las que no ha existido una vinculación histórica cercana con los servicios judiciales, por lo que el avance en ese sentido resulta valioso.

La manifestación de la cultura jurídica no es necesariamente el uso efectivo de instrumentos jurídicos o la asistencia al juzgado, aspecto que pasa desapercibido por los indicadores que se utilizan actualmente, lo que impide que se visibilice como un aporte relevante del Servicio desde el abordaje integral del acceso a la justicia y la construcción de una cultura jurídica para sociedades más pacíficas, con personas conscientes de sus obligaciones y derechos frente al Estado y terceras personas, pero además, como instrumento para la lucha frontal contra la impunidad.

La mayoría de personas facilitadoras participantes concuerdan en que el proceso de aceptación del Servicio por parte de las comunidades ha pasado por una etapa de riesgo, ya que al principio de sus labores a muchas se les consideraba como figuras que amenazaban con la tranquilidad de las comunidades, en el tanto su accionar se entendía como visores permanentes de faltas de todas las personas y que a la menor falta, serían reportados o “acusados” ante alguna instancia judicial, pero con el tiempo las personas han cambiado esta percepción y ahora los visualizan como personas que infunden respeto y confianza, lo que ha modificado la relación entre personas facilitadoras, comunidades y juzgados. Un aspecto clave que influye en esta percepción es que las personas facilitadoras son de las mismas comunidades, y en su mayoría, tienen un largo tiempo de vivir en estos lugares. Además, son elegidas y designadas en una asamblea abierta en la misma comunidad. Esto destaca como un reto en la implementación del Servicio en otras zonas geográficas a explorar.

El desconocimiento de los derechos, obligaciones y procedimientos judiciales se identificó por parte del ET como una causa del problema de no acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad, y la estrategia del Servicio apunta a la formación de las personas facilitadoras en materia contravencional, funcionamiento del Poder Judicial y los diversos mecanismos que convergen en el servicio que prestan en las comunidades. Al respecto, la estrategia de formación de las personas facilitadoras resulta primordial en la adquisición de herramientas conceptuales, lo que se concreta en talleres y el material compartido, que todas las personas facilitadoras consideran elemental en el ejercicio de sus funciones.

Las juezas y jueces consultados manifestaron haber identificado cambios en los conocimientos sobre leyes y derechos de las personas facilitadoras, y de personas en las

comunidades, lo que se considera positivo porque esto facilita su labor al recibir consultas específicas sobre los casos que atañen a la materia contravencional.

Esto, además, trae a colación un aspecto que no es abordado directamente por la evaluación, pero resulta clave y es la formación o capacitación de jueces, juezas y personal del Juzgado en el Servicio, entre otras personas vinculadas con el Servicio. La OEA a través del Diplomado en Dirección del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales ha buscado fortalecer la profesionalización para la implementación del Servicio. Al respecto, se conoce por medio de la página web de la OEA que el Diplomado fue implementado en Costa Rica a través de la Universidad Nacional; sin embargo, no se cuenta con información sobre su avance, alcance o resultados. Se vislumbra como un aliado en la generación de capacidades de mayor alcance para la población relacionada con el funcionamiento del Servicio.

11.1.1. Capacitación para la apropiación de conocimiento

Tras la revisión del material compartido por Conamaj y los juzgados, se tiene que no existe un plan de capacitación específico que permita identificar los objetivos y la planificación de este proceso, lo que no significa que no se realice o que no goce de la rigurosidad necesaria en cuanto a contenidos; sin embargo, resulta necesario ahondar en este proceso, para dar seguimiento a las necesidades específicas de cada comunidad y la evolución de estos conocimientos en la persona facilitadora. Al consultar con las personas facilitadoras de Guatuso, al menos el 50% de las personas consultadas coinciden en que no siempre sienten seguridad de los conocimientos que poseen.

Algunas de las personas facilitadoras indicaron que en ocasiones se complica asistir a las capacitaciones por el horario en que se convocan, ya que es durante horario laboral y les dificulta asistir. Pero, además, manifiestan que no tienen claridad respecto a la regularidad con que estas capacitaciones deben darse, a pesar de que esto se identifica claramente en las Directrices Generales del Servicio, en las que se menciona que las capacitaciones se harán de forma mensual durante el primero año y después, de forma bimensual (Corte Suprema de Justicia, 2015).

Además, se conoce que se realiza un proceso de formación de acuerdo con las necesidades que las personas facilitadoras manifiestan como necesidades específicas, lo que además sería importante tomar en cuenta criterios de frecuencia de los juzgados, en

conjunto con las comunidades, al mantener un proceso continuo de actualización que otorgue vigencia a los talleres; sin embargo, no se identificaron los instrumentos por medio de los cuales las personas facilitadoras pueden proponer temas de capacitación.

En cuanto a las charlas que las personas facilitadoras realizan en las comunidades, se conoce que tienen una participación amplia y es un medio por el que muchas personas se enteran de las funciones de la persona facilitadora y de muchos temas en los que se expone sobre los derechos y obligaciones en materias diversas, no obstante, los registros disponibles muestran un seguimiento en cuanto a la cantidad y el nombre de las personas asistentes, lo que limita conocer la totalidad de contenidos y el seguimiento necesario para actualizar un plan de capacitación o de formación dirigido a las personas facilitadoras y el personal de los juzgados.

Se aborda como tema particular la necesidad de articular en las capacitaciones los derechos de las comunidades indígenas en Guatemala, y la incorporación de mecanismos para hacer valer sus derechos derivados del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales, principal instrumento de derecho internacional sobre los pueblos indígenas, que según el X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011 representan el 2,42% de la población, 104 143 personas que se distribuye en 8 pueblos indígenas, a su vez en 24 territorios indígenas. Llama particularmente la atención si el modelo de mediación impulsado por el Servicio se ajusta a la regla 48 sobre las formas de resolución de conflictos propios de los pueblos indígenas. No pretende esta evaluación valorar de forma específica y rigurosa el cumplimiento de reglas de todos los instrumentos de derechos o su armonización con el Servicio, pero sí llamar la atención sobre la necesidad de tomar en cuenta este aspecto como parte de la contextualización necesaria del Servicio según las necesidades de las comunidades.

Por lo tanto, en este punto es pertinente mencionar otros segmentos que se consideran poblaciones vulnerables debido a su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, particularmente: personas adultas mayores, mujeres, migrantes, refugiados, población LGTBI, niñez, adolescencia, afrodescendientes, comunidades indígenas, personas en condición de pobreza, discapacidad; y la existencia de instrumentos de derecho específicos a nivel internacional, nacional e institucional.

En resumen, el Servicio ha contribuido a generar conocimientos para transformar la cultura jurídica a través de las capacitaciones y talleres, en menor medida a partir del material compartido con las personas facilitadoras; sin embargo, resulta necesario ahondar en la planificación y seguimiento de este proceso, de forma tal que se asegure tomar en cuenta aspectos logísticos, de frecuencia y de contenido. Es necesario contemplar en la planificación que se armonicen los contenidos con los elementos contextuales de las comunidades, de acuerdo con los perfiles de las personas beneficiarias, que ahonde más en sus necesidades y la realidad sociocultural en que se desenvuelven las personas facilitadoras. A partir de los conocimientos se distinguen transformaciones a nivel personal de las personas facilitadoras, al otorgarles herramientas que les dan un sentido de pertenencia con sus comunidades, de confianza hacia sí mismos, de liderazgo y del desarrollo de habilidades para la comunicación, la participación informada y la dirección de procesos.

11.2. Contribución del Servicio en el cambio de actitudes para el acceso a la justicia

¿De qué manera el SNFJ ha incidido sobre las actitudes de las personas en las comunidades para la construcción de una cultura jurídica para el acceso al sistema de administración de justicia?

El Servicio ha contribuido en el cambio de actitudes de las personas facilitadoras y las personas en las comunidades de Guatuso y Guácimo para la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia generando condiciones para que las personas tengan confianza en las personas facilitadoras y modifiquen patrones de comportamiento en cuanto a la resolución de conflictos. En definitiva, la actitud de la persona facilitadora hacia las necesidades de sus vecinos resulta clave para el cumplimiento de los objetivos del Servicio en cuanto a garantizar el acceso a la justicia, puesto que su interés y motivación genera que la evacuación de consultas y la resolución de conflictos lleguen a buen puerto, lo que además suscita en que recomienden a otras personas gestionar sus consultas a través del SNFJ y ellas mismas lo utilicen nuevamente

Una vez que las personas cuentan con conocimientos, ¿qué hacen con ellos? Estos valores, opiniones, expectativas y creencias resultan relevantes porque son el escenario previo a la utilización de los servicios judiciales, pero además definen la legitimidad social de las instituciones y de la construcción de opinión y expectativas, que dan sentido a la existencia de las instituciones y validan su accionar.

Si una sociedad no confía en su sistema judicial, el mismo Estado de Derecho tambalea y genera que la conflictividad social sea percibida como un estatus deseable, en el que la legitimidad de la institucionalidad y la violación de derechos sea una dicotomía necesaria y opcional. No obstante, es interesante observar que la mayoría de las personas facilitadoras concuerdan en que existe mucha confianza de las personas en utilizar el Servicio y que la mayoría de las personas manifiestan satisfacción y seguridad en los mecanismos utilizados; sin embargo, su opinión es dividida en cuanto la confianza que se manifiesta hacia el Poder Judicial como institución. Es decir, las personas encuentran en las personas facilitadoras un refugio de confianza, pero no les hace confiar del todo en la resolución de sus casos en los estrados judiciales. Además, tienen claro que el Servicio es coordinado por una instancia del Poder Judicial, pero se refleja una aparente desconexión

institucional en la percepción de las comunidades. Avanzar en la presencia de actores como los jueces y juezas en las comunidades ha contribuido en alguna medida en que se sienta un acompañamiento del sistema judicial a las necesidades jurídicas; no obstante, otro elemento que ha contribuido es la presencia de la Fuerza Pública acompañando la labor de las personas facilitadoras. En Guácimo se manifiesta un sentimiento compartido de mayor seguridad ciudadana, no así en Guatuso, en que se manifiesta que en algunas comunidades no se da el acompañamiento de la Fuerza Pública como se desearía debido al cambio de mando de la autoridad local. Esto reviste importancia en el tanto la voluntad de las autoridades institucionales no debe ser definitorio en la puesta en marcha del Servicio.

El aspecto más relevante de destacar en las actitudes refiere a la disminución del conflicto social como aporte definitivo del Servicio a través de las mediaciones. Existe una percepción generalizada de las personas facilitadoras entrevistadas de una disminución significativa del conflicto. Las personas en las comunidades prefieren en gran medida realizar una mediación antes de alargar o hacer más grande un conflicto, o finalmente llevarlo a la vía judicial.

La actitud de los jueces y juezas se ha modificado en cuanto al reconocimiento de condiciones que limitan a las personas de las comunidades para acercarse a los juzgados o presentarse a realizar diligencias propias de los trámites que por esa vía se conocen, y las personas facilitadoras de Guácimo y Guatuso reconocen el papel fundamental del juez en la tarea de atención de necesidades específicas de información, lo que se plantea como una condición que favorece la permanencia de las personas facilitadoras al sentir el apoyo, no así del personal judicial que labora en los juzgados. Observación exclusiva para Guácimo, ya que se manifiesta que, en ausencia del juez, no se garantiza el funcionamiento regular del Servicio.

El Servicio atiende múltiples barreras que las personas en las comunidades se encuentran para acceder a la justicia. Se ha mencionado anteriormente que condiciones jurídicas, sociales, económicas, políticas y culturales limitan las posibilidades reales de una persona para acceder a la justicia en sentido amplio. Hasta la implementación del Servicio en el año 2013 el Poder Judicial contaba con políticas institucionales, comisiones y convenios como estrategias para atender necesidades específicas de personas que han

sido vulneradas socialmente; sin embargo, el enfoque procedimental buscó garantizar el acceso a los trámites y a las instituciones, desconociendo hasta entonces, condiciones relevantes y definatorias como la confianza, el conocimiento, las actitudes, las costumbres, las opiniones, la percepción que, teórica y empíricamente, se reconocen como elementos relevantes para la legitimidad de las instancias judiciales y finalmente del Estado de Derecho.

Tejer una cultura jurídica para el acceso a la justicia resulta una tarea imprescindible en la continuidad de las labores del Poder Judicial, y es a partir de la revisión de documentos, la teoría del programa y el trabajo realizado con jueces, juezas, personas facilitadoras que se puede afirmar que el Servicio ha contribuido en gran medida a que las personas en las comunidades tengan acceso a información de calidad, que se entiende en contextos de necesidad encomiable y de voluntad y compromiso de las personas facilitadoras, que dedican su tiempo, recursos monetarios y esfuerzo para atender a decenas de personas que los visitan para hacer consultas de todo tipo. La sostenibilidad de los esfuerzos y de las transformaciones hasta ahora alcanzadas dependen en gran medida de las condiciones institucionales para su seguimiento e implementación, la articulación interinstitucional a nivel local y nacional, y la apropiación del Servicio de las personas participantes, aspectos que serán abordadas en la siguiente sección.

Hacia la institucionalización de la persona facilitadora: una reflexión de sostenibilidad

Si bien se evidencia que la transformación de actitudes contribuye a la construcción de una cultura jurídica, el trabajo evaluativo permitió analizar aspectos que han contribuido a la sostenibilidad de aquellos cambios que se consideran positivos por las personas facilitadoras, pese a cambios institucionales internos, como el no financiamiento de la OEA desde el año 2016, que no implicó un cambio sustancial en las funciones y actividades que se realizan en las comunidades.

Se analizan distintos ámbitos del Servicio y su papel en la sostenibilidad de los efectos alcanzados:

1. Marco institucional: leyes, decretos, normas, circulares

Existe un marco normativo institucional robusto que sostiene la existencia del Servicio y su funcionamiento, que endosa responsabilidades, identifica responsables,

mecanismos, procedimientos, deberes y derechos en el contexto institucional. No obstante, la figura de la persona facilitadora no se identifica en una ley que trascienda al contexto institucional y que amplíe el marco de responsabilidades institucionales del Estado Costarricense, pero, además, que revista a la persona facilitadora de deberes y derechos y a todos los órganos de la administración pública para facilitar su desempeño. Esto toma relevancia en los contextos en los que se reconoce que las personas facilitadoras brindan información más allá de la materia contravencional, pero, además, su labor tiene el potencial de generar transformaciones en la percepción ciudadana sobre el Estado de Derecho, lo que amplía su visión sobre el aparato judicial. Esto incide no solo sobre la conformación de una cultura jurídica, sino sobre una cultura cívica y de participación ciudadana en las comunidades.

2. Presupuesto

No se identifica en el presupuesto del Poder Judicial de forma diferenciada los recursos destinados al Servicio, al solicitar el detalle de lo que se destina directamente para atención de necesidades del Servicio, se diluye en las partidas de viáticos y otros gastos. No se contempla la inversión diferenciada en capacitaciones y charlas tanto para jueces, juezas, personal judicial, personas facilitadoras, viáticos para traslados, transporte, alimentación, material audiovisual, material impreso, horas extra, entre otros gastos asociados.

Al ser identificado como un servicio regular del Poder Judicial no se logra identificar la información suficiente para valorar el presupuesto destinado para su funcionamiento y los beneficios derivados de su implementación, ni las necesidades anuales que exige su operación, ni la inversión que realizan personas facilitadoras en sus comunidades, lo que imposibilita realizar una valoración costo-beneficio, o de los posibles ahorros para el Poder Judicial asociados al comportamiento de la entrada de casos en la corriente institucional.

Aproximadamente el 75% de las personas facilitadoras considera que su situación financiera representa un obstáculo para atender adecuadamente lo que el Servicio implica, ya que en algunas ocasiones deben realizar traslados con las personas que les consultan de propio peculio, así como la fotocopia de materiales que requieren para compartir información valiosa.

Por otro lado, el reconocimiento salarial del tiempo extra invertido por parte de jueces y juezas en el Servicio es un tema no contemplado en las directrices y que resulta en una preocupación por parte de algunos jueces y juezas.

