

**Informe presentado a la Dirección de Planificación y
Evaluación de la OEA**

Informe Final de la Evaluación de los Efectos Directos del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

**Proyecto 1: Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores
Judiciales en Paraguay (LEG-AS/003 / Award SPAIN 07/02)**

**Proyecto 2: Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales
en Paraguay (LEG-AS/007 / Award SAPIN 08/04)**

**Proyecto 3: Proyecto de Expansión Regional del Programa Interamericano de
Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otras acciones. (LEG-AS/00X /
Award SAPAIN 09/XX)**

BENITO PEÑA ALMAO



6 de diciembre de 2011

Contenido

Tabla Resumen de los Proyectos.	5
Tabla Resumen de la Evaluación de la intervención en Paraguay.	6
Tabla Resumen de la Evaluación de la intervención en Panamá.	6
Tabla Resumen de la Evaluación de la intervención en el Diplomado.	6
Resumen Ejecutivo.	8
1. Contexto, objetivos y metodología de la evaluación.	13
1.1. Contexto de la evaluación.	13
1.2. Objetivos de la evaluación.	13
Objetivos Generales.	13
Objetivos Específicos.	13
1.3. Metodología de la evaluación.	14
1.3.1. Metodología para la evaluación de los efectos en Paraguay.	14
1.3.2. Metodología para la evaluación del desempeño de los tres proyecto. ..	17
2. Breve descripción de la intervención y de los proyectos.	18
Servicio prestados por los facilitadores.	18
El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.	18
Fases del establecimiento del servicio.	19
Breve descripción del proyecto: Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.	19
Breve descripción del proyecto: Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.	20
Breve descripción del proyecto: Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otros países. ..	20
3. Resultados de la evaluación del diseño de los proyectos.	21
3.1. Análisis de los diseños de los proyectos.	21
3.1.1. Análisis del diseño del proyecto: Establecimiento del Programa de Facilitadores Judiciales en Paraguay.	21
3.1.2. Análisis del diseño del proyecto: Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.	23
3.1.3. Análisis del diseño del proyecto: Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otros países. ..	24
3.2. Conclusiones del análisis del diseño de los proyectos.	27
4. Resultados de la evaluación de la intervención en Paraguay.	29
4.1. Contexto general de la intervención.	29

4.2.	Efectividad de la intervención en Paraguay.....	31
4.2.1.	Comprobación de las hipótesis para la determinación de los efectos..	44
4.2.2.	Comprobación de los modelos explicativo de los principales efectos generados.	53
4.2.3.	Efectos identificados en las actividades de la misión de evaluación....	69
4.3.	Balance de los resultados y productos generados.	71
4.4.	Análisis de los resultados y productos logrados.....	77
4.5.	Evaluación del desempeño de las actividades.	78
4.5.1.	Evaluación del desempeño de las actividades de capacitación de los facilitadores judiciales.....	79
4.5.2.	Evaluación del desempeño en cuanto a la calidad de las orientaciones y del apoyo que reciben los facilitadores.....	80
4.5.3.	Evaluación del desempeño en cuanto al manejo de información y de las capacidades para prestar los servicios a los ciudadanos.....	81
4.5.4.	Evaluación del desempeño en cuanto a las capacidades para comunicarse con los ciudadanos.....	82
4.5.5.	Evaluación de la percepción de la confianza que expresan los ciudadanos ante el facilitador judicial.....	82
4.6.	Eficiencia de la intervención.....	83
4.7.	Prácticas acertadas.	87
4.8.	Principales fallas y obstáculos.....	88
4.9.	Sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados.....	90
5.	Resultados de la intervención en Panamá.....	93
5.1.	Contexto general de intervención.	93
5.2.	Efectividad de la intervención.	95
5.2.1.	Efectos generados en la intervención.....	95
5.3.	Balance de los resultados y productos generados.	98
5.4.	Análisis de los resultados y productos logrados.....	99
5.5.	Evaluación del desempeño de las actividades.	100
5.5.1.	Evaluación del desempeño en las actividades de capacitación de los facilitadores judiciales.....	101
5.5.2.	Evaluación del desempeño en cuanto a la calidad de las orientaciones y del apoyo que reciben los facilitadores.....	102
5.5.3.	Evaluación del desempeño en cuanto al manejo de información y de las capacidades para prestar los servicios a los ciudadanos.....	103
5.5.4.	Evaluación del desempeño en cuanto a las capacidades para comunicarse con los ciudadanos.....	103
5.5.5.	Evaluación de la percepción de la confianza que expresan los ciudadanos ante el facilitador judicial.....	104

5.6.	Eficiencia de la intervención.....	105
5.7.	Prácticas acertadas.....	107
5.8.	Principales fallas y obstáculos.....	109
5.9.	Sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados.....	110
6.	Resultados de la evaluación del Diplomado.....	113
6.1.	Efectividad de la intervención.....	113
6.1.1.	Efectos generados en la intervención.....	113
6.2.	Balance de los resultados y productos generados.....	116
6.3.	Evaluación del desempeño de las actividades.....	117
6.4.	Eficiencia de la intervención.....	118
6.5.	Prácticas acertadas.....	120
6.6.	Principales fallas y obstáculos.....	120
6.7.	Sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados.....	121
7.	Conclusiones.....	122
8.	Recomendaciones.....	124
	Cuadros Anexos.....	128
	Bibliografía.....	156

Tabla Resumen de los Proyectos.

Nombre del Proyecto:	Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay	
País.	Paraguay	
Instituciones Coordinadoras:	Secretaría de Asuntos Jurídicos – Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales.	
Fechas de ejecución programadas:	Enero de 2008 a diciembre de 2008.	
Fechas reales de ejecución:	Enero de 2008 a diciembre de 2008.	
Montos de financiamiento en US \$	Propuesto	Aprobado
	450.750	450.750

Nombre del Proyecto:	Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.	
País.	Paraguay	
Instituciones Coordinadoras:	Secretaría de Asuntos Jurídicos – Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales.	
Fechas de ejecución programadas:	Enero de 2009 a diciembre de 2010.	
Fechas reales de ejecución:	Enero de 2009 a junio de 2011.	
Montos de financiamiento en US \$	Propuesto	Aprobado
	982.954	982.955

Nombre del Proyecto:	Proyecto de Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otras acciones.	
País.	Paraguay, Panamá y Diplomado.	
Instituciones Coordinadoras:	Secretaría de Asuntos Jurídicos – Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales.	
Fechas de ejecución programadas:	Enero de 2010 a diciembre de 2011.	
Fechas reales de ejecución:	En ejecución.	
Montos de financiamiento en US \$	Propuesto	Aprobado
	1.189.545	982.955

Tabla Resumen de la Evaluación de la intervención en Paraguay.

Desempeño del proyecto.	Deficiente	Regular	Aceptable	Excelente
1. Diseño del proyecto.				
2. Efectividad.				
3. Eficiencia.				
4. Sostenibilidad				

Tabla Resumen de la Evaluación de la intervención en Panamá.

Desempeño del proyecto.	Deficiente	Regular	Aceptable	Excelente
1. Diseño del proyecto.				
2. Efectividad.				
3. Eficiencia.				
4. Sostenibilidad				

Tabla Resumen de la Evaluación de la intervención en el Diplomado.

Desempeño del proyecto.	Deficiente	Regular	Aceptable	Excelente
1. Diseño del proyecto.				
2. Efectividad.				
3. Eficiencia.				
4. Sostenibilidad				

Lista de siglas.

CSJ	Corte Suprema de Justicia.
PIFJ	Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales
MARC	Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.
OAF	Oficina de Atención al Facilitador.
OEA	Organización de Estados Americanos.
SNFJ	Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.
SNFC	Servicio Nacional de Facilitadores Comunitarios

Resumen Ejecutivo.

Servicio prestados por los facilitadores.

El servicio que los facilitadores judiciales prestan a la población destinataria se desarrolla en las seis dimensiones siguientes:

- a) Apoyan la realización de trámites o casos que les son encargados por los operadores de justicia.
- b) Remiten o canalizan casos a los diferentes operadores de justicia.
- c) Asesoran a ciudadanos que les requieren consultas.
- d) Acompañan a los ciudadanos en la tramitación de solicitudes y gestiones ante los diferentes organismos públicos.
- e) Realizan mediaciones para la resolución de conflictos por la vía del acuerdo entre las partes.
- f) Realizan charlas de capacitación y divulgación de leyes, del servicio que prestan y de los procedimientos para acceder al sistema de justicia.

Breve descripción del proyecto: Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

Propósito del proyecto:

En 2008 se ha mejorado el nivel de acceso a justicia en dos circunscripciones judiciales del país.

Objetivos:

- a) Establecer metodológica, normativa e institucionalmente el servicio y validarlo.
- b) Establecer localmente la operación del servicio en términos de selección, nombramiento, formación, equipamiento, información y supervisión.
- c) Sensibilizar a los usuarios del servicio y a los funcionarios del Poder Judicial en Paraguay, así como posicionar local e internacionalmente la modalidad de facilitadores como una experiencia líder mediante la difusión local e internacional de los resultados del Proyecto.

Breve descripción del proyecto: Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

Propósito del proyecto:

En 2010 se ha mejorado el nivel de acceso a justicia de manera expedita en ocho departamentos del país.

Objetivos:

- a) Generar la sostenibilidad institucional al Proyecto.
- b) Expandir la cobertura del proyecto.

- c) Lograr el reconocimiento y la validación social del servicio, en las áreas beneficiadas, en el Poder Judicial, en otros operadores de justicia y en el conjunto de la sociedad.

Breve descripción del proyecto: Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otros países.

Propósito del proyecto:

En 2011 se ha mejorado el nivel de acceso a justicia en dos países de la región, habiendo extendido y consolidado el servicio en ocho departamentos en Paraguay, establecido en cuatro provincias de Panamá y efectuadas acciones regionales de formación, intercambio y sistematización en dichos países y Nicaragua.

Objetivos:

- a) Ampliar la cobertura del servicio en Paraguay y darle sostenibilidad institucional al Proyecto.
- b) Generar el acceso a justicia a la población en condiciones de vulnerabilidad de ese país.
- c) Reforzar acciones regionales, generando importantes economías de escala y enriquecimiento mutuo.

Efectividad de la intervención, resultados y efectos:

Se determinó que la intervención logró una excelente efectividad en Paraguay y Panamá, pero, en la intervención en el diplomado se detectó una efectividad regular. En los dos países se generaron efectos que mejoran el acceso a la justicia en las comunidades beneficiadas de manera significativa.

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. Con la comprobación de las hipótesis se determinó que, desde el punto de vista del análisis estadístico, existen diferencias significativas en el comportamiento de las variables dependientes (efectos generados), en las poblaciones beneficiadas y no beneficiadas con el servicio de facilitadores judiciales. En las comunidades beneficiadas se presentan cifras significativamente superiores a las que se registran en las comunidades no beneficiadas en las áreas siguientes:

- a. El número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos.
- b. El número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidad jurídica.
- c. El número de ciudadanos que participa en reuniones con el personal de las instituciones operadoras de justicia.
- d. El número de servicios jurídicos que los ciudadanos manifiestan haber recibido.
- e. El número de solicitudes o situaciones resueltas.
- f. La proporción del número de ciudadanos que conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia.
- g. La proporción del número de ciudadanos que expresan estar seguros que los operadores de justicia los atenderán de forma rápida y oportuna.

- h. La proporción del número de ciudadanos que manifiestan sentir confianza en el sistema de justicia.
- i. El nivel de confianza promedio en el sistema de justicia es aceptable o alto.