No se realiza ningún tipo de reconocimiento monetario a las personas facilitadoras, lo que no es un impedimento para que realicen su trabajo de forma comprometida, con pleno conocimiento desde los planteamientos iniciales de esta situación, pero que despierta dudas cuando encuentran en el camino algunas necesidades específicas antes mencionadas.

3. Atención de juzgados

Una preocupación manifestada por parte de las personas facilitadoras corresponde al involucramiento efectivo del personal judicial de los juzgados con el Servicio y la evacuación de consultas específicas. Situación manifestada en el caso de Guácimo como un aspecto que les resulta preocupante, no así para Guatuso, en el que manifiestan que sus casos son atendidos por cualquiera de las personas del Juzgado. Como factor relevante para el funcionamiento diario del Servicio, la responsabilidad derivada de que el Poder Judicial asumiera el Servicio como un servicio regular, vale la pena reflexionar sobre los mecanismos para dar seguimiento al conocimiento e involucramiento de las personas de los juzgados con el Servicio, ya que como servicio público debe procurarse su continuidad y visibilizar el significado de este involucramiento en la motivación de las personas facilitadoras. Además, el papel del personal del Juzgado para dar seguimiento a través de los instrumentos especificados para tales fines al funcionamiento del Servicio.

4. Jueces y juezas

La atención y seguimiento de los jueces de Guatuso y Guácimo se consolidan como aspectos fundamentales en la continuidad del Servicio. Se han involucrado con las necesidades de las personas facilitadoras atendiendo sus consultas y extendiendo los puentes para conocer sus necesidades. Al realizar una entrevista a cada juez, ambos manifestaron su interés en la continuidad del Servicio, y los retos en cuanto al tiempo disponible, el seguimiento de los instrumentos para dar cuenta del trabajo y de la voluntad en diferentes alcances de las personas facilitadoras.

5. Apoyo del Poder Judicial y otras instancias públicas

Se determina que el conocimiento de otras instancias del Poder Judicial respecto al Servicio es escaso, lo que plantea retos en términos de sostenibilidad del Servicio, atención adecuada de consultas y casos, afecta negativamente la motivación sobre la labor que realizan y rompe con la percepción de pertenencia con el personal judicial, aspecto que es fundamental de cara a las tareas que realizan en sus comunidades. Respecto a otras instancias públicas, el apoyo manifestado se encuentra en dos vertientes. Por un lado, las personas de las comunidades les buscan para acompañarlos a realizar trámites en la Caja Costarricense del Seguro o Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, y al identificarse como facilitadores, han encontrado una anuencia de las personas que atienden para resolver de forma rápida las necesidades de las personas, pero por otro lado, se han encontrado en situaciones penosas en las que incluso se exponen a humillaciones, como ellos mismos lo han adjetivado por ser despreciados por el no conocimiento de las labores de la persona facilitadora judicial.

6. Gobernanza institucional

El modelo de gobernanza del Servicio se ha especificado a través de las Directrices Generales al señalar los órganos responsables en las diferentes etapas; sin embargo, no es plausible en la revisión de informes de labores, la incorporación de indicadores o valoraciones respecto al involucramiento de los diferentes actores. Es necesario avanzar hacia un modelo de gobernanza institucional que incorpore un seguimiento acucioso de la labor de cada persona, de forma tal que se refleje en los diferentes planes de trabajo todas aquellas actividades relacionadas con el Servicio.

7. Sistema de monitoreo y seguimiento

En cuanto a la disponibilidad de un sistema de monitoreo para el seguimiento de indicadores clave que den cuenta del desempeño del Servicio se tiene que hay indicadores de actividades y productos; que no reflejan un avance del objetivo general y objetivos específicos establecidos en las Directrices Generales, sino que reflejan datos referidos al nivel operativo. Esto incide, además, sobre aspectos específicos de la Evaluabilidad del Servicio. Para esta evaluación se realizó un ejercicio de identificación de posibles efectos por medio de una cadena de resultados con un Equipo Técnico, lo que permitió avanzar en un diseño evaluativo; sin embargo, de los documentos de planificación disponibles,

ninguno reflejaba una línea base o un aporte en cuanto a indicadores clave para su incorporación en la narrativa evaluativa.

De forma breve se realizó una revisión de los instrumentos disponibles para dar seguimiento al Servicio, disponible en el anexo 14, de lo que no se pretende realizar un análisis exhaustivo de cada instrumento, pero sí afirmar que se han planteado a nivel de documentos diferentes instrumentos de los cuales no consta su cumplimiento en tiempo y contenido, ni el avance de la coordinación entre todos los actores para satisfacer el objetivo de seguimiento de la implementación del Servicio. Además, no se puede asegurar que estos instrumentos tienen la capacidad de reflejar íntegramente la labor realizada por todas las personas que sostienen el funcionamiento del Servicio.

8. Capacitación

Los procesos de formación para todos los actores involucrados son uno de los principales disparadores de efectos, aspecto que se abordó en el análisis de su aporte en los conocimientos para el acceso a la justicia.

La participación ciudadana en clave de justicia

1. Articulación local

Según las especificaciones para el funcionamiento del Servicio es necesario articular una red local de funcionamiento en la que las diversas formas de organización convergen para dar apoyo a la entrega del servicio por parte de las personas facilitadoras; no obstante, el material de seguimiento de estos órganos no resulta evidente. Este aspecto es ampliamente abordado como un aspecto que ha aportado en la realización de sus labores en las comunidades; sin embargo, la mayor evidencia en tal sentido destaca la coordinación con la Fuerza Pública. No se identifican estrategias de seguimiento con las municipalidades, las cuales, pueden y deben involucrarse en aquellas iniciativas que deriven en el trastoque de los intereses de la comunidad. A pesar de no identificar claramente esta articulación, se considera como un área de aprovechamiento la participación de la mayoría de las personas facilitadoras en otros espacios de organización comunal y, además, su propia visión como líderes que asumen responsabilidades de forma comprometida sin que medie un rédito inmediato más allá de la satisfacción de aportar su granito de arena para una sociedad más pacífica. Este punto de encuentro entre la

comunidad y el Poder Judicial materializa un esfuerzo de descentralización de la jurisdicción del derecho en la ampliación de espacios de conocimiento para toda la población y es el comienzo de un camino hacia la apertura de espacios para la participación ciudadana.

2. Articulación nacional

Al analizar los márgenes de acción de las personas facilitadoras, estos se amplían significativamente en las comunidades, esto quiere decir que las personas facilitadoras realizan muchas labores que no se reflejan necesariamente en los instrumentos disponibles. Esta labor incluye la atención de casos en instituciones del sector público, que en algunas ocasiones reconocen a la persona facilitadora judicial, pero otras veces, desconocen su labor o posicionamiento institucional. Esta sección plantea como necesaria la participación del Estado en el apoyo de iniciativas que acometan el acceso a la justicia, ya que es una aspiración que trasciende a las fronteras de las instancias judiciales.

Apropiación del Servicio

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, la apropiación fundamental para el seguimiento e implementación del Servicio. Discutir sobre la medida en que el Servicio ha contribuido en el cambio de actitudes, es también considerar el cómo esas actitudes han sido influidas para otorgar mayor legitimidad al Poder Judicial, finalmente al fortalecimiento del Estado de Derecho y sus instrumentos para ejercer su poder. Esta apropiación se divide en dos niveles:

1. Personas facilitadoras: son el contacto directo con las comunidades, y son el puente entre jueza o juez con las personas y sus necesidades, y como tal, su motivación es el corazón que mantiene palpitando el Servicio. En primer lugar, la mayoría manifiesta un compromiso con su comunidad al obtener la formación necesaria para atender las consultas y sus labores. En segundo lugar, la mayoría manifiesta que el Servicio ha incidido sobre su propia capacidad de resolver conflictos, de liderazgo y de comprensión de las necesidades de las personas desde una óptica de servicio. En tercer lugar, las personas facilitadoras se han convertido en líderes que gozan de una legitimidad cuya

fuerza proviene de su compromiso con las personas, la actualización de conocimientos y su disponibilidad cercana.

2. Poder Judicial: el entramado institucional refleja un avance lento en la apropiación del Servicio como un servicio regular del Poder Judicial, ya que la gobernanza instaurada para su funcionamiento no se ha consolidado, además, según la percepción de las personas facilitadoras, no todos los juzgados ni tribunales conocen la figura de la persona facilitadora o sus funciones, y por último, con los indicadores actuales no es posible determinar el efecto del Servicio más allá de los juzgados contravencionales, si ha existido una remisión significativa de casos a otros juzgados, tribunales o fiscalía, de forma tal que no se plantee una incidencia solamente sobre la materia contravencional. Esta interpretación incluye jueces y juezas, personal de los juzgados, personal judicial, funcionarios y funcionarias de otras instituciones públicas y personas de las comunidades

11.3. Contribución del Servicio en el cambio de prácticas para el acceso a la justicia

¿De qué forma el SNFJ ha contribuido al cambio de prácticas de las personas en las comunidades para hacer efectivos sus derechos?

La contribución del Servicio en términos de efectos se ha dividido en dos dimensiones: cultura jurídica y efectivización de derechos. Ya se ha ampliado sobre la contribución del Servicio en la cultura jurídica, y la interrogante respecto a las prácticas se amplía en el sentido: ¿Qué hacen las personas en las comunidades ahora que antes no hacían respecto sus derechos? O ¿Qué hacen las personas en las comunidades de forma diferente en relación con sus derechos a partir de la implementación del Servicio?

Los cambios en cuanto a las prácticas mencionadas por las personas facilitadoras no tienen que ver directamente con la efectivización de derechos directamente en las instancias judiciales, sino que se reflejan más en acciones que contribuyen a la cultura cívica y de paz de las comunidades. Estas acciones tienen que ver con la convivencia y solución pacífica de conflictos, participación en charlas para informarse sobre derechos, campañas de recolección de residuos y la conformación en Guácimo de iniciativas de seguridad comunitaria.

Tal como se ha plasmado a lo largo del documento, el acceso a la justicia en esta evaluación se define a partir de los conocimientos, actitudes y prácticas de las comunidades, puesto que existe un componente cultural que reviste de importancia al visibilizar efectos del SNFJ más allá de las estadísticas existentes para medir el desempeño de los juzgados. Por lo tanto, uno de los aspectos analizado en el cambio de las prácticas corresponde a los efectos relacionados con los casos presentados en los juzgados, aspecto que se aborda en la siguiente sección.

Comportamiento de la litigiosidad

Si bien es cierto el Servicio se propone disminuir los casos que se presentan ante los juzgados, no existe registros formales en los juzgados de la cantidad de casos que se derivan de una orientación o asesoría por parte de una persona facilitadora judicial, y según el registro de casos que ingresan a los juzgados de forma histórica no se evidencia una disminución de los casos.

A partir de la teoría de cambio construida con el ET se identificó que respecto a la cantidad de casos podían existir dos situaciones, en primer lugar, un aumento significativo de los casos presentados debido a que las personas al utilizar el Servicio conocen sus derechos y deciden interponer su caso para conocimiento de las instancias judiciales, y en segundo lugar, una disminución de los casos debido a que las personas a partir de una mediación deciden desistir de un proceso judicial y prefieren resolver en la comunidad sus conflictos. Por lo tanto, resulta improcedente afirmar que el Servicio ha disminuido la cantidad de casos presentados ante el Juzgado con el estado de la información disponible actual. Si a esto se suma que la mayoría de los jueces y juezas considera que su trabajo ha aumentado considerablemente desde que el Servicio se implementó, sin que existiera una contrapartida de aumento del personal en el Juzgado para la atención de los casos.

Valoración general

¿En qué medida el SNFJ ha contribuido para que las personas de las comunidades de los cantones de Guácimo y Guatuso tengan acceso a la justicia y ejerzan sus derechos a partir de cambios en los conocimientos, actitudes y prácticas?

El SNFJ se posiciona como **una alternativa eficaz** para que las personas en las comunidades de Guatuso y Guácimo accedan a la justicia a través de la instauración de una cultura jurídica que contempla cambios principalmente en los conocimientos y actitudes de las personas. De esta forma, el Poder Judicial asegura a través del SNFJ el cumplimiento de su propósito superior de no solo reconocer formalmente un derecho, sino **avanzar en los mecanismos para hacerlos efectivos**, siendo la transferencia de conocimientos un paso importante para que todas y todos se reconozcan como sujetos de derecho. Su eficacia se expresa en el reconocimiento de las personas participantes de esta Evaluación de cambios experimentados a partir de su implementación. Se considera, además, en el marco de reconocimiento de la igualdad ante la ley, el Servicio como una acción afirmativa del Estado que busca atender de forma particular algunas condiciones que limitan la posibilidad de las personas de acceder a la justicia.

Subyace en esta iniciativa la posibilidad de conocer a través de las personas facilitadoras y jueces y juezas, quienes se desenvuelven en las mismas comunidades, las necesidades de información jurídica que debe orientar la planificación y accionar del entramado institucional del Poder Judicial, **oportunidad invaluable para lograr una incidencia real y evidente** en el marco de cumplimiento de objetivos de las autoridades judiciales.

El SNFJ aporta en el reconocimiento del conocimiento como factor crítico para muchas personas para acceder a la justicia, entendido desde esta evaluación como un propósito que se alcanza en la medida que se conforma una cultura jurídica y se efectivizan los derechos a través del uso de mecanismos jurídicos disponibles, sin que esto signifique que el acceso a la justicia se consolida con la mera asistencia a un juzgado a interponer un caso; es decir, que sea de conocimiento de la institucionalidad, sino que avanza en el **reconocimiento de la cultura jurídica** como un elemento sustancial que considera las percepciones y sentires de las personas como variables que construyen democracia y aportan a la justicia social. Al respecto, esta evaluación considera que el Poder Judicial debe avanzar en las herramientas necesarias para evidenciar su labor en el quehacer comunal e institucional, de forma tal que pueda mejorar y tomar decisiones basadas en evidencia.

La institucionalización de la persona facilitadora es un aspecto sobre el que se reflexiona como un desafío para la sostenibilidad de los efectos del Servicio en el tiempo, además de aspectos de gestión y seguimiento que en la lógica de mejoramiento continuo -objetivo abordado por la evaluación- resultan fundamentales para generar las condiciones para la transformación.

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

12. Conclusiones del proceso evaluativo

12.1. El Servicio como una estrategia eficaz

- Desde el punto de vista de los objetivos planteados para el Servicio desde el Poder Judicial, indicados en la Directrices Generales, se cumplen los objetivos de 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, no así para el objetivo de reducir el número de conflictos menores que ingresan al sistema judicial. Esto por cuanto las percepciones apuntan a que ha sido lo contrario, y no existe evidencia suficiente disponible para llevar el control de este objetivo. El Servicio posee un alcance que supera su diseño. Esto quiere decir que sus objetivos no se materializan en estrategias de seguimiento que permitan dar cuenta de sus resultados, sean estos planificados o no.
- El Servicio facilita el acceso a la justicia en la medida en que las personas facilitadoras tienen la disposición de apoyar y cumplir sus funciones en las comunidades, y las personas sientan la confianza suficiente para asistir. En tal sentido, se considera que la estrategia de elección, designación y juramentación de una persona de la comunidad aporta definitivamente a la disponibilidad y uso del Servicio, ya que los perfiles entrevistados identifican a personas que han estado históricamente vinculadas a organizaciones comunales y conocen en gran medida las situaciones particulares del área geográfica de su jurisdicción. Esta disponibilidad del Servicio; sin embargo, no garantiza que todas las personas asistan o que un caso conocido resulte en un caso en un juzgado.
- La reducción de la conflictividad y la paz social se ha alcanzado desde la perspectiva de las personas facilitadoras a través de las mediaciones y porque reconocer a otras personas como ciudadanas sujeto de derechos, obliga a reflexionar sobre los límites de la libertad personal, pero además, la existencia de una persona facilitadora en la comunidad ha generado una sensación de “una persona jueza que todo lo ve”, lo que inhibe la realización de actos que atenten contra el orden público y la percepción de mayor seguridad. El cumplimiento de este objetivo reconoce el apoyo y vinculación

de la Fuerza Pública, como un factor que suma a la percepción de armonía de la justicia, aspecto que, además, plantea diferencias entre aquellas comunidades en las que se cuenta el apoyo y en las que no.