De igual forma, en Paraguay y en Panamá se observaron otros efectos, relacionados con los cambios generados en las dinámicas institucionales y comunicacionales de los actores involucrados en la experiencia. Al respecto, el desarrollo de la iniciativa ha generado cambios progresivos en el comportamiento y estilos de comunicación de los jueces locales, del personal de los juzgados y de las instancias de la dirección nacional del Poder Judicial, con las comunidades y con los líderes comunitarios. Los jueces, en especial, y el resto del personal, en general, asumen estilos de atención que facilitan la comunicación fluida con los facilitadores, los acompañan ejerciendo una tutela orientadora con respeto y proximidad, y reducen los tiempos de respuestas de las asesorías y orientaciones. De esa manera, el poder judicial, en el espacio local, construye un puente de interrelación permanente con la comunidad. Además, en las distintas fases de la promoción, implantación y expansión del servicio de facilitadores judiciales, se desarrollan dinámicas de participación ciudadana, en procesos como los siguientes: En la selección de las comunidades a beneficiar participan el poder judicial, el gobierno local, otras instituciones operadoras de justicia y las organizaciones de la sociedad civil. En la promoción del servicio y la selección del facilitador judicial, participan esas instituciones y la población de cada comunidad, la cual selecciona al facilitador, y luego, el juez local lo nombra formalmente. De esa manera, en la experiencia se han desarrollado mecanismos de participación ciudadana, los cuales han permitido una adecuada articulación y coordinación de esfuerzos de los actores antes mencionados, en función de generar acceso a la justicia.

Esos efectos han contribuido con la creación de condiciones favorables, tanto en las relaciones institucionales, así como en las dinámicas de trabajo y de relaciones interpersonales, que han permitido la adecuada selección de los facilitadores, elevar la capacitación de estos, asegurar su adecuado acompañamiento y seguimiento a las actividades de los servicios que prestan.

Esas condiciones permitieron, por una parte, que en Paraguay en solo cuatro años y con 12 promotores del programa, se ha logrado una cobertura en 91 municipios, con un servicio prestado por 1.147 facilitadores, que han logrado prestar 13.819 servicios y capacitar a 103.149 ciudadanos. Por otra parte, en Panamá, en el lapso de tres años, y con 2 promotores del programa, se ha logrado una cobertura en 48 municipios, con un servicio prestado por 644 facilitadores, que han logrado prestar 4.620 servicios y capacitar a 103.614 ciudadanos.

En el caso del desempeño del diplomado, se observa una efectividad regular. El diplomado ha permitido que los participantes eleven el conocimiento de las funciones de los facilitadores y la metodología del servicio y desarrollen capacidades en el manejo de las herramientas de la capacitación de adultos y de la divulgación de los métodos alternos de resolución de conflictos. Sin embargo, el diplomado no ha elevado las capacidades de los participantes, ni la actualización en mejores prácticas, en otras áreas, en las que se requiere mejorar el desempeño de estos, entre las cuales se puede señalar: el manejo de técnicas de planificación y evaluación del funcionamiento del servicio, el uso de metodologías para mejorar la participación ciudadana en las actividades del servicio, técnicas para la divulgación del contenido de las leyes en ambientes socioculturales en los que se aplica, casi de forma exclusiva, la comunicación oral.

A pesar de esas debilidades, en el desarrollo del diplomado se graduaron 350 operadores de justicia, de Nicaragua, Paraguay y Panamá. Además, se ha logrado acuerdos de alianzas con universidades de los tres países. En Nicaragua el diplomado ha sido gestionado con la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en Paraguay con la Universidad Católica y en Panamá con la Universidad de Panamá.

Sostenibilidad del proyecto:

En Paraguay y Panamá se presenta una regular sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados. Por una parte, se presentan situaciones que potencian la sostenibilidad, se ha logrado un importante apoyo de las instituciones involucradas, una significativa apropiación e identificación de los facilitadores, los jueces y funcionarios con la iniciativa, y una elevada aceptación y apoyo de las comunidades. Por otra parte, se presentan situaciones que afectan el normal funcionamiento del servicio de los facilitadores, por ejemplo: el PIFJ y las instituciones contrapartes no cuentan con la adecuada disponibilidad financiera para el sostenimiento normal de las actividades claves del servicio; además, los bajos niveles de salarios de los promotores y los gastos de logística que asumen los facilitadores, generan presiones de posibles deserciones de ese personal.

En el diplomado se detectó que la experiencia presenta una aceptable sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados. Se ha logrado un importante apoyo de las universidades contrapartes, las cuales han formalizado los acuerdos para el desarrollo del diplomado y de la maestría, y han incorporado en sus presupuestos ordinarios, los recursos para el desarrollo de esas actividades. Además, se percibe una significativa apropiación e identificación de los docentes y tutores de las universidades con la experiencia. De igual forma, se constató que se presenta una elevada aceptación y apoyo de los jueces, los funcionarios de las diferentes instituciones involucradas y de los promotores del PIFJ.

Conclusiones sobre el desempeño del proyecto:

Se determinó que en las intervenciones en Paraguay y Panamá se registró un comportamiento similar de las dimensiones evaluadas. En ambos casos se presentaron significativas deficiencias en el diseño de los proyectos, se logró una efectividad excelente y se alcanzaron niveles regulares en la eficiencia del desempeño y en la sostenibilidad de los efectos y resultados generados.

En la intervención del diplomado se presentan las mismas deficiencias en el diseño del proyecto, se logró una efectividad y eficiencia regular y se alcanzó un nivel aceptable en la sostenibilidad de los efectos y resultados generados.

Principales recomendaciones

- 1º. Es preciso diseñar y desarrollar un proceso de reforma progresiva de la manera como se ha venido relacionando el PIFJ con la Sede Central de la OEA, que permita una mayor integración, coordinación y apoyo institucional. En ese proceso se recomienda incorporar los aspectos siguientes:
 - a. Promover y formalizar un mandato de la Asamblea General de la OEA que, de manera expresa, reconozca y ratifique la voluntad de seguir desarrollando los

- aportes del PIFJ en el fortalecimiento de la democracia en la región, al elevar el acceso a la justicia en las poblaciones más vulnerables.
- b. Establecer una instancia de coordinación y comunicación (Ofician de Enlace), con permanencia en la Sede Central, la cual facilite el flujo de toma de decisiones, trámites administrativos y presentación de informes de ejecución.
- 2º. Debido a la naturaleza de la intervención, no es aconsejable continuar con la modalidad de asignación de recursos para proyectos anuales. La experiencia indica que el proceso de establecimiento, expansión y densificación del servicio de facilitadores judiciales, requiere de una ejecución durante un lapso de 3 a 4 años. Por lo tanto, para garantizar una adecuada sostenibilidad y control de la gestión de ese proceso, se recomienda establecer proyectos plurianuales, lo cual permita asegurar los recursos y su dotación oportuna en el desarrollo de la secuencia de los procesos antes señalados.
 - 3º. Se recomienda actualizar la matriz de marco lógico de la intervención, y para ese proceso se sugieren los criterios siguientes:
 - a. Elaborar la matriz de marco lógico para cada país, con un horizonte de tiempo de 3 o 4 años. De igual forma, se debe elaborar una matriz de marco lógico para el diplomado y la maestría.
 - b. Establecer indicadores de propósito y de productos, que respondan a las especificidades de cada país, pero, que permitan medir el avance regional del Programa y comparar los distintos niveles de desarrollo.
 - 4º. Se recomienda impulsar un proceso de sistematización y mejora del registro de la información y de la presentación de los reportes de ejecución. En esa dirección, es aconsejable acometer las acciones siguientes:
 - a. Se deben hacer compatibles los contenidos de la matriz del marco lógico de los proyectos, con las pautas de la recolección de la información en la determinación de la línea base y la estructura y aspectos comunicados en los reportes de ejecución. En ese sentido, se recomienda diseñar las operaciones para registrar, sistematizar y presentar la información de la ejecución de la intervención.
 - b. Establecer los criterios estadísticos, procedimentales y logísticos a utilizar en los estudios para determinar la línea base de las intervenciones.
 - 5º. Es necesario establecer estrategias diferenciadas para la divulgación del servicio en los segmentos siguientes: en las comunidades beneficiadas, en las instituciones operadoras de justicia, en las instituciones públicas y en la opinión pública en general.
 - 6º. En cuanto a la estrategia de divulgación en las comunidades, se debe reforzar el uso de la radio. En el caso de Paraguay cualquier material de divulgación escrita, tendrá poca efectividad en las comunidades, pues, generalmente, la población no sabe leer el español, ni el guaraní. Por lo tanto, se debe incursionar en la producción sistemática de programas de radio, obras de teatro o medios con énfasis en la comunicación oral y con el lenguaje que suelen usar las comunidades.

1. Contexto, objetivos y metodología de la evaluación.

1.1. Contexto de la evaluación.

La evaluación se desarrolló durante el período: diciembre de 2010 a diciembre de 2011. En un primer momento se gestionó una compleja e intensa negociación del diseño de la metodología a aplicar, con la coordinación del proyecto y con el Departamento de Planificación y Evaluación de la OEA. Luego de aprobada y validada la metodología se realizaron tres misiones de evaluación. Una primera en Nicaragua, en la que se realizaron visitas a facilitadores judiciales, se participó en actividades de campo en distintos municipios y se realizó el taller de evaluación del diplomado con una muestra de 20 participantes de Nicaragua. La segunda misión se desarrolló en Paraguay, en la que se coordinó la aplicación de la encuesta de evaluación del efecto de la intervención, la cual se aplicó a una muestra probabilística de 400 familias, ubicadas en 20 municipios y en 40 comunidades. De igual forma, se desarrollaron 12 talleres de evaluación con la participación de 330 personas (facilitadores, Jueces de Paz, autoridades de los Gobiernos Municipales, promotores del PIFJ y funcionarios de diversas instituciones). Además, se realizó el taller de evaluación del diplomado, con una muestra de 32 participantes. La tercera y última misión se ejecutó en Panamá, en la cual se realizaron 3 talleres de evaluación con una participación de 80 personas y se realizó el taller de evaluación del diplomado con la participación de una muestra de 21 participantes.

1.2. Objetivos de la evaluación.

Objetivos Generales.

1. Determinar la efectividad y la eficiencia alcanzada en la ejecución de los 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).
2. Validar la pertinencia y actualizar la matriz del marco lógico de los proyectos.
3. Evaluar la sostenibilidad institucional y financiera de las intervenciones.
4. Documentar las lecciones aprendidas en la formulación, implantación, gestión y sostenibilidad de las experiencias
5. Formular recomendaciones para mejorar el diseño e implementación de proyectos similares.

Objetivos Específicos.

- 1.1. Determinar los productos y efectos directos del proyecto ILA-0702.
- 1.2. Determinar los productos y efectos intermedios o iniciales de los proyectos ILA.0801 e ILA-0902.
- 1.3. Formular y comprobar las hipótesis asumidas en el proyecto ILA-0702, a fin de establecer las relaciones de causalidad entre las intervenciones y los logros alcanzados.

- 1.4. Valorar si se alcanzaron los cambios esperados en la población beneficiada y en las instituciones involucradas.
 - 1.5. Analizar las capacidades de desempeño alcanzadas en los procesos de coordinación, ejecución y seguimiento de las actividades, así como en la gestión financiera del proyecto.
 - 1.6. Valorar la eficiencia alcanzada en la planificación y en el uso de los recursos, y en la presentación de los reportes de la gestión.
-
- 2.1. Conducir el ejercicio de la validación y actualización de la conceptualización de la problemática y de la matriz del marco lógico de los proyectos.
 - 2.2. Determinar si las actividades previstas en el diseño permitían influir en las causas principales de los problemas identificados.
 - 2.3. Valorar la pertinencia de los indicadores contenidos en la matriz del marco lógico de los proyectos.
 - 2.4. Identificar los indicadores más apropiados para la medición de los resultados y efectos de las intervenciones.
 - 2.5. Definir y elaborar la metodología para la recolección de la información y el cálculo de los indicadores.
 - 2.6. Formular la propuesta de la actualización de la matriz de marco lógico.
-
- 3.1. Determinar las capacidades técnicas, financieras y de apoyo institucional acumuladas en las experiencias.
 - 3.2. Valorar la viabilidad técnica, financiera e institucional, de la sostenibilidad de los avances y logros de los proyectos.