- El Servicio aporta en la construcción de una cultura jurídica desde la perspectiva de las personas facilitadoras entrevistadas de Guácimo y Guatuso en el tanto transforma los conocimientos y las actitudes de las personas para favorecer sus posibilidades de conocer sobre sus derechos, sus deberes, el funcionamiento del Poder Judicial, y de las comunidades.
- El Servicio genera transformaciones, y estas se manifiestan mayoritariamente en los conocimientos y actitudes, en tal sentido, las capacitaciones, los materiales didácticos, el apoyo de los jueces y las experiencias que se comparten entre personas facilitadoras, aportan en este proceso; sin embargo, 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.
- 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, esto, además, conforme el reconocimiento de las poblaciones vulnerables en los instrumentos utilizados, lo que permitiría ampliar el rango de acción.
- Reconocerse como una persona digna de respeto por su condición humana y como un sujeto de derechos y obligaciones revela un aporte definitivo del Servicio a la construcción de una cultura jurídica para el acceso a la justicia, aspecto que merece ser evidenciado como un primer paso en el alcance del propósito general, aun cuando no se proponga estrictamente construir una cultura jurídica.
- Construir una cultura jurídica es relevante en un contexto internacional en el que el Estado asume cada vez más un papel en el escenario global del derecho internacional en diferentes materias, principalmente en materia de derechos humanos.
- La efectivización de derechos entendido como la manifestación del uso de los conocimientos adquiridos conducidos por actitudes hacia las acciones, no guarda una relación directa entre lo que ofrece el Servicio y lo que espera el Poder Judicial. Por ello, la eficacia no se puede medir en términos de los casos recibidos gracias al

Servicio, aspecto que, además, no se evidenció en los juzgados visitados. El Servicio permite explorar una reflexión del acceso a la justicia más allá de las garantías procedimentales.

- El Servicio no plantea estrategias de vinculación entre las personas facilitadoras y los resultados alcanzados. En primer lugar, porque los resultados se componen de cantidades de acciones realizadas, y, en segundo lugar, porque no cuenta con indicadores de resultados con lo que se pueda evidenciar las transformaciones y cambios en las comunidades.
- El Servicio cuenta con un modelo de gestión que permite la vinculación estratégica para la toma de decisiones y el seguimiento, que a lo largo del tiempo no ha marchado en la forma planeada. Si bien es cierto el Servicio ha generado transformación en las comunidades, esto ha sido por el trabajo realizado por las personas facilitadoras, los jueces de los juzgados evaluados y la Conamaj, que han contado con los instrumentos aprobados en la Corte Suprema, pero no se evidencia claramente la labor de toda la estructura en la generación de lineamientos estratégicos de carácter nacional para un seguimiento efectivo y de calidad.

12.2. El Servicio como una estrategia sostenible

- Los efectos generados por el Servicio hasta el momento son sostenibles por cuanto han apuntado a cambios en la forma de relacionarse de las personas, las dinámicas comunales y en el conocimiento como un elemento que no puede dar marcha atrás. Quien se reconoce como sujeto de derechos, ya no puede dar marcha atrás en saberse capaz de hacerlos efectivos. Aun cuando una persona no asista a los estrados judiciales, sabe que tiene derechos y es cuando el aporte de la cultura jurídica se transforma en un componente esencial en el fortalecimiento de la democracia.
- El Servicio ha generado la transformación de dinámicas comunales en el tanto, un agente de la comunidad se vislumbra como una alternativa para acceder a información sobre procedimientos judiciales en el espacio geográfico más próximo de las personas en las comunidades; sin embargo, hace falta avanzar hacia la institucionalización de la persona facilitadora en el marco institucional del Poder Judicial y del Estado Costarricense

- El Servicio es una estrategia del Poder Judicial que con el tiempo ha desarrollado en las personas facilitadoras un nivel de compromiso alto con las labores que realizan, tomando en cuenta que no perciben retribución económica alguna, lo que sugiere un 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.
- A pesar de los múltiples instrumentos ideados para el seguimiento del Servicio muchos de ellos no han sido desarrollado ni implementados ni dan cuenta de la totalidad de la labor que realiza el Servicio, al no contar con una orientación estratégica, por lo que se destaca la necesidad de contar con sistemas de seguimiento robustos en el aparato judicial.
- La incorporación de diversos actores en el diseño de la evaluación del Servicio enriqueció la visión general de su funcionamiento e implementación, y 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

12.3. El acceso a la justicia para la construcción de una sociedad democrática más equitativa

Es de suma relevancia pensar en el aporte del Servicio en dos dimensiones de una misma realidad. Por un lado, el acceso a la justicia ligada al concepto de jurisdicción, esto es al procedimiento y a los órganos jurisdiccionales, y, por otro lado, a la justicia en sí. Por un lado, se involucra la efectividad de los mecanismos existentes, y la justicia como un servicio público, sujeto a los principios de continuidad, eficacia y eficiencia. Por otro lado, la justicia como columna vertebral que sostiene el sistema democrático y otorga credibilidad al aparato institucional y afecta el desarrollo pleno de capacidades y libertades del ser humano.

Esto permite reflexionar, que en el escenario de análisis del Servicio y del acceso a la justicia en su amplio entendimiento, permite concluir que:

En primer lugar, la vinculación entre acceso a la justicia y la pobreza se manifiesta en las limitaciones que las condiciones de vulnerabilidad establecen para acceder a la justicia. Por lo tanto, apostar por mecanismos que mejoren y garanticen el acceso a la justicia, es

pensar en la forma de disminuir brechas de desigualdad, círculos de pobreza y fomentar el desarrollo económico de las comunidades, ampliar espacios de participación ciudadana y mejorar la calidad de vida de las personas. Más que nunca, se vuelve necesario que una estrategia como la planteada por el Servicio sea potenciada, fortalecida y pensada como una ventana que ilumina al Poder Judicial sobre la realidad de las personas que históricamente han sido vulneradas y que oriente la planificación de prestación del servicio público.

En segundo lugar, la noción de acceso a la justicia abordada desde la evaluación identificó aspectos que superan la visión institucional, que, a través de la concreción de objetivos del Servicio, otorga poder a las personas para transformar sus espacios y la lógica de desarrollo del país, enfrentar la exclusión y la desigualdad

En tercer lugar, el Servicio suma al camino de la conjugación de la participación ciudadana en el Poder Judicial. La política de Participación Ciudadana aprobada en el año 2015 es un hito en la historia reciente de mecanismos de participación ciudadana en el Poder Judicial, y la implementación previa del Servicio, marcan el camino hacia el que la institución desea avanzar; y los mayores retos se encuentran en la actitud de las personas funcionarias frente a estas alternativas, así como en un seguimiento riguroso de los resultados, para lo que se requiere compromiso técnico para construir y compromiso político para avanzar.

Esto aunado al reto del impulso de la Política de Justicia Abierta del Poder Judicial¹⁶, que marca un modelo de gestión que debe articular los principios de transparencia, colaboración y participación.

En cuarto lugar, el conocimiento acumulado desde el año 2013 derivado de la implementación del Servicio en las comunidades, da cuenta de la dinámica comunal para plantear mecanismos de comunicación, planificación y seguimiento de la mano con las necesidades ciudadanas, sin demérito de la necesaria independencia en la materia de especialidad de los procesos judiciales. Se rompe con la cultura que promueve la separación de lo judicial frente a la realidad social, y desafía al Poder Judicial a asumir su

¹⁶ Según acuerdo tomado por la Corte Plena, en la sesión N° 10-18 celebrada el 12 de marzo de 2018

rol en el gobierno de la sociedad en un régimen republicano y democrático. Se avanza en la posibilidad de que el Poder Judicial satisfaga sus aspiraciones por medio de instrumentos de política pública, y no solo por los medios jurisdiccionales.

La justicia es una necesidad social y la sociedad en diferentes niveles y alcances comparte la responsabilidad para mantener la paz social, la seguridad jurídica y la libertad. El derecho es una forma de buscar justicia, y el Servicio se vislumbra como una iniciativa en las que convergen muchos elementos asociados al tejido democrático y de la satisfacción de las necesidades básicas de las personas. Su relevancia en el escenario institucional se va a manifestar en la vinculación con los planes institucionales y su ponderación en el presupuesto, así como en el compromiso de las autoridades institucionales en todos sus niveles para avanzar en la consolidación de sus funciones y alcances.

12.4. La función social de reivindicación de la evaluación

La Evaluación es legítima en la medida que aporte información de la contribución del Servicio para que las personas puedan ejercer sus derechos y disfrutar de garantías constitucionales, y de la forma en que refleje las necesidades de las personas participantes para el mejoramiento del Servicio.

Hay dos líneas en las que esta evaluación considera que el Servicio debe ser analizado. En primer lugar, su papel en el cumplimiento de objetivos institucionales y su pertinencia en un contexto nacional en el que el Poder Judicial ha atravesado por una coyuntura de desprestigio y turbulencias institucionales, que afecta la confianza en la institucionalidad, finalmente en el Estado, lo que debilita la percepción de la importancia de la democracia. En segundo lugar, la noción de acceso a la justicia y la desvinculación de objetivos estratégicos con instrumentos de seguimiento y evaluación. Se requiere avanzar en instrumentos que den cuenta de la labor que realiza la institución, pero no obviar el papel de la persona facilitadora como agente de cambio en su comunidad.

Se ha insistido desde el principio de la evaluación en la idea de que no puede haber Estado de Derecho sin una idea racional de justicia para todos y todas. Esto plantea retos metodológicos en la implementación del Servicio, pero sobretodo, estructurales, ya que

no se puede afirmar que se han mejorado las condiciones de vida de las personas sin que esto no sea evidente y notorio para ellas mismas. Esto reconoce el carácter subjetivo de la justicia, pero a la vez, reflexiona sobre los esfuerzos que trascienden al Poder Judicial, al Estado, de plantear alternativas de atención a los problemas nacionales efectivos, reconociendo al menos tres aspectos: las barreras que limitan el acceso, la necesaria articulación de todo el sistema de justicia y una actuación más intensamente dirigida a las personas y sus necesidades.

13. Recomendaciones

A partir de los hallazgos y las valoraciones realizadas se añaden las siguientes recomendaciones en al menos cinco dimensiones:

13.1. Sobre la eficacia del Servicio

- Uno de los aspectos clave en el cumplimiento de los objetivos del Servicio se ubica en la motivación de las personas facilitadoras judiciales, considerando que son el punto de encuentro entre el Servicio y las personas en las comunidades. De forma tal que mantener un esquema de incentivos basado en sus motivaciones resulta fundamental para asegurar su permanencia y el mejoramiento de sus labores.
- Avanzar en el diseño de un sistema de monitoreo y seguimiento que permita contar con información de primera mano, actualizada que contemple el cumplimiento de cada uno de los objetivos del Servicio y su avance.
- Avanzar en el diseño de un plan de formación que amplíe el enfoque de derechos humanos de forma tal que se asegure que las personas facilitadoras cuentan con herramientas para atender las necesidades de información de diferentes poblaciones, y puedan, además, planificar sus charlas con esta perspectiva.

13.2. Sobre la sostenibilidad del Servicio

Institucionalización del Servicio en el Poder Judicial

Aun cuando se reconoce que el desarrollo de normativa que otorga responsabilidades a los diferentes actores, estos no han sido suficientes para determinar que se considere el Servicio como parte de las funciones ordinarias del Poder Judicial. Esto puede deberse al tiempo de implementación requerido para modificar la cultura organizacional, lo cierto es que es necesario ampliar los márgenes de exigibilidad de responsabilidades y avanzar en la realización de estrategias con el propósito de avanzar en la apropiación del Servicio en el entramado institucional.

Al respecto, se plantean como sugerencias:

- Considerar la reflexión institucional sobre el impulso del reconocimiento de la persona facilitadora vía ley de la República y el posicionamiento de esta figura en el aparato estatal, así como la repercusión de esta acción para el Poder Judicial, como responsable inmediato
- Avanzar en la definición de un modelo de gobernanza que identifique la posición de las personas facilitadoras en el entramado institucional y su contribución al cumplimiento de los objetivos del Poder Judicial, esto incluye la elaboración de un plan de capacitación y formación dirigida a jueces, juezas, personas facilitadoras, personal de juzgados y funcionarios y funcionarias del Poder Judicial.
- Realizar actividades de sensibilización e identificación para el personal de los juzgados en los que se implementa el Servicio, asegurando que cualquiera de las personas del juzgado pueda atender y evacuar las dudas y necesidades de las personas facilitadoras, esto se plantea en las Directrices Generales, pero debe implementarse una estrategia que operacionalice esta intención.
- Realizar actividades de difusión por medio de los medios disponibles del Poder Judicial sobre la labor de las personas facilitadoras a todo el personal judicial y solicitar el apoyo continuo, además de dar seguimiento a esta estrategia para valorar su incidencia sobre el avance del Servicio

- Incorporar la labor de las personas facilitadoras en los procesos de rendición de cuentas del Poder Judicial. Aunque el Poder Judicial utiliza las estadísticas oficiales, debe ir más allá y profundizar y reprocesar los datos para identificar brechas territoriales en el desempeño del sistema. Además, aporta evidencia de las importantes limitaciones que tienen los registros del Poder Judicial, como fuente de información para el seguimiento y la toma de decisiones. A juicio de este Informe, esto último constituye un desafío pendiente que requiere atención en el corto plazo.
- Analizar los mecanismos para identificar de forma diferenciada la inversión del Poder Judicial en el funcionamiento del Servicio, de forma tal que no se diluya en el presupuesto de la institución, y se puedan realizar valoraciones del costo-beneficio, lo que implica también avanzar en un instrumento para identificar los costos en que incurre una persona facilitadora.

13.3. Sobre la planificación del Servicio

- Armonizar los instrumentos de planificación del Servicio de forma tal que por medio una herramienta de gestión de proyectos sea posible identificar los objetivos, actividades, responsables, procedimientos, insumos necesarios, indicadores de gestión y estratégicos. Esto no significa que se amplíen los instrumentos actuales, sino que se revisen y planteen en función de las necesidades de información en coordinación con la Dirección de Planificación para su incorporación en los planes operativos del Poder Judicial.
- Ajustar los objetivos del Servicio según la realidad de su aplicación y alcance, según los datos disponibles, o en caso de mantenerlos, realizar las propuestas necesarias para que el Poder Judicial cuente con una base de datos homogénea, abierta y disponible para la toma de decisiones en tiempo real.
- Considerar el replanteamiento del marco de responsabilidades de los actores de forma tal que se facilite la rendición de cuentas del Servicio, esto referido directamente a las líneas de seguimiento y de generación de información

- Avanzar en la elaboración de un instrumento único de descripción del funcionamiento del Servicio para su consulta e información de cualquier persona interesada.
- Diseñar con las personas facilitadoras los instrumentos de seguimiento que utilizarán para registrar sus labores, así como explorar mecanismos para que esta tarea se facilite de forma tal que puedan presentar la información a tiempo y con contenido suficiente que permita conocer el perfil de las personas beneficiadas.

13.4. Recomendaciones para mejorar la investigación evaluativa

La evaluación debe generar insumos para la transformación social. Desde el punto de vista de esta evaluación, se han aportado elementos para la reflexión respecto a la concepción del acceso a la justicia de las personas facilitadoras, y la que el mismo Servicio plantea frente a la realidad cotidiana de factores que facilitan o debilitan los mecanismos de interrelación entre el Poder Judicial y las comunidades; ofrece una interpretación de la contribución del Servicio desde el punto de vista de las personas que participaron en la evaluación, por lo que la evaluación no debe perder de vista su función social en la generación de insumos para la toma de decisiones en el escenario público.

La evaluación debe orientarse a generar capacidades para evaluar. Si bien es cierto, evaluar implica un marco teórico y práctico profesional, cada evaluación tiene su propia experiencia, su propia historia, no hay una evaluación que se parezca a otra, ni en tiempo-espacio, aun utilizando metodologías similares. Fortalecer capacidades para evaluar, no asegura el uso de los resultados, pero sí genera responsabilidad en el proceso de construcción de las valoraciones, e informa sobre la necesaria introducción de la evaluación en un escenario en el que cada vez la ciudadanía demanda resultados, en el que cada vez más, la ciudadanía exige la conversión de la recaudación en soluciones eficaces, pertinentes y relevantes.

La evaluación aporta un caudal de reflexiones, que permite la apertura de nuevas líneas de investigación evaluativa, para ajustar enfoques existentes a la práctica y complejización de los fenómenos sociales. Esto hace reflexionar sobre la necesidad de la evaluación en la sociedad, que tenga fuentes legítimas de interpretación, esto es,

desde las personas. Trasladar las valoraciones individuales a un punto de encuentro en común contribuye al diálogo social, el entendimiento de las necesidades sociales y el planteamiento de soluciones efectivas, coherentes y pertinentes.

Desde el año 2017 con la entrada en vigencia de la Directriz se estableció como modelo de gestión pública la Gestión Basada en Resultados para el Desarrollo. Esta impronta vierte especial atención para quienes se ocupan de la evaluación, ya que es la materia prima cuando se piensa en términos de efectos e impacto. Ese cambio de paradigma favorece la posibilidad de la evaluación de encontrar más nichos de difusión, y de volverse pertinente en el escenario público. En un mundo de gestión pública que recién acoge formalmente los resultados como lenguaje, la evaluación tiene un amplio camino recorrido. Y es que no se piensa en la evaluación como la mera aplicación de métodos y herramientas, sino su papel en el desarrollo.

El avance de la investigación evaluativa se debe orientar a valorar la medida en que se vuelve más relevante y pertinente en los procesos de toma de decisiones, fundamentalmente en decisiones que afecten la calidad de vida de las personas, cuestionen el estado de las cosas y otorguen contenido a las luchas contra la injusticia social, no como mero discurso, sino porque su función en la sociedad debe repensarse para favorecer el diálogo entre la teoría y la práctica, la norma y la acción.

14. Lecciones aprendidas del proceso evaluativo

1. **Cumplir o ajustar expectativas propias.** Uno de los grandes retos de la evaluación refiere al cumplimiento de los objetivos de los enfoques que guían el proceso evaluativo. En el caso concreto, se ha determinado que, desde el enfoque de la justicia social, la eficacia de la evaluación remite a la intensidad con la que los públicos concretos aceptan los descubrimientos de la evaluación. Esto refiere necesariamente a la persuasión como estrategia para el uso, que, si bien depende en una gran medida a factores externos de la evaluadora, en lo que le atañe, debe tener control del proceso y de los conceptos, fundamentalmente en la generación de información de valor.
2. **Gestionar expectativas externas.** Durante el proceso de la evaluación fue una de las mayores preocupaciones: entregar resultados que respondieran a las expectativas del ET y de Conamaj. Esto no significa que los resultados reflejaran lo que ellos querían escuchar, sino que cumplieran en cuanto al alcance esperado y la posibilidad de utilizar los resultados para su uso.
3. **Preparación para los cambios.** Empatar los recursos disponibles con las necesidades del proceso evaluativo, y tener planes de contingencia.
4. **Reconocer que no lo sabemos todo.** Tener un equipo asesor que complemente las deficiencias propias en cuanto a orientaciones académicas que ponderen más un enfoque cualitativo o cuantitativo. Lo que en el campo de la evaluación implica reconocer que no se tiene todo el conocimiento para abordar todas las áreas de la experiencia humana y para ello la interdisciplinariedad enriquece los procesos evaluativos, así como los procesos de aprendizaje de los equipos de trabajo.
5. **Los procesos participativos requieren tanto habilidades interpersonales como técnicas.** Esto no quiere decir que la rigurosidad y la disciplina académica con metodologías en las etapas de recolección y análisis de datos no sean obligatorios, pero estos no pueden sustituir la capacidad propia de reconocer que siempre son más importantes las personas, antes que cualquier método o herramienta, y en tal sentido el liderazgo, la escucha activa, el trabajo en equipo y la habilidad de dirigir un grupo hacia la consecución de un objetivo, son aspectos fundamentales.
6. **Hay que saber cuándo detenerse.** En el universo de lo evaluable y lo posible tomando en cuenta los recursos disponibles, hay mucho por caminar. La idea inicial

cambia con el paso del tiempo al conocer los diversos factores que afectan un proceso de evaluación, y en tal sentido, la persona evaluadora tiene un papel fundamental ya que los clientes o personas usuarias de las evaluaciones tienen aspiraciones muy amplias respecto a lo que se desea evaluar. Sin embargo, el reconocimiento de estos factores debe ser conocidos y explicados, para que sean compartidos. Esto quiere decir que no se vale solo decir que no se puede y ya, sino que se identifican las necesidades, los recursos, lo deseable y se plantean escenarios para priorizar aquello que se quiere abordar, dejando las puertas abiertas para que la organización pueda valorar su deseo de evaluar en un marco de planificación que permita fomentar la cultura de evaluación en el tiempo.

7. **La vinculación con la institución y el compromiso institucional es fundamental para el éxito del plan de trabajo.** Evaluar es una tarea que requiere de una reflexión conjunta con equipos multidisciplinarios y en tal sentido, la apertura de la contraparte es fundamental para obtener la información a tiempo, y cumplir las metas planteadas.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Villanueva, L. F. (2008). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ahrens, H., Sainz-Borgo, J. C., & Rojas-Aravena, F. (2015). *El Acceso a la Justicia en América Latina: retos y desafíos*. San José: Perspectiva Digital S.A.
- Alkin, M. (2004). *Evaluation roots: tracing theorist' views and influences*. Londres: Thousand Oaks.
- Almao, B. P. (2011). *Informe Final de la Evaluación de los Efectos Directos del Servicio Nacional de Facilitadores en Paraguay*. OEA.
- Alvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Ancira García, A. (2003). *Gobernabilidad Democrática en América Latina*. México: Centro de Investigación y Docencias Económicas .
- Ander-Egg, E. (2000). *Metodología y Práctica de la Animación Sociocultural*. Buenos Aires: CCS.
- Arteaga, D. N. (2005). *El desarrollo humano y la generación de capacidades*. El Salvador: Universidad Don Bosco.
- Asamblea Legislativa. (1949). *Constitución Política de Costa Rica*. San José, Costa Rica: Asamblea Constituyente.
- Asamblea Legislativa. (1985). *Procuraduría General de la República*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=7602&nValor3=8150&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa. (2006). *Ley de Iniciativa Popular*. San José, Costa Rica: Autor.
- Asamblea Legislativa. (2006). *Ley de regulación del referéndum*. Costa Rica: Autor.
- Asamblea Legislativa. (2008). *Procuraduría General de la República*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=17360&nValor3=74449&strTipM=TC

- Asociación Interamericana de Defensorías Públicas. (2017). *Manual de Aplicación de las 100 Reglas de Brasilia en el ámbito de la Defensa Pública*. AIDEF.
- Banco Mundial. (2005). *WorldBank*. Obtenido de <http://siteresources.worldbank.org>
- Berroterá, G. F., & Ramírez, I. (2016). *Estudio de impacto económico de las víctimas en la resolución de conflictos: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá*.
- Bittar, G. K. (2016). *Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales como método alternativo de resolución de conflictos*. Asunción.
- Blessing, R. d., & López, A. T. (2012). *Implementación del Sistema de Facilitadores Judiciales en el Municipio de León en el período del año 2009 - 2010*. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Caballero, F. (2006). *La Teoría de la Justicia de John Rawls*. México: Universidad Iberoamericana.
- Conamaj. (2016). *Informe de labores Conamaj 2016*. San José: Poder Judicial.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2007). *CIDH.ORG*. Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.cidh.oas.org/annualrep/2007sp/indice2007.htm>
- Corte Suprema de Justicia. (2013). Documento 3394-2013 de la sesión N° 16-13 de la Corte Plena. San José, Costa Rica: Poder Judicial.
- Corte Suprema de Justicia. (2015). *Directrices generales del SNFJ*. San José, Costa Rica: Poder Judicial.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design. Qualitative & Quantitative Approaches*. Sage: Thousand Oaks.
- Crowther, W. (1999). *Manual de Investigación-Acción para la evaluación científica en el ambiente administrativo*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Esquivel, M. A., & León, C. E. (2007). *Participación Ciudadana en el sistema de administración de justicia en Costa Rica*. San José, Costa Rica: Programa Democracia y Derechos Humanos.
- Esteban, V. S., & Barquero, M. S. (2013). *Informe de evaluación: Evaluación Conjunta del Fondo Español para la OEA (2006-2011)*. Madrid: OEA.

- EvalPartners . (2016). *Evalpartners.org*. Obtenido de Global Evaluation Agenda 2016-2020:
<https://www.evalpartners.org/sites/default/files/documents/EvalAgenda2020.pdf>
- Gallego, I. (2013). *El enfoque del monitoreo y la evaluación participativa: batería de herramientas metodológicas*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- García, J. G. (2008). *Enciclopedia Jurídica de Administración de Justicia*. Madrid.
- González Ballar, R. (1999). *Consolidación de la participación ciudadana en Honduras*. Obtenido de Red de Desarrollo Sostenible: <http://rds.org.hn/participacion-ciudadana/>
- González García, J. (2008). *Enciclopedia Jurídica de Administración de Justicia*. Madrid, España.
- Gonzalez Pérez, M. d. (2005). Una aproximación a la participación social de las mujeres. *El Cotidiano*, 69-78.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- House, E. (Número 299 de 1992). *Revista de Educación* . Obtenido de <http://www.mecd.gob.es>: <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre299/re2990200487.pdf?documentId=0901e72b8132f345>
- House, E. (1997). *Evaluación, ética y poder. Segunda Edición*. Madrid: Morata S.L.
- House, E. R. (1993). *Professional Evaluation: social impact and political consequences*. California: Sage.
- Jiménez, B. A., & Torres, C. A. (2004). *La práctica investigativa en ciencias sociales*. España: Universidad Pedagógica Nacional.
- Jiménez, M., & Mujica, P. (2003). *Corporación PARTICIPA*. Obtenido de <http://www.corporacionparticipa.cl>.
- Lavell, A. (2006). *Consideraciones en torno al enfoque, los conceptos y los términos que rigen con referencia a la reducción del riesgo y la atención de desastres en los países Andinos miembros del CAPRADE*. Mérida: Comité Andino para la Prevención y Atención de Desastres CAPRADE.

- Lohle, J. P. (19 de Abril de 1997). *Universidad del Salvador*. Obtenido de <http://lasa.international.pitt.edu/LASA97/lohle.pdf>:
<http://lasa.international.pitt.edu/LASA97/lohle.pdf>
- Luján Tangarife, J. A. (2015). *Construcción y evaluación de una escala de conocimientos, actitudes y prácticas sobre VIH/SIDA en adolescentes universitarios de Medellín (Colombia)*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14482/sun.31.2.6285>
- Marabotto Lugaro, J. (2003). Un derecho humano fundamental: el acceso a la justicia. *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, 291-301.
- Marín, E. H. (2016). *Contextos sociales de intervención comunitaria*. Madrid: Publicep.
- Mertens, D., & Wilson, A. T. (2012). *Program Evaluation Theory and Practice: A comprehensive guide*. Englewood, Estados Unidos: The Guilford Press.
- Milet, P. V. (2011). Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl>:
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123736/Milet_%20Paz_El_%20rol_%20de_%20la_%20OEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Planificación y Política Económica. (Mayo de 2010). *MIDEPLAN.GO.CR*. Obtenido de https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/b62e1164-3b6e-449a-b531-f2076223dc81/Doc_Sector-Publico-Costarricense-y-su-organizaci%C3%B3n-Versi%C3%B3n-final.pdf?guest=true
- Ministerio de Planificación y Política Económica. (2012). *Glosario de términos de planificación, presupuesto y evaluación*. San José: MIDEPLAN.
- Ministerio de Planificación y Política Económica. (2017). *Manual de Evaluación para Intervenciones Públicas*. San José: MIDEPLAN.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad ¿Qué queremos decir?* INDES.
- Murillo Torrecilla, J., & Hernández Castilla, R. (2011). Hacia un concepto de justicia Social. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 7-23.
- Niremburg, O. (2000). *Evaluar para la transformación: Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos de desarrollo*. Buenos Aires: Paidós.
- OCDE. (2010). *Estándares de Calidad para la Evaluación del Desarrollo. Serie: Directrices y referencias del CAD*. París: OCDE.

- Olivé, L. (2007). *La ciencia y la tecnología en la sociedad del conocimiento. Éθ ca, políθ ca*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. París: Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Organización de las Naciones Unidas. (1986). *Declaración sobre el Derecho al Desarrollo. Declaración sobre el Derecho al Desarrollo*. Nueva York: Autor.
- Organización de las Naciones Unidas. (1992). *Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Declaración de Río de Janeiro*. Río de Janeiro: Autor.
- Organización de los Estados Americanos. (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José"*. San José: OEA.
- Organización de los Estados Americanos. (2013). *Organización de los Estados Americanos*. Obtenido de Sesiones ordinarias de la Asamblea General: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2013/9313.pdf?view=1>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2012). *Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados*. Paris: OCDE.
- Orrego Bejarano, A. L. (2010). *Proyecto Participar para Proponer*. Obtenido de <https://mipcooperacionbelga.files.wordpress.com/2011/04/descentralizacic3b3n-y-participacic3b3n-ciudadana-epram.pdf>
- Patton, M. Q. (1987). *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California: Sage.
- Patton, M. Q. (2010). *Utilization Focused Evaluation*. California: Sage.
- Peraza, A. (2005). *Democracia participativa y derechos humanos*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Plataformade ONG de Acción Social. (2003). *Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales*. Madrid: Plataformade ONG de Acción Social.
- Poder Ejecutivo. (2008). *Procuraduría General de la República*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=64260&nValor3=74448&strTipM=FN
- Poder Judicial. (2013). Acta de la sesión ordinaria N° 04-2013 de la Corte Plena. San José, Costa Rica.