1.3. Metodología de la evaluación.

1.3.1. Metodología para la evaluación de los efectos en Paraguay.

Seguidamente se expondrá la metodología aplicada en la evaluación de los efectos del proyecto. La evaluación tenía por objeto la determinación y análisis de las relaciones causales de los efectos directos generados por la intervención del PIFJ, en el Paraguay. Se asume que la evaluación de efectos directos debe identificar y analizar el conjunto de cambios o resultados ya logrados o con avances significativos en su consecución, los cuales son causados por los productos generados con la intervención, en el corto y mediano plazo del desarrollo de las ejecuciones (OECD, 2002, Pág. 28), (PNUD, 2009, Págs. 59 y 65), (FIDA, 2009, Pág. 12). Se trata entonces de determinar, si se produjeron los cambios que se esperaba alcanzar en el comportamiento de individuos o grupos, en la calidad de vida de estos, o en las condiciones de desarrollo, que se pretendía lograr en el mediano plazo, mediante la generación y entrega de productos y contribuciones de los diversos actores involucrados en las actividades de los proyectos (PNUD, 2009, Pág. 54).

Siguiendo esas pautas, se aplicó una metodología de carácter cuasi-experimental. Por lo tanto, en primer término, 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. Para medir ese efecto global, se aplicó la prueba de hipótesis del test para diferencias entre proporciones del comportamiento de las variables dependientes de dos muestras distintas; la primera, un grupo de ciudadanos seleccionados en las localidades que han sido intervenidas con en el servicio de facilitadores judiciales; y la segunda, un grupo de ciudadanos seleccionados en las

localidades no beneficiadas con la intervención, cumpliendo este último la función de grupo de comparación o control.

La comprobación de las hipótesis de la evaluación, se realizó en las dos etapas siguientes: en la primera etapa se aplicó el test para diferencias entre proporciones, con el cual se comprobó el efecto global del proyecto, comparando el comportamiento de las variables dependientes en el grupo de ciudadanos de las localidades intervenidas, con el comportamiento de las mismas variables en el grupo de comparación. En la segunda etapa, para intentar explicar las causas generadoras de esos efectos globales, se realizó la comprobación del modelo explicativo de los efectos del proyecto.

En cuanto a la primera etapa, se comprobó la validez de las cuatro hipótesis nulas diseñadas, aplicando el test para diferencias entre proporciones. Se aplicó ese instrumento de prueba de hipótesis siguiendo los criterios siguientes: a) permite comparar la diferencia de proporciones de muestras diferentes, lo cual se corresponde con las exigencias de las hipótesis a comprobar y el diseño de la evaluación; b) el tamaño de la muestra es grande (mayor de 30 casos); c) se estima que las variables consideradas seguirán una distribución normal dado el tamaño de la muestra; d) las variables consideradas son cuantitativas o medidas en escalas. Estos criterios son los requerimientos exigidos para la aplicación del mencionado test. (Luque, 1997, Págs. 322, 323 y 324)

Siguiendo los criterios de (Luque, 1997, Pág. 329), el test para diferencias entre proporciones se formula de la manera siguiente:

H₀: No diferencia o igualdad entre las proporciones $\pi_A - \pi_B = 0$

H₁: Desigualdad entre las proporciones $\pi_A - \pi_B \neq 0$

$$Z = \frac{(P_A - P_B) - (\pi_A - \pi_B)}{\sigma_{PA - PB}}$$

Siendo la desviación típica:

$$\sigma_{PA - PB} = \sqrt{\frac{\pi_A(1 - \pi_A)}{n_A} + \frac{\pi_B(1 - \pi_B)}{n_B}}$$

En este caso se estimaría de la siguiente forma:

$$s_{PA - PB} = \sqrt{pq \left(\frac{1}{n_A} + \frac{1}{n_B} \right)}$$

Calculándose p:

$$p = \frac{(n_A p_A) - (n_B p_B)}{n_A + n_B}$$

Siendo

p_A: la proporción observada de la muestra A

p_B: la proporción observada de la muestra B

q: 1-p

π : La proporción que se toma como comparación o estándar

n_A: el número de la muestra A.

n_B: el número de la muestra B

Pasando a la segunda etapa, luego de comprobar las hipótesis del efecto global del proyecto, se procedió a comprobar las relaciones causales de las múltiples variables independientes sobre las variables dependientes identificadas en el modelo conceptual. La comprobación de esas relaciones causales se realizó aplicando inicialmente un análisis de correlación y, posteriormente, un análisis de regresión múltiple para cada una de las hipótesis, lo cual permitió discriminar en cada variable dependiente o regresada, las variables explicativas que generan los efectos más significativos (Luque, 1997, Págs.195, 196, 197 y 313), (Aron y Aron, 2001, Pág. 79), (Pardo y Ruiz, 2002, Págs. 344 y 345), (Pérez, 2009, Págs. 221 y 230). En cada modelo se analizó la relevancia del efecto de cada variable independiente, aplicando el análisis de las pruebas de significancia, con lo cual se identificaron las variables innecesarias y las variables que generan el mayor efecto, siguiendo las pautas de Gujarati (2003, Pág. 497) De esa manera, se discriminaron las variables que generan efectos significativos y se desecharon aquellas de escasa o nula relación causal, lo cual permitió efectuar las correcciones del modelo conceptual asumido. Con estas correcciones se elevó la consistencia del modelo explicativo y se determinaron los efectos netos de las variables más significativas. El análisis de correlación se aplicó con la finalidad de identificar las variables que guardan mayor relación con la variable dependiente y excluir las variables irrelevantes, y el análisis de regresión lineal múltiple se utilizó para medir el efecto neto de cada variable independiente sobre cada una de las variables dependientes, Procedimientos que se aplicaron por separado en el grupo de ciudadanos seleccionados de manera aleatoria en las localidades beneficiadas con la intervención y en el grupo control. De esa manera, se logró comprobar la consistencia del modelo explicativo de los efectos generados por el servicio de facilitadores judiciales.