- Poder Judicial. (2014). *Acta de sesión N° 51-14*. San José, Costa Rica: Autor.
- Poder Judicial. (2015). Circular No. 135-2015 del Poder Judicial. San José, Costa Rica: Consejo Superior del Poder Judicial.
- Poder Judicial. (2015). Circular No. 39-2015 del Poder Judicial. San José, Costa Rica.
- Poder Judicial. (2015). *Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial*. San José, Costa Rica: Poder Judicial.
- Poder Judicial. (Enero de 2015). *www.poder-judicial.go.cr*. Obtenido de Dirección de Planificación del Poder Judicial: <https://www.poder-judicial.go.cr/planificacion/images/documentos/licoteje.pdf>
- Poder Judicial. (2016). *Dirección de Planificación del Poder Judicial*. Obtenido de Plan Anual Operativo: <https://www.poder-judicial.go.cr/planificacion/index.php/planes-y-presupuestos/pao>
- Programa de Estado de la Nación. (2015). *I Informe de Estado de la Justicia*. San José, Costa RICA: Estado de la Nación.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2016). *Informe Mundial sobre Desarrollo Humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Nueva York, Estados Unidos: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Programa Estado de la Nación. (2017). *II Informe del Estado de la Justicia en Costa Rica*. San José, Costa Rica: PEN.
- Project Management Institute. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos*. Pensilvania: Project Management Institute.
- Ramírez, R., & Brodhead, D. (2013). *Las evaluaciones orientadas al uso*. Malasia: Southbound Sdn. Bhd.
- Rawls, J. (1971). *Teoría de la Justicia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- República de Costa Rica. (1974). *Ley N° 5525 de Planificación Nacional*. San José, Costa Rica: Asamblea Legislativa.
- Revista Iberoamericana sobre Calidad , Eficacia y Cambio en Educación. (Número 4 de Volumen 9 de 2011). Obtenido de <http://www.rinace.net>: <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num4/REICE%209,4.pdf>

- Richter, J., & Roche, C. L. (2007). *La cultura jurídica y el acceso a la justicia en Venezuela*. Caracas, Venezuela: Cuadernos Unimetanos.
- Salazar, R., & Ramos, J. P. (2007). *Manual sobre participación ciudadana*. San José.
- Sautu, R. (2005). *Todo es teoría: Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata.
- Tapella, E. (2007). *El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario*. Córdoba, Argentina: Inter-American Institute for Global Change Research .
- Vargas Porras, A. E. (2001). Enfoques evaluativos. *Revista de Ciencias Sociales*, 35-45.
- VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia. (2002). *Noción de Acceso a la Justicia*. Cancún.
- Weiss, C. (1998). *Evaluation. Methods for Studying Programs and Policies. Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Wikipedia. (2014). *Mapa de Guácimo, Costa Rica*. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_de_Gu%C3%A1cimo
- Wikipedia. (2014). *Mapa de Guatuso, Costa Rica*. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_de_Guatuso

Anexos

Anexo 1. Plan Piloto de entrega del SNFJ según CONAMAJ para el año 2013 en las regiones Huetar Norte y Huetar Atlántico

Lineamiento	Detalle
Recursos	Los recursos necesarios para la ejecución del Servicio provendrán del uso de las partidas ya asignadas presupuestariamente por la CSJ (no tendrá afectación presupuestaria adicional) y en los aspectos complementarios que sean necesarios serán provistos para este Pilotaje por el PIFJ/OEA.
Objetivo General del Proyecto	Contribuir a la política de acceso a justicia del Poder Judicial de Costa Rica poniendo a disposición de la población en condiciones de vulnerabilidad un Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ).
Objetivo Específico	Para junio de 2014 diez mil quinientos habitantes de cuatro cantones del II Circuito Judicial de Alajuela y tres del II Circuito Judicial de Limón tendrán acceso a los servicios de un facilitador y facilitadora judicial, el cual será validado por una evaluación de impacto permitiendo la expansión posterior del Servicio.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 500 personas en condición de vulnerabilidad de los siete cantones mencionados. ● 75 operadores/as de justicia. ● El Poder Judicial en su conjunto que habrá ejecutado una valoración piloto de la experiencia. <p>Geográfica: II Circuito Judicial de Alajuela: Cantones de San Carlos, Guatuso, Upala, Los Chiles y el distrito de la Fortuna de San Carlos y en el II Circuito Judicial de Limón: Pococí, Guácimo y Siquirres.</p>
Duración	Temporal: 12 meses (mayo 2013 – mayo 2014)
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ● Al menos 21 personas facilitadoras judiciales en operación, prestando servicios de apoyo y enlace a las autoridades; aconsejando, acompañando e informando a la población y ayudando a los interesados en la solución de sus conflictos. ● Al menos 10 jueces y juezas con formación para operar el servicio. ● Al menos 75 operadores vinculados al SNFJ.
Metodología	<p>Es un servicio que el Poder Judicial brinda a la población a través de personas facilitadoras judiciales, quienes apoyan las labores de las juezas y los jueces contravencionales a nivel local, efectúan acciones de difusión jurídica y prevención, convirtiéndose en un enlace entre la ciudadanía y el Poder Judicial.</p> <p>El Servicio se basa en la colaboración estrecha entre líderes y lideresas de las comunidades que se desempeñan como facilitadores y facilitadoras judiciales, estrictamente de forma voluntaria y apolítica bajo la dirección y supervisión de los jueces y de las juezas contravencionales.</p> <p>La prestación del Servicio establecido es responsabilidad del Poder Judicial, y será ejecutado por medio de los jueces y las juezas contravencionales y unidades administrativas de dicha institución, sin crear un programa o unidades ad hoc de ejecución.</p> <p>El Poder Judicial paulatinamente incorporará funciones en las diversas dependencias relacionadas con el SNFJ, para dar respuesta a las necesidades de este Servicio</p>

Lineamiento	Detalle
Características del cargo de facilitador o facilitadora	<p>a.- Es un servicio social voluntario y sin remuneración alguna, no recibe contraprestaciones ni beneficios del Estado ni pagos o beneficios de las partes.</p> <p>b.- Su función es ejercida exclusivamente en el ámbito geográfico de su localidad, comunidad, barrio, zona o palenque.</p> <p>c.- No actúa de oficio, sino a solicitud de los jueces y de las juezas contravencionales o de las partes interesadas.</p> <p>d.- Ejerce sus funciones en su residencia o en cualquier espacio de su ámbito geográfico; no tiene una sede específica para realizar sus funciones.</p> <p>e.- Si un facilitador o una facilitadora judicial se encuentra impedido o impedida de intervenir en un caso concreto, trasladará la atención a un facilitador o a una facilitadora con más cercanía.</p>
Funciones de la persona facilitadora	<p>a.- Realizar los trámites que les encargan los jueces y las juezas contravencionales, apoyándolos en las actividades y diligencias propias de su función.</p> <p>b.- Remitir casos o informar situaciones que no pueden resolver por falta de voluntad de una de las partes o porque la ley lo prohíbe.</p> <p>c.- Dar orientación, información, asesoría o consejos en temas jurídicos y/o administrativos a las personas que se lo solicitan.</p> <p>d.- Acompañar a la realización de los trámites judiciales que las personas le solicitan, sin que ello signifique una pérdida de su tiempo de trabajo o de sus recursos económicos.</p> <p>e.- Pueden facilitar el acuerdo entre las partes a través de mediaciones, asesoramiento de personas y actuar como amigables componedores todo ello en el marco de las leyes.</p> <p>f.- Proporcionar información jurídica y cívica a la población mediante charlas, facilitando a la ciudadanía el conocimiento de los derechos y obligaciones, prohibiciones, valores, principios y garantías contenidas en la Constitución Política de la República de Costa Rica, demás leyes y reglamentos.</p> <p>g.- Dar charlas en las escuelas y colegios.</p>
Requisitos para ser facilitador o facilitadora	<p>a.- Ser mayor de edad.</p> <p>b.- Ser una persona líder reconocida por su vocación de servicio y buen actuar.</p> <p>c.- No ejercer funciones como líder o lideresa de representación: presidente de comités cívicos, agrupaciones gremiales, síndicos municipales, presidentes o coordinadores de comunidades y otros similares.</p> <p>d.- Estar en total disposición de trabajar voluntariamente y actuar únicamente de buena voluntad.</p> <p>e.- Tener residencia en el lugar de al menos un año.</p> <p>f.- No tener antecedentes penales.</p>

Lineamiento	Detalle
	<p>g.- No pertenecer a la seguridad pública, tránsito o seguridad privada, o al menos haberlo dejado un año antes de la función de facilitador o facilitadora judicial.</p> <p>h.- No ejercer un cargo con fines políticos, ni ser activista de un partido político.</p> <p>i.- Saber leer y escribir; de preferencia, tener un nivel de escolaridad de sexto grado.</p> <p>j.- Haber sido juramentado o juramentada por el juez o la jueza contravencional correspondiente.</p>
<p>Deberes de la persona facilitadora</p>	<p>i.- Desarrollar las funciones que le fueren asignadas dentro de la circunscripción territorial previamente indicada por el órgano jurisdiccional;</p> <p>ii.- Informar mensualmente al juez o la jueza contravencional del cantón en que ejerza su función sobre las actividades realizadas;</p> <p>iii.- Mantener relación y comunicación con los funcionarios y las funcionarias judiciales y autoridades locales donde ejerce su función;</p> <p>iv.- Realizar las gestiones encomendadas, guardando el debido respeto tanto a las autoridades locales como a los miembros de la comunidad;</p> <p>v.- Mantener absoluta confidencialidad en los asuntos sometidos a su conocimiento;</p> <p>vi.- No efectuar ningún cobro, aceptar dinero, dádivas o regalos derivados de las funciones que desarrollen como facilitadores o facilitadoras judiciales;</p> <p>vii.- Asistir puntualmente a las capacitaciones que se le brinden con el objeto de mejorar el servicio que presta;</p> <p>viii.- No intervenir en aquellos casos en que guarde parentesco de consanguinidad o afinidad con algunas de las partes o tenga algún conflicto de interés;</p> <p>ix.- No presidir asociaciones, cooperativas, sindicatos o cualquier otra clase de agrupación, cuando ello afecte la imparcialidad de su gestión como facilitador o facilitadora judicial</p> <p>x.- Al concluir su función, entregar la documentación del servicio al juez o la jueza contravencional, así como de los materiales de identificación relativos al SNFJ.</p>
<p>La persona facilitadora judicial tiene los siguientes derechos:</p>	<p>i.- Contar con reconocimiento y respeto como facilitadores o facilitadoras judiciales ante la comunidad a la que pertenecen; siempre y cuando hayan cumplido con el proceso de selección y designación;</p> <p>ii.- Recibir la atención necesaria por parte de los jueces y las juezas contravencionales de su cantón a efecto de recibir el asesoramiento y orientaciones necesarias en temas jurídicos;</p> <p>iii.- Recibir la capacitación adecuada para el ejercicio de sus funciones;</p> <p>iv.- Proponer temas de capacitación a efecto de lograr un mejor desempeño en su función, cuando lo consideren conveniente y necesario; y,</p>

Lineamiento	Detalle
	v.- Recibir del juez o la jueza contravencional la acreditación e insumos necesarios para asistir a las capacitaciones destinadas a realizar de una manera más eficiente la labor que le fue encomendada.
La selección y designación de los facilitadores y las facilitadoras judiciales se registrará por las siguientes directrices:	<p>a.- El juez o la jueza contravencional, teniendo en cuenta las demandas de la población, las características del SNFJ, las condiciones de las localidades, define en qué localidades se establecerá el servicio de Facilitadores Judiciales.</p> <p>b.- El juez o la jueza contravencional, con apoyo del personal del juzgado, de Conamaj y del PIFJ/OEA, visitará las comunidades en al menos tres visitas de información y promoción en las localidades donde se nombrará un facilitador o una facilitadora. La primera para contactar liderazgos locales e informar a la mayor parte de la población sobre los alcances de la figura de la persona facilitadora judicial. La segunda para continuar informando y motivar la participación en la reunión donde se designará el facilitador o la facilitadora judicial, particularmente a las mujeres. En la tercera, la población, de manera natural y democrática, selecciona su facilitador o facilitadora, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en este reglamento;</p> <p>c.- Ningún promotor o promotora, facilitador o facilitadora de otro tipo, líder o lideresa, u otra denominación similar de otros programas del Estado, de proyectos de cooperación, de organismos no gubernamentales o similares, podrá ser designado o designada como facilitador o facilitadora judicial del Poder Judicial de manera automática, independientemente de las calificaciones que tenga. El único mecanismo de selección y designación válido es el antes descrito.</p> <p>d.- El juez o la jueza contravencional procederá a nombrar y juramentar al facilitador o facilitadora judicial. La identificación oficial la efectúan las instancias del Poder Judicial en coordinación con Conamaj; para ello se sigue un trámite formal que incluye la preparación de una ficha con datos de la persona nombrada y la emisión de un documento de identificación.</p> <p>e.- En caso de existir solicitud por los servicios que hacen los facilitadores o las facilitadoras en comunidades indígenas, éstos no suplantarán a lo que resuelvan las autoridades tradicionales. Las funciones y mecanismos de los facilitadores y las facilitadoras se ajustarán a las prácticas imperantes en dicha comunidad particular.</p> <p>f.- El juez o la jueza contravencional no puede designar como facilitador o facilitadora judicial de la comunidad a una persona si la comunidad no lo reconoce espontáneamente. La comunidad no puede seleccionar a una persona para el rol si el juez o la jueza contravencional expresa sus reservas.</p>
Permanencia del facilitador o facilitadora judicial.	<p>i.- Los facilitadores y las facilitadoras permanecen ejerciendo sus funciones de manera indefinida, mientras cuenten con el mandato de su comunidad y la evaluación positiva del juez o la jueza contravencional;</p> <p>ii.- Se promoverá su estabilidad para acumular experiencia y formación en el servicio;</p> <p>iii.- Cuando un facilitador o una facilitadora termina el ejercicio de su cargo se repondrá la designación siguiendo el mismo método antes descrito.</p>

Lineamiento	Detalle
<p>El cargo de facilitador y facilitadora judicial puede terminar por:</p>	<p>i.- Cambio de residencia o muerte del facilitador o de la facilitadora judicial;</p> <p>ii.- Renuncia;</p> <p>iii.- Falta reiterativa después de dos (2) llamados de atención por incumplimiento de sus funciones, deberes o condiciones de Facilitador;</p> <p>iv.- Insatisfacción en los resultados de su desempeño por falta de confianza de la comunidad que la seleccionó o del juez o de la jueza contravencional que lo designó,</p> <p>v.- Interdicción declarada judicialmente.</p> <p>Cuando en el desempeño de sus funciones el facilitador o la facilitadora judicial infrinjan la Ley, incurrirá en responsabilidad y, según la naturaleza del hecho cometido será facultad del juez o de la jueza contravencional correspondiente determinar si puede continuar ejerciendo su cargo o no.</p> <p>Los facilitadores o facilitadora judiciales que infrinjan la Ley no podrán alegar su condición de facilitadores o facilitadoras como circunstancia atenuante.</p>
<p>Para la prestación del Servicio, son necesarios los siguientes documentos:</p>	<p>Los facilitadores y las facilitadoras judiciales llevarán documentación pertinente como: libro diario, talonario de reportes de actividades mensuales y el talonario de actas de mediación. Al concluir sus funciones deberán entregar los documentos descritos anteriormente al juez o a la jueza contravencional de su cantón.</p> <p>i.- En el libro diario anotarán los servicios que presten;</p> <p>ii.- El talonario de reportes de servicios prestados comprende un reporte mensual, el cual debe ser llenado por los facilitadores o las facilitadoras judiciales y entregado o transmitido al juez o a la jueza contravencional, dentro de los diez días hábiles del mes siguiente; y</p> <p>iii.- El talonario de actas de mediación debe ser utilizado por los facilitadores o las facilitadoras judiciales en las mediaciones que realicen. Estos deberán entregar copias a las partes, remitir el acta al juez o a la jueza contravencional y conservar una copia.</p> <p>Los jueces y las juezas contravencionales llevarán un libro de registro de facilitadores y facilitadoras judiciales, un talonario de reporte de servicios prestados en su cantón, una libreta de actividades realizadas relativas al SNFJ en su Juzgado y mantendrán un archivo con las actas de mediación. En caso de que el juez o la jueza contravencional cese en sus funciones o se traslade, deberá entregar, bajo conocimiento, la documentación respectiva del SNFJ al juez o la jueza que le sustituya, así mismo deberá brindarle la inducción y la capacitación sobre el SNFJ. El juez o la jueza contravencional que sustituye deberán continuar el trabajo de consolidación del servicio.</p> <p>i.- En el libro de registro anotará los datos de identificación y dirección de los facilitadores y las facilitadoras judiciales; los datos de la comunidad, barrio, palenque o zona, y otros datos que se consideren necesarios;</p> <p>ii.- En el talonario de reportes del servicio prestado por los facilitadores y las facilitadoras judiciales consolidarán los datos reportados por sus facilitadores o facilitadoras en el periodo correspondiente;</p>