Para el levantamiento de la información de campo se aplicó la metodología siguiente: La selección de la muestra se realizó en dos pasos, siguiendo el procedimiento aleatorio estratificado y la técnica de muestreo aleatorio simple. En el primer paso se determinó el número de ciudadanos a los que se aplicaría la encuesta en las localidades beneficiadas con el programa y en las localidades no beneficiadas, aplicando la técnica de muestreo estratificado. Para ese fin, se utilizó un procedimiento para el cálculo del tamaño de la muestra aplicable a investigaciones que buscan estimar proporciones en el comportamiento de las variables a estudiar. Se aplicó la metodología del cálculo de la muestra siguiendo el enfoque de estimación de proporciones, debido a que no se contaba con datos de estudios previos donde se haya determinado la varianza del comportamiento de las variables a estudiar

Una vez calculado el número de ciudadanos que se les aplicaría la encuesta, en un segundo paso se identificaron las localidades y comunidades donde se seleccionaron los ciudadanos a consultar. En esa selección se aplicaron los criterios siguientes: Por una parte, debido a que el objeto central era determinar los efectos de la intervención sobre la población beneficiada, se consideró pertinente asegurar la misma importancia a los dos estratos, y en consecuencia, se asumió el criterio de distribuir el número de unidades muestrales aplicando la afijación uniforme, es decir, se escogieron igual número de ciudadanos a consultar en los dos estratos antes identificados, 200 ciudadanos de la población beneficiada y 200 de la población no beneficiada (Pérez, 2009, Pág. 45). Por otra parte, en este paso, se siguió un procedimiento ajustado a la necesidad de reducir los costos y de aplicar economía en el esfuerzo logístico. Por lo tanto, se estableció como criterio la identificación de 20 localidades utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple, en las que se seleccionaron los ciudadanos a los que se aplicó el cuestionario. De seguir el procedimiento de identificación de las localidades en las que se

seleccionarían los ciudadanos a consultar, aplicando el método del muestreo estratificado, el cálculo arrojaba un total de 117 localidades, lo cual generaría un alto costo y un uso irracional de recursos en la logística, pues, en la mayoría de los casos se estaría movilizandando personal para aplicar dos o tres cuestionarios en localidades lejanas y dispersas. Los criterios aplicados se pueden revisar en la fuente siguiente: (Luque, 1997, Pág. 227) Siguiendo esos criterios, se identificaron 10 municipios beneficiados y 10 municipios no beneficiados, luego, en cada municipio se identificaron 2 comunidades; y finalmente, en las 40 comunidades se seleccionarán los 400 ciudadanos a encuestar.

1.3.2. Metodología para la evaluación del desempeño de los tres proyecto.

Se asume como evaluación del desempeño el análisis de los resultados y productos alcanzados, y las relaciones causales de estos con la lógica de intervención asumida en el diseño del proyecto, las condiciones del contexto en el que se ha intervenido y los procesos asociados a la capacidad de gestión acumulada. Entonces, en la evaluación del desempeño se elaboró el balance de los resultados y productos generados, se compararon con los esperados para determinar las posibles disparidades y se identificaron las situaciones y procesos que permitieron y obstaculizaron la consecución de esos resultados y productos.

Para explicar ese último aspecto, se evaluaron las mencionadas relaciones causales, lo cual implicó tomar en consideración las complejidades de esas relaciones, que se expresaron en situaciones como las siguientes: En primer lugar, se analizó si los resultados y productos alcanzados, son la consecuencia de los procesos o modos como se articulaban las actividades de coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de la experiencia. En segundo lugar, se revisó si esos procesos coincidían o no con la lógica de intervención asumida en el diseño del proyecto, lo cual no fue posible realizar en algunas áreas, debido a las deficiencias del mencionado diseño. En tercer lugar, esos procesos de la gestión del proyecto pueden ser afectados por las situaciones del contexto que facilitan y obstaculizan el desarrollo del proyecto, y en consecuencia, al analizar los procesos de la gestión del proyecto se analizaron los posibles efectos del contexto.

Esas pautas se aplicaron siguiendo los criterios metodológicos siguientes:

- a. Se comparó y validó la información recopilada en las diversas fuentes documentales y la suministrada por la pluralidad de actores consultados. (facilitadores, coordinadores, promotores del PIFJ y jueces, y funcionarios de las instituciones)
- b. En las encuestas y talleres se recolectó información relacionada con las actividades claves de los principales procesos que dan cuenta del nivel de desempeño logrado en las experiencias.
- c. A los diferentes grupos de actores a consultados, se les solicitó suministrar información de sus apreciaciones sobre las actividades claves antes señaladas. De esa manera, se logró identificar las diferentes versiones y perspectivas sobre las mismas actividades en las que esos grupos interactúan.
- d. En las entrevistas y en los talleres de evaluación, se permitió a los consultados proponer temas, problemas y avances, a los que le asignan mayor importancia al momento de evaluar las experiencias.