Lineamiento	Detalle
	<p>iii.- En la libreta anotarán con su fecha todas las actividades ejecutadas en relación con el SNFJ y se consignará además la asistencia a capacitaciones de sus facilitadores y facilitadoras; y</p> <p>iv.- Debe mantener un archivo con las actas de mediación remitidas por los facilitares y las facilitadoras judiciales para su control y homologación, las que serán conservadas bajo responsabilidad del juez o de la jueza y de su personal auxiliar.</p>
<p>La formación de los facilitadores y las facilitadoras judiciales consistirá en lo siguiente.</p>	<p>a.- Inducción y capacitación: al haber cumplido con el proceso de selección y designación, los facilitadores y las facilitadoras judiciales recibirán la capacitación en las sedes de los Juzgados Contravencionales del cantón respectivo.</p> <p>b.- La CSJ aprobará un “Programa de formación de las personas facilitadoras judiciales” con la colaboración de las dependencias del Poder Judicial a efecto de que los facilitadores y las facilitadoras tengan la actualización y reciban constante capacitación.</p> <p>c.- La responsabilidad directa por la formación de los facilitadores y de las facilitadoras judiciales es de los jueces y las juezas contravencionales; esta comprende la asesoría que les brinda, el intercambio de experiencias en su función, las capacitaciones regulares en sus respectivas sedes, el material de autoestudio que les provee y otras acciones que considere necesarias.</p> <p>d.- La capacitación debe ser tomada por los facilitadores y las facilitadoras judiciales en forma obligatoria luego de su designación.</p> <p>e.- La capacitación será desarrollada de manera mensual hasta completar un mínimo de 40 horas y luego, en los periodos sucesivos deberán efectuarse encuentros al menos cada tres meses. En dichas capacitaciones también se escucharán los avances, dudas y cualquier tipo de cuestionamiento y recomendaciones que los facilitadores y las facilitadoras judiciales puedan tener en atención al ejercicio de sus funciones.</p>
<p>La supervisión del servicio se llevará a efecto bajo los siguientes criterios:</p>	<p>a.- Las personas responsables por la supervisión del trabajo de los facilitadores y de las facilitadoras judiciales son los jueces y las juezas contravencionales. Esta se llevará a cabo a través de las reuniones que realizan en la cabecera del cantón con una frecuencia no menor de tres meses, de la atención a los facilitadores y a las facilitadoras judiciales que le visitan en el Juzgado, de sus eventuales visitas a la comunidad, de la comunicación telefónica o por otros medios, así como por la coordinación estrecha con otros operadores de justicia, en especial la Policía, entidad con gran despliegue de terreno.</p> <p>b.- La coordinación de los jueces y de las juezas contravencionales en lo que respecta al SNFJ es responsabilidad de los Consejos de Administración de Circuito y la Comisión de Coordinación y se llevará a cabo de manera regular fundamentalmente por medio de reuniones trimestrales.</p> <p>c.- El seguimiento del Servicio en su conjunto es responsabilidad de la CONAMAJ.</p>
<p>La supervisión del Servicio se impulsará a través de la</p>	<p>El monitoreo del Servicio estará a cargo de Conamaj.</p> <p>Se efectuará una valoración conjunta (Conamaj – PIFJ/OEA) sobre los avances de ejecución del Servicio y se impulsarán las readecuaciones pertinentes en el mes de octubre de 2013.</p>

Lineamiento	Detalle
metodología antes descrita	Se realizará una línea de base por parte de una tercera entidad independiente entre mayo y junio de 2013. La misma incluirá un levantamiento de campo de carácter cuantitativo y cualitativo; los términos serán provistos por el PIFJ / OEA y analizados juntamente con Conamaj, guardando la consistencia con el esfuerzo regional de valoración de impacto.

Anexo 2. Plan de trabajo del TFIA

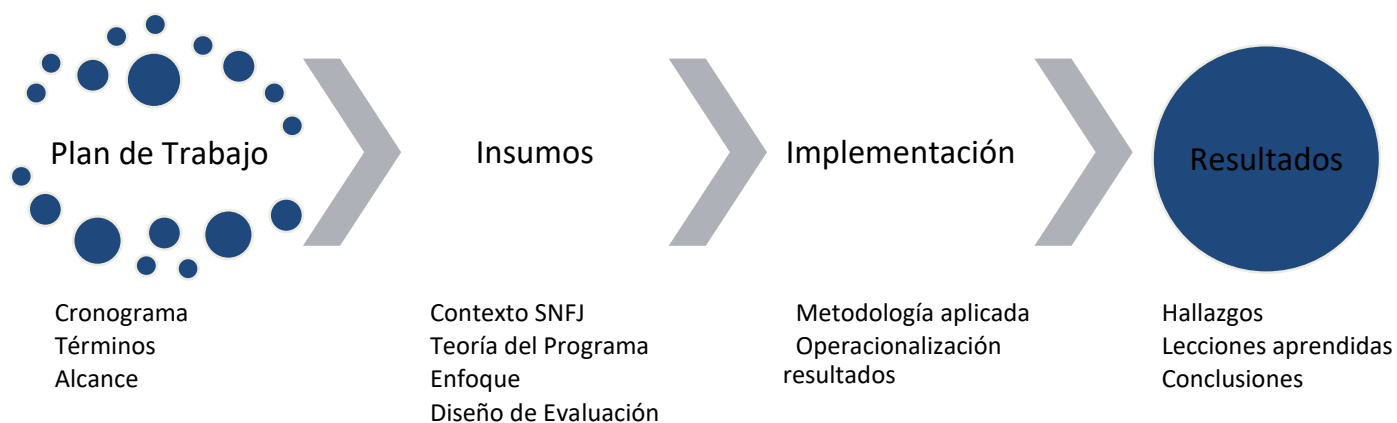
Plan de Trabajo Final de Investigación Aplicado

Evaluación Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras de Justicia

Se expone el plan de trabajo propuesto para la realización del Trabajo Final de Investigación Aplicado de Evaluación del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras de Justicia del Poder Judicial de Costa Rica. El objetivo es contar con una herramienta de seguimiento de fases, tareas, insumos requeridos y aportados por las partes, responsables, fechas y productos. Se debe tener en cuenta que:

Enfoque y metodología de evaluación:

1. La estudiante se encuentra en un proceso de formación, aspecto que supone el avance en ciertas fases sujetas al avance del plan de estudios, sin que esto implique que no se pueda avanzar con la apropiación de conceptos por iniciativa de la estudiante.
2. Las fechas se encuentran sujetas a modificaciones, previa comunicación y aceptación entre las partes.
3. Las fechas límite son guías para el seguimiento de tareas; sin embargo, por aspectos metodológicos y logísticos pueden variar en diferentes etapas.
4. Los ítems de cada fase pueden variar en virtud de la naturaleza investigativa de un proceso de evaluación.
5. El objetivo de la estudiante es la presentación de su Trabajo de Investigación Aplicado, que por su naturaleza metodológica implica la aplicación de conocimiento previamente adquirido, por lo que se requiere de reuniones y consultas con especialistas que aporten sus observaciones al trabajo propuesto.
6. El diseño de evaluación y su implementación se encuentran sujetos al avance de la investigación evaluativa.
7. Los planes para la realización de talleres con participantes y trabajos de campo serán aportados y construidos en forma conjunta, primando el principio de participación en todo el proceso evaluativo.
8. La lógica secuencial del trabajo responde al siguiente ciclo:



Fase	Insumos	Actividades	Producto	Fecha límite	Responsable	Observación
1. Diseño de Plan de Trabajo	<p>Formato de presentación de TFIA de SEP</p> <p>Información Básica que debe contener el TFIA (Maestría)</p> <p>Recursos materiales</p> <p>Agendas de reuniones</p> <p>Plan de Estudios Maestría</p> <p>Directrices Generales Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales</p> <p>Poder Judicial de Costa Rica</p> <p>Reunión Olman Villarreal</p> <p>Reunión viernes 22 de julio con equipo de trabajo</p> <p>Presentación de funcionamiento Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales</p>	<p>Realizar reunión con CONAMAJ</p> <p>Analizar requerimientos de presentación de TFIA</p> <p>Revisar contenidos de los cursos según avance cuatrimestral</p> <p>Analizar requerimientos de evaluación de CONAMAJ</p>	<p>Presentación de Plan de Trabajo revisado y aceptado por las partes</p> <p>Expectativas de realización de evaluación</p> <p>Acuerdos: 1. Elaborar carta de compromiso entre estudiante e institución, 2. Envío de información referente a teoría del Programa e información disponible del Programa</p> <p>Cronograma de trabajo</p>	<p>Reunión: 26 de agosto</p> <p>Presentación de Plan de Trabajo: 30 de setiembre</p>	<p>Pamela Z, Sara Castillo, Ingrid Vargas, José Pablo Vargas</p>	<p>Se somete a consideración del Director de Maestría y de contraparte (CONAMAJ)</p>
2. Comprensión del contexto del SNFJ	<p>Leyes y reglamentos, directrices, circulares</p> <p>Instrumentos de planificación</p> <p>Organigramas</p> <p>Convenios</p> <p>Entrevista</p> <p>Curso de Modelos y estrategias de Sistemas Organizacionales y Administrativos (I Ciclo)</p> <p>Herramientas de construcción de diagnósticos</p>	<p>Revisión bibliográfica</p> <p>Análisis de documentos disponibles</p> <p>Organizar información disponible</p> <p>Formular contexto institucional</p>	<p>Perfil institucional: OEA-Poder Judicial-CONAMAJ-SNFJ</p> <p>Descripción del SNFJ</p> <p>Antecedentes del SNFJ</p>	<p>Fecha límite: 25 de octubre</p>	<p>CONAMAJ</p> <p>Pamela Zúñiga</p>	

Fase	Insumos	Actividades	Producto	Fecha límite	Responsable	Observación
Documentos recibidos CONAMAJ el 9 de setiembre:						
Oficio SACJ-2204-2015 de 1 de octubre de 2015 (acuerdo Judicatura sesión CJ-34-2015), oficio N° 11773-15 de 28 de octubre de 2015 (acuerdo de sesión N°91-15 de Consejo Superior), oficio N° 6995-16 de 1 de julio de 2016 (acuerdo de sesión N°59-16 Consejo Superior), oficio SACJ-1186-2015 de 2 de junio de 2015 (acuerdo sesión CJ-018-2015), Recomendaciones de la Secretaría Técnica de Género para Juezas y Jueces respecto a los procesos de elección de personas facilitadoras, marzo de 2015, oficio N° 6956-15 de 9 de julio de 2015 (acuerdo sesión N° 62-15 Consejo Superior), oficio N° 8443-13 de 5 de agosto de 2013 (acuerdo sesión N° 71-13 de Consejo Superior), oficio N° 8382-16 de 11 de agosto (sesión N° 70-16 Consejo Superior), oficio N° 6092-14 de 18 de junio de 2014 (acuerdo sesión N° 51-14 Consejo Superior), oficio N° 5782-13 de 28 de mayo de 2013 (acuerdo sesión N° 16-13 Corte Plena), Plan de trabajo 2015 Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales, Oficio 123-STG-2015 de 22 de abril de 2015 Secretaría Técnica de Género, Acuerdo N° 04-2013 Declaratoria de interés institucional del Servicio, INFORME DE LÍNEA BASE PROGRAMA INTERAMERICANO DE FACILITADORES JUDICIALES (PIJF/OEA) COSTA RICA, EVALUACIÓN A MEDIO TÉRMINO, Programa de Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos (PIFJ/OEA)						
3. Definición de objeto por evaluar	Reglamentos Manuales	1. Analizar documentos disponibles 2. Construir el contexto del objeto de evaluación 3. Comunicar resultados 4. Integrar retroalimentación continua	Descripción del objeto por evaluar: funcionamiento del Servicio, criterios de selección Antecedentes del objeto por evaluar Contexto de evaluación del SNFJ (¿Cómo se evalúa actualmente el SNFJ?)	15 de noviembre de 2016	Pamela Zúñiga	
4. Definición de evaluación y conceptos	Participación de equipo evaluador Espacio físico Materiales Presentación para exposición Guía de la profesora Kemly Camacho	Realizar un taller con el equipo de trabajo (viernes 11 de noviembre y 10 de diciembre)	Equipo de trabajo con conocimientos en común sobre la evaluación Lista de participación de talleres de noviembre y diciembre	15 de diciembre de 2016	Pamela Zúñiga Equipo de trabajo	

Fase	Insumos	Actividades	Producto	Fecha límite	Responsable	Observación
		Compartir experiencias y conocimientos				
5. Construcción de Teoría del Programa	Metodología PDP (Predeterminación del Problema) Participación de grupos involucrados Plan de trabajo para realizar construcción de forma participativa Agendas de trabajo	1. Realizar talleres con equipo evaluador para Teoría del Programa 2. Realizar taller para mapeo de actores	Definición del Problema, causas y efectos Teoría del Programa Mapeo de actores clave	30 de mayo de 2017	Pamela Zúñiga	Talleres de 26 de enero, 20 de febrero, 23 de marzo y 15 de mayo
6. Construcción del enfoque teórico del objeto por evaluar	Enfoques de evaluación Teorías de participación ciudadana, acceso a la justicia, Justicia. Perspectivas académicas y teóricas del Servicio	Analizar teorías de justicia Elaborar abordaje teórico del SNFJ	Teorías que sustentan el SNFJ: conceptos Teoría del Programa Actores	30 de mayo de 2017	Pamela Zúñiga	
7. Construcción de condiciones del contexto de la evaluación	Talleres realizados Perspectivas teóricas de la evaluación Teoría del Programa	Realizar análisis comparativo de fuentes de información Incorporar el análisis al TFIA	Justificación de la evaluación (desde actores y desde la investigación evaluativa) Condiciones que favorecen o limitan la evaluación	30 de mayo de 2017	Pamela Zúñiga	
8. Construcción del Diseño de Evaluación	Curso Diseño de Evaluación CICAP (setiembre-noviembre 2016) Teoría del Programa Curso de Taller Trabajo con equipo evaluador	Analizar las perspectivas de diseño existentes Elaborar interrogantes de evaluación	Problema de evaluación: ¿En qué medida el SNFJ ha contribuido a? Objeto de evaluación	30 de julio de 2017	Pamela Zúñiga	

Fase	Insumos	Actividades	Producto	Fecha límite	Responsable	Observación
		Elaborar diseño de evaluación Operacionalizar el diseño de evaluación	Objetivos de la evaluación Interrogantes Criterios Participantes Modelo de evaluación Enfoque de evaluación Cuadro de interrogante principal, interrogantes secundarias, criterios para el análisis, indicadores para el análisis, instrumentos y fuentes de información Tipo de evaluación: según quién realiza, momento, funcionalidad, cadena de resultados, abordaje metodológico			
9. Operación de la evaluación	Diseño de evaluación	Incluidas en el diseño de evaluación	Técnicas e instrumentos para recolectar la información Procedimientos utilizados para recolectar la información: documentos, experiencias, entrevistas, talleres.	30 de julio de 2017	Pamela Zúñiga	

Fase	Insumos	Actividades	Producto	Fecha límite	Responsable	Observación
			Técnicas de análisis de la información y de valoración Triangulación			
10. Diseñar evaluabilidad	Teoría del Programa Metodología de evaluabilidad de MIDEPLAN+ Banco Mundial	Analizar perspectivas de evaluabilidad Realizar análisis Integrar análisis al TFIA	Condiciones que permiten o limitan la evaluación Acceso a la información Recursos y fuentes de financiamiento Estrategias para el seguimiento del proceso evaluativo	30 de julio de 2017	Pamela Zúñiga	
11. Aprobación de Diseño de evaluación	Aprobación del Taller I Diseño de evaluación con observaciones incorporadas Propuesta TFIA completo	Incorporar observaciones de profesora de Taller I Elaborar documento final Enviar documento final para aprobación de Comisión Aprobar documento de diseño final	Diseño de evaluación final Propuesta de TFIA aprobada	Para presentación a Comisión: 10 de octubre Aprobación de diseño: 30 de octubre	Pamela Zúñiga+Comisión del Programa del Posgrado	

Fase	Insumos	Actividades	Producto	Fecha límite	Responsable	Observación
12. Trabajo de campo	Plan de Trabajo de Campo Diseño evaluativo Plan de abordaje metodológico Recursos materiales y financieros Aprobación de Comité Asesor de Maestría Apoyo de Conamaj	Ejecución de plan de trabajo de campo Trabajar con orientación de equipo de TFIA	Identificación de momentos de recolección de información: investigativa, de campo, sistematización y análisis Datos e información	15 de diciembre de 2017	Pamela Zúñiga+ persona representante CONAMAJ	Sujeto a cambios
12. Análisis de información obtenida	Resultados de aplicación de diseño	Analizar los resultados a la luz del diseño evaluativo	Versión preliminar de informe final de resultados de evaluación	15 de enero de 2018	Pamela Zúñiga+ET+ED	
13. Presentación de información	Diseño de evaluación Retroalimentación de equipo evaluador Talleres conjuntos de análisis de resultados	Afinar documento final con estrategias de presentación de resultados Preparar acto de presentación de resultados	Informe final Hallazgos: Presentación de la información obtenida en el proceso evaluativo a la luz de los objetivos e interrogantes planteados. Juicios valorativos Síntesis valorativa considerando las interrogantes y los objetivos	15 de febrero de 2018	Pamela Zúñiga	