Finalmente para la recolección de la información se ejecutaron las actividades siguientes:

- a. Se realizó la revisión documental de los proyectos, su diseño, resultados y productos. En esta actividad se procedió a sistematizar la información relacionada con las actividades ejecutadas, los productos y resultados generados en cada uno de los proyectos.
- b. Se desarrolló la revisión de los documentos relacionados con el contexto.
- c. Se validaron y aplicaron los instrumentos de la recolección de la información. La recolección de la información se realizó en las misiones de evaluación, en las cuales se desarrollaron las actividades siguientes:
 - En Paraguay se aplicó la encuesta a 124 facilitadores y a 46 funcionarios de las instituciones involucradas en la experiencia. De igual forma, se aplicó la encuesta a 29 participantes del diplomado
 - En Panamá, se aplicó la encuesta a 40 facilitadores y a 20 funcionarios de las instituciones involucradas en la experiencia. Además se aplicó la encuesta a 21 participantes del diplomado.
 - En Nicaragua se aplicó la encuesta a 16 participantes del diplomado.
- d. En cada misión de evaluación se desarrollaron talleres de evaluación del desempeño de la intervención, con la participación de los facilitadores, los jueces, los promotores y el personal de los operadores de justicia
- e. Al final de cada misión de evaluación se desarrolló una reunión de validación de los hallazgos preliminares de la evaluación, con la participación de la coordinación del PIFJ.

2. Breve descripción de la intervención y de los proyectos.

Servicio prestados por los facilitadores.

El servicio que los facilitadores judiciales prestan a la población destinataria se desarrolla en las seis dimensiones siguientes:

- a) Apoyan la realización de trámites o casos que les son encargados por los operadores de justicia.
- b) Remiten o canalizan casos a los diferentes operadores de justicia.
- c) Asesoran a ciudadanos que les requieren consultas.
- d) Acompañan a los ciudadanos en la tramitación de solicitudes y gestiones ante los diferentes organismos públicos.
- e) Realizan mediaciones para la resolución de conflictos por la vía del acuerdo entre las partes.
- f) Realizan charlas de capacitación y divulgación de leyes, del servicio que prestan y de los procedimientos para acceder al sistema de justicia.

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ) es el desarrollo de mecanismos de atención próxima y oportuna de las necesidades jurídicas de los ciudadanos, que les permite acceder a los servicios prestados por las instituciones operadoras del sistema de justicia, el cual es coordinado desde el eje institucional de las estructuras regulares del Poder Judicial. Es una modalidad complementaria del funcionamiento de dichas instituciones, asumiendo a los facilitadores judiciales como parte integrada de su trabajo y como instancia de comunicación e interrelación con las comunidades, y en especial, con los grupos más vulnerables.

Se entiende que el servicio está establecido cuando:

- a. El servicio está presente en el 100 por ciento de las regiones o departamentos del país.
- b. El servicio cubre el 80 por ciento de la demanda de servicios jurídicos de los grupos sociales en situación de vulnerabilidad.
- c. Los facilitadores judiciales están nombrados, entrenados, equipados e identificados con credenciales o carnet emitido por la autoridad judicial respectiva.
- d. Los mecanismos aplicados en el desarrollo de los servicios judiciales están validados y reconocidos institucionalmente.
- e. El servicio está reconocido en la normativa del sistema de justicia.
- f. El servicio opera bajo la supervisión de los órganos regulares del poder judicial.
- g. Los gastos recurrentes son financiados con fuentes nacionales.

Fases del establecimiento del servicio.

El PIFJ impulsa el establecimiento de un Servicio nacional de Facilitadores Judiciales en diversos países a través de proyectos de apoyo para el establecimiento del SNFJ. Este ciclo de intervención contempla desde el establecimiento del Programa en el país, hasta el seguimiento técnico para la sostenibilidad y proyección regional de la intervención. Comprende una estrategia de entrada, desarrollo y apoyo técnico de las intervenciones consolidadas.

Breve descripción del proyecto: Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

Propósito del proyecto:

En 2008 se ha mejorado el nivel de acceso a justicia en dos circunscripciones judiciales del país.

Resultados esperados.

Producto 1. Se ha establecido institucional y normativamente el servicio en dos circunscripciones.

Objetivo del producto: establecer metodológica, normativa e institucionalmente el servicio y validarlo.

Producto 2. Establecidas localmente las operaciones básicas del servicio que permiten el trabajo de los facilitadores.

Objetivo del producto: Establecer localmente la operación del servicio en términos de selección, nombramiento, formación, equipamiento, información y supervisión

Producto 3. Los facilitadores judiciales prestan el servicio beneficiando a la población meta.

Objetivo del producto: Que los facilitadores, bajo la supervisión de los judiciales, brinden los servicios a la población destinataria.

Producto 4. El sistema de facilitadores es conocido local e internacionalmente.

Objetivo del producto: Sensibilizar a los usuarios del servicio y a los funcionarios del Poder Judicial en Paraguay, así como posicionar local e internacionalmente la modalidad de facilitadores como una experiencia líder mediante la difusión local e internacional de los resultados del Proyecto.

Breve descripción del proyecto: Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

Propósito del proyecto:

En 2010 se ha mejorado el nivel de acceso a justicia de manera expedita en ocho departamentos del país.

Resultados esperados.

Producto 1. Se ha fortalecido la normatividad e institucionalización del servicio.

Objetivo del producto: Generar la sostenibilidad institucional al Proyecto.

Producto 2. Se han expandido las operaciones del servicio a 6 nuevos departamentos.

Objetivo del producto: Expandir la cobertura del proyecto.

Producto 3. Los facilitadores judiciales prestan el servicio beneficiando a la población meta.

Objetivo del producto: Las actividades previstas están destinadas a impulsar el servicio de los facilitadores.

Producto 4. El sistema de facilitadores es conocido local e internacionalmente.

Objetivo del producto: Lograr el reconocimiento y la validación social del servicio, en las áreas beneficiadas, en el Poder Judicial, en otros operadores de justicia y en el conjunto de la sociedad.

Breve descripción del proyecto: Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otros países.

Propósito del proyecto:

En 2011 se ha mejorado el nivel de acceso a justicia en dos países de la región, habiendo extendido y consolidado el servicio en ocho departamentos en Paraguay, establecido en cuatro provincias de Panamá y efectuadas acciones regionales de formación, intercambio y sistematización en dichos países y Nicaragua.

Resultados esperados.

Producto 1 Consolidada la expansión del servicio de Facilitadores Judiciales en ocho departamentos en Paraguay (2011).