Fuente: elaboración propia, 2017

Anexo 3. Agenda de trabajo del taller con ET del 10 de diciembre de 2016

Fecha: sábado 10 de diciembre de 2016 Hora: 8:00 a.m. – 12:00 m.d. Lugar: oficina 905 de la Corte Suprema de Justicia Responsables: equipo evaluador compuesto por las personas que participan del proceso				
Momento	Objetivo	Actividades	Insumos	Producto esperado
Presentación del equipo evaluador	Conocer el equipo evaluador y la dinámica de trabajo	Conocer el equipo de trabajo Conocer y poner en común la agenda para el día de hoy Presentación del equipo Conocer y poner las actividades realizadas el día 10 de noviembre por el equipo evaluador	⌚ 30 minutos Personas: Equipo evaluador Materiales: plan de trabajo (proyección) Agenda de trabajo Lista de asistencia Grabadora	Agenda consolidada y consensuada Nos reconocemos como parte de un equipo
Construcción del concepto de evaluación	Construir un concepto de evaluación compartido por el equipo evaluador a partir de elementos conceptuales y teóricos desde diferentes enfoques evaluativos	Introducir el concepto de evaluación desde una perspectiva histórica Identificar conceptos de evaluación desde diversas perspectivas Revisar el concepto y definición Componentes de un concepto de evaluación Comparar conceptos Construir concepto de evaluación Actividad: ¿Para qué uso la evaluación?	⌚ 2 horas (90 minutos) Equipo evaluador Proyector Presentación: ¿Qué es eso de evaluar? Materiales para desarrollo de mapa conceptual Materiales para Metaplan: 2 pizarras, pilots (5), rectángulos de colores (30), papel periódico (4).	Constructo de concepto de evaluación
Construcción la teoría del programa	Analizar los conceptos de la lógica de intervención para su construcción	Explicar el funcionamiento de una lógica de intervención para la evaluación Realizar ejercicio de aplicación de conocimientos	⌚ 1 hora Personas: equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de la teoría del programa	Puesta en común de conceptos de lógica de intervención
Cierre de actividad	Conocer las perspectivas respecto al proceso	Conocer los aportes respecto al proceso Identificar aspectos en los que se requiere ahondar Compartir fecha de próxima reunión	⌚ 30 minutos Sentires de equipo evaluador Actividades completas	Realimentación del proceso Fecha para próxima reunión Acuerdos de actividades faltantes

Anexo 4. Instrumento específico para seguimiento de taller I

HABLEMOS DE EVALUACIÓN

HACIA UNA CULTURA EVALUATIVA

PARTICIPATIVA EN CONAMAJ



Primero lo primero, ¿Qué es eso de evaluar?

El siguiente documento tiene como objetivo que usted como parte del equipo evaluador del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras de Justicia del Poder Judicial participe de forma activa y no tenga problema en consultar y preguntar, **¡su participación es importantísima!**

Escriba un concepto de evaluación, lo primero que tenga en mente:

Veamos ahora un concepto de evaluación según Ander Egg (2000)

La evaluación es una forma de **investigación social** aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de **producir efectos y resultados concretos**; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o **para solucionar problemas y promover el conocimiento** y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados.

Pero entonces, ese concepto tan largo significa que evaluar es dar una valoración o una opinión, **pero no cualquier opinión...**

Requiere:

- Personas que participen de forma activa
- Planificación (recursos como tiempo y espacios)
- Información veraz sobre el funcionamiento del Servicio



¿Cómo se relaciona ese concepto con el que usted aportó? **¿En qué se parecen y en qué se diferencian?**

¿Qué no es la evaluación?

- *Medición*, que se refiere a la extensión y/o cuantificación de algo, pero sin determinar su valor.
- *Estimación*, que tiene un carácter aproximado y una carga subjetiva, ya que no implica exigencia metódica y formal como la evaluación sistemática.
- *Seguimiento*, que es el proceso analítico para registrar, recopilar, medir y procesar una serie de informaciones que revelan la marcha o desarrollo de un programa y que asegura una retroalimentación constante para una mejor ejecución del mismo.
- *Control*, que consiste en una verificación de resultados, no de su valoración (lo que constituiría una evaluación).

Ahora, ¿para qué evaluamos algo?

¿Para qué considera usted que debe evaluarse el Servicio?

- Para saber si todo resultó como lo planeamos
- Para saber si la gente está feliz con el Servicio o si su vida se ha visto mejorada
- Para que el Poder Judicial tome decisiones respecto al Servicio
- Para conocer mejor cómo funciona el Servicios
- Para saber si tenemos que cambiar algo







¿Hay alguna razón por la que usted considere que sea importante valorar el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras?

Gracias por participar en este
proceso. Continuaremos
avanzando en conjunto.






Anexo 5. Evaluabilidad del Servicio

Ambito	Variable	Enunciados centrales	Cumplimiento					Total	Ponderación por variable
			0%	25%	50%	75%	100%		
P l a n i f i c a c i ó n	D i a g n ó s t i c o	Existencia de un diagnóstico de la intervención	0					0	66,6666667
		Se identifica la necesidad o problemática que origina la intervención, así como las causas y consecuencias del mismo (está cuantificado o es susceptible de medición)					100	100	
		Se delimita y caracteriza la población a la que el problema afecta					100	100	
		Se define la línea base o situación inicial de la intervención	0					0	
		Se define el contexto socio-económico en el que se plantea el problema	0				100	100	
		Se delimitan las dimensiones institucionales, temporales, sectoriales y área geográfica de la intervención					100	100	
	E s t r a t e g i a	Los objetivos que busca alcanzar la intervención están claramente definidos, son precisos, cuantificables o medibles				75		75	95
		Existencia de relación entre los objetivos planteados y el problema a resolver (es clara, precisa)					100	100	
		Se establecen metas, indicadores y actividades para el logro de los objetivos (son claras, realistas, medibles)				75		75	
		Existencia de coherencia entre los objetivos y las metas, actividades o acciones					100	100	
		Se identifican responsabilidades y presupuesto en relación con las actividades y acciones					100	100	
		Existencia de relación entre objetivos-acciones de la intervención y los resultados deseados en los beneficiarios					100	100	
M l ó d o e l e c t o	Existencia de relación entre las actividades de la intervención y los resultados deseados la población objetivo					100	100	55	
	Se identifica la forma en que las actividades de la intervención van a lograr conseguir los resultados deseados				75		75		
	Se establecen los supuestos para el logro de los resultados o cambios deseados	0					0		
	Se identifica un modelo causal (cadena de resultados), representación gráfica	0					0		
I n f o r m a c i ó n	E x i s t e n c i a y d i s p o n i b i l i d a d	Existencia de información (base de datos, documentos, estudios anteriores, etc) de la intervención					100	100	83
		Se identifica información suficiente de cara al objeto de evaluación que se plantea					100	100	
		Se han definido indicadores para recopilar la información sobre la evolución de la intervención y sus actividades			50			50	
		Los sistemas de información son confiables					100	100	
		Se identifica el uso de algún tipo de herramienta informática para el manejo de la información				50		50	
		Los sistemas de información y los medios en los que se encuentran permiten el acceso unificado-integrado				50		50	
		Se identifica una periodicidad y sistematicidad adecuada en el levantamiento de la información					100	100	
		Se han identificado limitaciones u obstáculos para el levantamiento de información adicional a la existente					100	100	
		Se han definido las posibilidades de recopilar información adicional para la evaluación					100	100	
A c t o r e s	C o n t e x t o	El proceso de evaluación cuenta con un soporte normativo o jurídico que lo ampare	0					100	100
		Se encuentra delimitado el marco institucional donde se desenvuelve la evaluación					100	100	
		Se ha hecho la asignación de roles y responsabilidades organizacionales de cara al proceso de evaluación					100	100	
		Se cuenta con respaldo político para el proceso de evaluación					100	100	
	P r o p ó s i t o	Se han establecido los motivos-por qué y para qué- por los cuales se requiere evaluar					100	100	100
		Se han dimensionado los objetivos de la evaluación (claros, concretos, coherentes con la intervención)					100	100	
		Se conoce de manera explícita de qué formas serán utilizados los resultados de la evaluación					100	100	
		Se identifican las preguntas que deberá dar respuesta la evaluación					100	100	
		Se conoce el alcance temporal, territorial y programático que será objeto de la evaluación					100	100	
A v c o t i l o u s e r e s t a d o	Se toman en consideración los intereses de los actores más representativos en la evaluación					100	100	100	
	Se han asignado responsabilidades técnicas y directivas para ejecutar el proceso de evaluación					100	100		
	El personal destacado cuenta con conocimientos y habilidades técnicas para ejecutar el proceso					100	100		
	Se han identificado las principales expectativas e intereses de los actores relacionados con la evaluación					100	100		
	Se delimitan las posibilidades de participación de los actores involucrados en el proceso de la evaluación					100	100		
R e c u r s o s	E t c m h ó p u n d o r m a n i l o c o s y	Se tiene asignado o identificado un presupuesto específico para ejecutar la evaluación					100	100	100
		Es el presupuesto adecuado y suficiente para llevar a cabo la evaluación en el alcance previsto					100	100	
		Se han identificado los recursos financieros para difundir los resultados de la evaluación a los actores implicados					100	100	
		Se tiene previsto la asignación de presupuesto para ejecutar las recomendaciones de la evaluación					100	100	
		El marco temporal previsto para ejecutar la evaluación es proporcional y razonable según el alcance previsto					100	100	
		Se ha asignado suficiente personal para gestionar la evaluación (supervisión, control, seguimiento)					100	100	
		En caso de evaluación externa, se tiene identificado un perfil del personal requerido para ejecutar la evaluación					100	100	
En caso de evaluación interna, se han identificado la cantidad y perfiles de personal para ejecutar la evaluación					100	100			







Anexo 6. Agenda de trabajo del taller con ET del 26 de enero de 2017

 Fecha: jueves 26 de enero de 2017 Hora: 7:30 a.m. – 1:00 p.m. Lugar: Sala Multiusos A, tercer piso de la Corte Suprema de Justicia Responsables: equipo evaluador, compuesto por las personas que participan del proceso				
Momento	Objetivo	Actividades	Insumos	Producto esperado
Reconocimiento del equipo evaluador	Reconocer el equipo evaluador	Conocer y poner en común la agenda para el día de hoy Presentación de las personas Reconocer a los compañeros y compañeras de equipo	 30 minutos Personas: Equipo evaluador Materiales: plan de trabajo (proyección) Agenda de trabajo Lista de asistencia	Agenda consolidada y consensuada Nos reconocemos como parte de un equipo
Repaso de lo que construimos	Repasar los conceptos de evaluación que aprendimos la última vez que nos vimos	Repaso de conceptos Actividad en grupos para construir un panorama de conceptos esenciales de la evaluación Actividad para reconocer dudas sobre evaluación Actividad: ¿Para qué uso la evaluación?	 45 minutos Equipo evaluador Proyector Presentación: ¿Qué es eso de evaluar? Materiales para desarrollo actividad en grupo Video de evaluación	Mapa de conceptos de evaluación clave
Construcción la teoría del programa	Analizar los conceptos de la lógica de intervención para su construcción	Explicar el funcionamiento de una lógica de intervención para la evaluación Realizar ejercicio de aplicación de conocimientos Construir la teoría del Programa	 2 horas Personas: equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de la teoría del programa	Puesta en común de conceptos de lógica de intervención Teoría del Programa
Criterios para la evaluación	Identificar criterios para la evaluación del SNFJ	Reflexión sobre lo que queremos evaluar y que no todo se puede evaluar Identificar criterios posibles y probables	 30 minutos Equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de criterios	Criterios guía de lo que queremos evaluar
Cierre de actividad	Conocer las perspectivas respecto al proceso	Conocer los aportes respecto al proceso Identificar aspectos en los que se requiere ahondar Identificar fecha de próxima reunión	 20 minutos Sentires de equipo evaluador Actividades completas	Realimentación del proceso Fecha para próxima reunión Acuerdos de actividades faltantes







Anexo 7. Agenda de trabajo de taller con el ET del 20 de febrero de 2017

 Fecha: lunes 20 de febrero de 2017 Hora: 8:00 a.m. – 12:00 m.d. Objetivo: Construir la teoría de cambio del SNFJ Lugar: Sala Quirós Cuarón del ILANUD, tercer piso del edificio del OIJ en San José Responsables: equipo evaluador, compuesto por las personas que participan del proceso				
Momento	Objetivo	Actividades	Insumos	Producto esperado
Puesta en común de agenda	Conocer y poner en común la agenda para el día de hoy	Leer agenda y consultar si estamos de acuerdo	 15 minutos Personas: Equipo evaluador Materiales: plan de trabajo (proyección) Agenda de trabajo Lista de asistencia	Agenda consolidada y consensuada
Construcción la teoría del programa	Analizar los conceptos de la lógica de intervención para su construcción	Explicar el funcionamiento de una lógica de intervención para la evaluación Realizar ejercicio de aplicación de conocimientos Construir la teoría del Programa	 2 horas Personas: equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de la teoría del programa Metodología de enfoque de teoría del Programa: PDP y Cuadro de Resultados	Puesta en común de conceptos de lógica de intervención del Programa
Receso	9:45 a.m. – 10:00 a.m.			
Criterios para la evaluación	Identificar criterios para la evaluación del SNFJ	Reflexión sobre lo que queremos evaluar y que no todo se puede evaluar Identificar criterios posibles y probables	 30 minutos Equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de criterios	Criterios guía de lo que queremos evaluar
Cierre de actividad	Conocer las perspectivas respecto al proceso	Conocer los aportes respecto al proceso Identificar aspectos en los que se requiere ahondar Identificar fecha de próxima reunión	 30 minutos Sentires de equipo evaluador Actividades completas	Realimentación del proceso: valoración ¿Qué se viene ahora?

Anexo 8. Agenda de trabajo del 23 de marzo de 2017

 Fecha: jueves 23 de marzo de 2017 Hora: 7:30 a.m. – 12:00 md. Lugar: Sala Multiusos A, tercer piso de la Corte Suprema de Justicia Responsables: equipo evaluador, compuesto por las personas que participan del proceso				
Momento	Objetivo	Actividades	Insumos	Producto esperado
8:15 a.m. Revisión de agenda	Compartir la agenda y realimentación	Conocer y poner en común la agenda para el día de hoy	 10 minutos Personas: Equipo evaluador Materiales: plan de trabajo (proyección) Agenda de trabajo Lista de asistencia	Agenda consolidada y consensuada
9:00 a.m. Break				
8:30 a.m. Revisión de PDP y Cuadro de Resultados	Identificar lo que hemos construido hasta el momento	Revisar la lógica causal del PDP Realimentar el insumo Revisar el cuadro de resultados Identificar cambios	 1 hora Equipo evaluador Proyector PDP Cuadro de resultados	PDP y Cuadro de resultados revisados
9:30 a.m. Completar insumos para diseño evaluativo	Analizar la lógica de intervención y completar lo faltante	Completar supuestos y actores Completar cuadro de resultados	 1:30 horas Personas: equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de la teoría del programa	Teoría del Programa
11:00 a.m. Criterios para la evaluación	Identificar criterios para la evaluación del SNFJ	Reflexión sobre lo que queremos evaluar y que no todo se puede evaluar Identificar criterios posibles y probables	 30 minutos Equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de criterios	Criterios guía de lo que queremos evaluar
Cierre de actividad	Conocer las perspectivas respecto al proceso	Conocer los aportes respecto al proceso Identificar aspectos en los que se requiere ahondar Identificar fecha de próxima reunión	 20 minutos Sentires de equipo evaluador Actividades completas	Realimentación del proceso Fecha para próxima reunión Acuerdos de actividades faltantes

Anexo 9. Agenda de trabajo del taller con ET

 Fecha: lunes 15 de mayo de 2017 Hora: 8:30 a.m. – 12:00 md. Lugar: tercer piso del edificio del OIJ en San José, ILANUD. Responsables: equipo evaluador				
Momento	Objetivo	Actividades	Insumos	Producto esperado
8:35 a.m. Revisión de agenda	Compartir la agenda y realimentación	Conocer y poner en común la agenda para el día de hoy	 10 minutos Personas: Equipo evaluador Materiales: plan de trabajo (proyección) Agenda de trabajo Lista de asistencia	Agenda consolidada y consensuada
8:45 a.m. Revisión de PDP y Cuadro de Resultados	Identificar lo que hemos construido hasta el momento	Revisar la lógica causal del PDP y Cuadro de Resultados Realimentar el insumo	 45 minutos Equipo evaluador Proyector PDP Cuadro de resultados	PDP y Cuadro de resultados revisados
 9:00 am Espacio para café				
9:30 a.m. Revisión de propuestas de diseño evaluativo	Valorar las propuestas de ¿Qué evaluar?	Identificar y valorar propuestas Priorizar criterios	 1:30 horas Personas: equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación del diseño	Diseño evaluativo
11:00 a.m. Actividad 6 de junio	Conversar sobre lo que se expondrá para el 6 de junio	Reflexión sobre lo que queremos exponer para actividad del 6 de junio Identificar temas relevantes	 30 minutos Equipo evaluador	Agenda 6 de junio
11:30 Cierre de actividad				

Anexo 10. Informe de participación en la Semana de la Evaluación en América Latina y el Caribe 2017

a) Ficha de informe:

Nombre de la Institución organizadora: Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia del Poder Judicial
Breve semblanza de la institución: La Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia es un órgano con representación de los tres poderes de la República: Legislativo, Judicial y Ejecutivo, e instancias públicas del ámbito académico. Es un mecanismo de coordinación de las instituciones implicadas en temas de justicia bajo un enfoque sectorial de planificación, tiene la misión de impulsar el fortalecimiento del sistema de administración de la justicia costarricense mediante la coordinación entre las entidades públicas que la conforman para la posterior ejecución de proyectos que faciliten el acceso de la ciudadanía a la justicia y procuren un desarrollo armonioso y ordenado del sector.
Título de la Actividad: Evaluación del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales del Poder Judicial de Costa Rica: Hacia una cultura de evaluación participativa en el Sistema de Administración de Justicia
Tipo de actividad: Taller participativo de validación del diseño evaluativo
Fecha: 06 de junio de 2017
Número de asistentes: 20 personas
Descripción General de la Actividad: <p>El taller desarrollado el día 6 de junio reunió a profesionales y personas tomadoras de decisiones del Poder Judicial en una reflexión conjunta respecto a la evaluación y el proceso que ha iniciado la Comisión Nacional para el Mejoramiento de Administración de la Justicia (Conamaj).</p> <p>La Conamaj inició el proceso de evaluación del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales (SNFJ) desde el mes de noviembre de 2016 con la coordinación de Pamela Zúñiga López, y la integración de un equipo evaluador con representantes de todos los actores que confluyen en la implementación del Servicio. La Actividad enmarcada en la Semana de la Evaluación de América Latina y el Caribe, fue el espacio propicio para exponer a otros actores del Poder Judicial el proceso, la experiencia y todo lo construido hasta el momento.</p> <p>La primera parte del taller tuvo como objetivo exponer brevemente la trayectoria del SNFJ en el país desde su implementación en el año 2013, su alcance y visión para el futuro cercano. En un segundo momento, se identificó todo el proceso de construcción colectiva y participativa de los insumos para la evaluación, desde la teoría del programa hasta el diseño evaluativo, complementando la apertura de un espacio para que integrantes del equipo evaluador expusieran su experiencia y vivencia.</p> <p>El tercer momento comprendió la puesta en escena del diseño de evaluación con un espacio abierto de reflexión respecto a dudas, observaciones y recomendaciones de las personas asistentes al taller, lo que</p>

enriqueció, además, la discusión sobre la pertinencia e importancia de los procesos evaluativos de los sistemas de administración de justicia, los datos, el abordaje mixto de la evaluación y la utilización de los resultados.

El cuarto momento y final, correspondió al cierre de la actividad, con la presentación del cronograma del camino que hace falta por recorrer.

Ponente y coordinadora de actividad:

Pamela Zúñiga López, Universidad de Costa Rica

Licenciada en Administración Pública

Comentarios adicionales:

La ponente tiene el rol de coordinadora del proceso de evaluación como parte de su Trabajo Final de Investigación Aplicada del Posgrado en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo de la Universidad de Costa Rica, desde noviembre de 2016.

b) Evidencias:

- Se adjuntan las fotografías correspondientes de la actividad
- Lista de asistentes al taller el día 06 de junio de 2017

Anexo 11. Agenda de Taller de evaluación del SNFJ con facilitadores de Guácimo y Guatuso



Fecha: domingo 11 de febrero de 2018

Hora: 09:00 am-12:00 md

Lugar: Juzgado de Guácimo

Responsables: equipo evaluador, compuesto por las personas que participan del proceso

Momento	Objetivo	Actividades	Insumos	Producto esperado
Presentación	Identificar las personas participantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las personas 2. Reconocer a los compañeros y compañeras de equipo 	10 minutos Personas Materiales: plan de trabajo (proyección) Agenda de trabajo Lista de asistencia	Nos reconocemos como parte de un equipo
Agenda e introducción	Poner en común los puntos de agenda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura de agenda 2. Explicar proceso de evaluación: contexto, participantes, objetivos 	15 minutos Equipo evaluador Proyector Presentación: ¿Qué es eso de evaluar? Materiales para desarrollo actividad en grupo	Agenda conocida Instrucciones dadas
División de grupos	Dividir grupo en equipos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar equipos 	5 minutos Personas	Equipos
Valoración conjunta	Identificar criterios para la evaluación del SNFJ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reflexión sobre lo que queremos evaluar y que no todo se puede evaluar 2. Identificar criterios posibles y probables 	30 minutos Equipo evaluador Materiales: cartulina, marcadores, cinta. Presentación de criterios	Criterios guía de lo que queremos evaluar
Compartir resultados	Conocer las perspectivas respecto al proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer los aportes respecto al proceso 2. Identificar aspectos en los que se requiere ahondar 3. Identificar fecha de próxima reunión 	20 minutos Sentires de equipo evaluador Actividades completas	Realimentación del proceso Fecha para próxima reunión Acuerdos de actividades faltantes

Anexo 12. Entrevista grupal

Conocimientos	Pregunta orientadora	Recolección de información
	¿Qué es una contravención?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El acceso a la justicia es un derecho	Sí/No
	¿Qué son derechos y deberes fundamentales?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El SNFJ es un servicio del Poder Judicial	Sí/No, ¿Por qué?
	Tengo conocimiento de la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas de la comunidad conocen la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas conocen los servicios que presta una persona facilitadora	Sí/No, ¿Por qué?
	Existen instrumentos jurídicos disponibles para las personas de las comunidades	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas tienen conocimiento sobre cómo presentar denuncias	Sí/No, ¿Por qué?
	Actitudes	Tengo disposición para compartir con otras personas mis conocimientos jurídicos
Las personas acuden a una persona facilitadora para aclarar sus dudas jurídicas		Cómo intervenir como facilitadores en las escuelas para la ley de ideología de género, muchos padres me han consultado
Las personas acuden a una persona facilitadora antes de ir al Juzgado		Sí/No, ¿Por qué?
Las personas muestran disposición de acudir a un Juzgado a presentar su caso		Sí/No, ¿Por qué?
Disposición para realizar mediaciones para solucionar conflictos		Sí/No, ¿Por qué?
Predisposición a formar parte del SNFJ		Sí/No, ¿Por qué?
Predisposición a seguir utilizando el SNFJ como principal fuente de información jurídica		Sí/No, ¿Por qué?
Confianza de las personas en las personas facilitadoras		Sí
Confianza de las personas en el Sistema de Administración de Justicia		Sistema falla muchas veces
Las personas están satisfechas con el Servicio		Sí

Conocimientos	Pregunta orientadora	Recolección de información
	¿Qué es una contravención?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El acceso a la justicia es un derecho	Sí/No
	¿Qué son derechos y deberes fundamentales?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El SNFJ es un servicio del Poder Judicial	Sí/No, ¿Por qué?
	Tengo conocimiento de la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas de la comunidad conocen la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas conocen los servicios que presta una persona facilitadora	Sí/No, ¿Por qué?
	Existen instrumentos jurídicos disponibles para las personas de las comunidades	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas tienen conocimiento sobre cómo presentar denuncias	Sí/No, ¿Por qué?
	Acompañamiento del Sistema de Administración de Justicia en sus necesidades jurídicas	Sí/No, ¿Por qué?
	¿Cuál es la actividad que realiza que considera que es más útil para las comunidades?	Comunicación directa y orientación, la mediación, los acompañamientos, las orientaciones, la conversación entre las personas en confianza, orientaciones, charlas, charlas, orientaciones, acompañamientos, charlas, brochures, megafoneo, orientación, información; orientación y charla
	¿Considera que al Sistema de Administración de Justicia le interesa las necesidades de las personas en las comunidades?	Sí, porque se preocupa por hacer programas con SNFJ para reducir los problemas. El Poder Judicial quiere que haya paz en las comunidades y tengan acceso a la justicia. Los tiempos de respuesta de los Juzgados ha mejorado desde la implementación del Servicio Claro que sí porque las personas se empapan de las normas y políticas que establece los SFJ Sí, porque las personas les interesa saber que tanto les pueda ayudar la ley. Si es de interés porque facilita o libera la saturación de cosas de contravención en los juzgados. Sí Sí considero porque es y son una herramienta de solución comunal y minimiza los altos grados de denuncias en solución de paz Sí porque se le ha atendido cuando lo piden
Prácticas	El SNFJ ha contribuido a que las personas asistan al Juzgado a presentar sus casos	Sí
	Las personas que utilizan el Servicio lo recomiendan a personas cercanas	Sí
	Las mediaciones realizadas han sido positivas para reducir la conflictividad en las comunidades	Sí

Conocimientos	Pregunta orientadora	Recolección de información
	¿Qué es una contravención?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El acceso a la justicia es un derecho	Sí/No
	¿Qué son derechos y deberes fundamentales?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El SNFJ es un servicio del Poder Judicial	Sí/No, ¿Por qué?
	Tengo conocimiento de la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas de la comunidad conocen la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas conocen los servicios que presta una persona facilitadora	Sí/No, ¿Por qué?
	Existen instrumentos jurídicos disponibles para las personas de las comunidades	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas tienen conocimiento sobre cómo presentar denuncias	Sí/No, ¿Por qué?
	Los tiempos de respuesta de los Juzgados han mejorado desde la implementación del Servicio	Sí
	La atención del juez ha sido fundamental para el Servicio	Sí/No, ¿Por qué?
	El juez atiende a las necesidades de las personas facilitadoras	Sí
	El personal administrativo del Juzgado atiende las necesidades de las personas facilitadoras	Algunas
	¿Cuáles son los obstáculos que presentan las personas en las comunidades para utilizar el Servicio?	Que hacer como facilitadora para que la asociación me involucre más en las reuniones o charlas
	¿Cuáles son los obstáculos de las personas facilitadoras para prestar el Servicio?	<p>Por precio en las presas que se traban</p> <p>Porque somos del sindicato rojo</p> <p>En mi caso ahorita estoy estudiando, dispongo de menos tiempo tal vez para hacer alguna visita o charla, pero en lo personal siempre estoy disponible a escuchar a mis vecinos.</p> <p>En lo personal me satisface mucho ser útil a mi comunidad y servir a ayudar a mis vecinos.</p> <p>Los viáticos</p> <p>Más comunicación con Conamaj</p> <p>Celular se recarga en recargas</p> <p>Hay momentos que no tenemos transporte, cuando una persona necesita ayuda con el programa y tenemos que costearlo</p> <p>Lo financiero</p>

Conocimientos	Pregunta orientadora	Recolección de información
	¿Qué es una contravención?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El acceso a la justicia es un derecho	Sí/No
	¿Qué son derechos y deberes fundamentales?	Reflexión conjunta sobre el concepto
	El SNFJ es un servicio del Poder Judicial	Sí/No, ¿Por qué?
	Tengo conocimiento de la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas de la comunidad conocen la ubicación del Juzgado	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas conocen los servicios que presta una persona facilitadora	Sí/No, ¿Por qué?
	Existen instrumentos jurídicos disponibles para las personas de las comunidades	Sí/No, ¿Por qué?
	Las personas tienen conocimiento sobre cómo presentar denuncias	Sí/No, ¿Por qué?
		<p>Porque hay veces o tengo para trasladarme cuando hacen las capacitaciones y con el cuidado de los niños porque tengo que pagar para que me los cuiden, la inseguridad de nuestras casas</p> <p>Gastos en llamadas, en acompañamientos gasta en pases y alimentación</p> <p>Distancia, dinero y transporte</p> <p>Transporte, financiero, que las capacitaciones se hacen entre semanas o días laborales</p> <p>Trasladarme de una comunidad a otra, financiero en ayuda, a más comunicación, mayor papelería, anuncios, copias, monetario, mejora en viáticos para acompañamientos a personas sin recursos no tienen dinero</p> <p>No tienen mucho tiempo como quisiera</p> <p>No tener dinero</p>

Anexo 13. Sesión especial con jueces y juezas del Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras de Justicia del Poder Judicial

Identificando cambios significativos en la institución

Fecha: viernes 01 de diciembre de 2017

Lugar: Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica

Responsable: Pamela Zúñiga

Momento	Dinámica	Recursos
1. Presentación de jueces y juezas: lugar, nombre, alcance 2. Objetivos del espacio	Evaluadora contextualiza el proceso de evaluación. Participantes se presentan y se ubican en un mapa	Tiempo: 15 minutos Pizarra, marcadores
2. Presentación de la dinámica. Dominios de cambio: Cambios en la prestación del servicio público de justicia: comunidades y juzgados Lecciones aprendidas	Se identifica de forma individual los cambios más significativos, se exponen y se reúnen según intereses en común. Grupos de cuatro personas en los que se identifican cambios y lecciones aprendidas (círculos de discusión)	Tiempo: 1 hora y 30 minutos Círculos de papel PPT con preguntas a exponer Marcadores Cinta adhesiva Pizarra
3. Cierre de actividad	Se exponen insumos al final de las discusiones conjuntas.	Tiempo: 10 minutos

- **Guía de preguntas:**

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?

Anexo 14. Instrumentos de seguimiento del Servicio según Directrices Generales

Instrumento	Responsable	Dirigido a	Frecuencia
Reuniones que realizan en la cabecera del cantón	Jueces y juezas locales	Organizaciones presentes en la zona	Trimestral
Red Interinstitucional de Apoyo al SNFJ	Jueza o juez		
Reunión de seguimiento	Conamaj y Administración Regional	Jueces y juezas	Trimestral
Estudios de la ejecución presupuestaria registrada por Conamaj	Dirección de Planificación	Consejo Superior	Anual
Informes de seguimiento	Sección de Estadística	Comisión Interinstitucional	4 trimestrales y 1 anual
Libro de actas, formulario de reporte de actividades mensuales, actas de mediación y ficha de remisión de casos	Personas facilitadoras	Juez o jueza	Mensual
Formulario de información general, el acta de nombramiento, el acta de juramentación	Juez o jueza	Administración de Circuito	Según implementación
Informe consolidado de actividades de FJ	Jueces y juezas	Administración de Circuito	Mensual
Registro de la implementación del servicio: actividades realizadas, asambleas comunitarias, nombramientos, juramentaciones, capacitaciones, información de las personas facilitadoras de su Circuito	Administración de Circuito	Conamaj	Trimestral
Informe consolidado de todas las juezas y los jueces	Administración Regional	Conamaj Departamento de Planificación	Trimestral
Informes del avance del servicio	Conamaj	Poder Judicial	Anual
Línea de base por parte de una tercera entidad independiente, que incluirá un levantamiento de campo de carácter cuantitativo y cualitativo	Instrumento especificado en las Directrices, cuyos términos serían provistos por el PIFJ-OEA y analizados juntamente con Conamaj		

Fuente: elaboración propia, 2018