Objetivo del producto: El objeto del producto es ampliar la cobertura del servicio en Paraguay y darle sostenibilidad institucional al Proyecto.

Producto 2. - Instaurado el Servicio de Facilitadores Judiciales en cuatro Provincias de Panamá (2010 y 2011).

Objetivo del producto; Generar el acceso a justicia a la población en condiciones de vulnerabilidad de ese país.

Producto 3. Desarrolladas acciones comunes de intercambio, formación, planificación/monitoreo, sistematización y representación en 2010-2011.

Objetivo del producto: Reforzar acciones regionales, generando importantes economías de escala y enriquecimiento mutuo.

3. Resultados de la evaluación del diseño de los proyectos.

3.1. Análisis de los diseños de los proyectos.

3.1.1. Análisis del diseño del proyecto: Establecimiento del Programa de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

En el análisis del diseño del proyecto se observaron deficiencias considerables, las cuales están relacionadas con la falta de una adecuada exposición del problema a atender y con la falta de precisión en la identificación de los efectos esenciales a generar con la intervención. Esas deficiencias se reflejan y se reproducen en la formulación de los indicadores asociados a la finalidad y el propósito, los cuales se limitan a la medición de productos, y no expresan las situaciones o cambios a generar, que permitan elevar el acceso a la justicia en el mediano y largo plazo. A continuación se presentará, de forma resumida, el análisis de cada uno de esos aspectos.

La calidad de la exposición del problema a atender.

En la exposición del problema a atender se detectan deficiencias considerables, las cuales se pueden resumir de la forma siguiente: el problema central seleccionado no fue debidamente explicado, la información fue presentada sin un orden secuencial adecuado, no se establecieron las conexiones o relaciones causales de las múltiples situaciones y datos aludidos. De igual forma, en diversos fragmentos de los documentos se señalan algunas manifestaciones y datos de otros problemas distintos a la brecha en el acceso a la justicia. Estos problemas se exponen sin clarificar si son incorporados para contextualizar el problema central, o si por el contrario, se deben asumir como otras situaciones a atender con la intervención. En consecuencia, la forma en que son formulados se presta a confusiones en cuanto a cuáles son las prioridades de los efectos a generar y no se identifican, de una manera explícita, las causas que generan la brecha del acceso a la justicia.

Las deficiencias antes señaladas, generaron limitaciones al momento de evaluar el proyecto, siguiendo la metodología tendiente a demostrar los efectos de la intervención a

través de instrumentos de análisis cuantitativo, como es el caso de prueba de hipótesis y modelos de regresión econométricos. De igual forma, esas deficiencias imponían limitaciones para visualizar las variables relevantes a considerar en el levantamiento de la información de la línea base del proyecto, en la estructuración del sistema de información, y en consecuencia, en la capacidad para evaluar los efectos y el impacto del proyecto en el mediano y largo plazo.

La claridad en la identificación de los efectos a generar con el proyecto.

En el diseño del proyecto se presentan deficiencias considerables en la identificación de los efectos esenciales a generar con la intervención. Aún cuando la finalidad y el propósito formulado guardan relación con el problema central a atender, se presentan deficiencias como las siguientes:

- a. No se exponen debidamente los cambios o situaciones a generar, las cuales permitan elevar el acceso a la justicia.
- b. Los indicadores asociados a la finalidad y el propósito no expresan los efectos esperados, pues sus contenidos intentan medir la consecución de los productos.
- c. Se presentan planteamiento que pueden inducir a desviar la atención hacia otros efectos y descuidar la medición de los relacionados con mejorar el acceso a la justicia.

Esas deficiencias imponen dificultades para diseñar una adecuada metodología para el monitoreo y evaluación de los avances y efectos del proyecto, debido a que no se identifican las variables esenciales a considerar o determinar en esos procesos.

Análisis de los indicadores de la matriz del marco lógico del proyecto.

En el análisis de los indicadores asociados a la finalidad y el propósito del proyecto se detectan deficiencias considerables. En consecuencia, los indicadores de productos aún cuando pueden estar bien redactados, pueden orientar las mediciones hacia cualquier dirección, por las deficiencias antes planteadas. En principio, el indicador de la finalidad de la intervención presenta las deficiencias siguientes:

- a. Los contenidos de este indicador no están asociados al fin del proyecto. No obstante, permite medir el grado de aceptación o la valoración del proyecto por parte de los actores claves a involucrar, lo cual constituye una variable a considerar en el establecimiento institucional y normativo del proyecto, más no con los cambios relacionados con la finalidad.
- b. Como consecuencia de lo antes planteado, este indicador no permite medir el cambio esperado en el largo plazo, en lo relacionado con el efecto de elevar el acceso a la justicia a través de un mecanismo de participación ciudadana. Se trata de un indicador de producto, y por lo tanto, no permite identificar los efectos a generar en el largo plazo.

En lo referente a los indicadores asociados al propósito se observan deficiencias como las siguientes:

- a. Los indicadores diseñados miden la cobertura que deben alcanzar las intervenciones y el porcentaje de la población que conocerá el proyecto y tendrá acceso a las normas jurídicas, pero, no permiten reflejar o medir los efectos de la intervención en el comportamiento de los procesos o variables que elevan el acceso a la justicia.

- b. Por otra parte, no se presentan indicadores que permitan demostrar cuantitativamente cómo el proyecto influye en las variables que permiten elevar el acceso a la justicia de los sectores rurales lejanos y en condiciones de pobreza.

Pasando a los indicadores asociados a los productos, en general, presentan una adecuada formulación en cuanto a cumplir con las cualidades básicas de los indicadores, sin embargo, reproducen las confusiones de los indicadores de finalidad y de propósito. Al respecto se pueden observar los casos siguientes:

- a. Los indicadores asociados al producto 2, se limitan a medir el resultado global del establecimiento del servicio, en cuanto al ámbito geográfico, el número de facilitadores, así como el producto vinculado al sistema de información. Por lo tanto, no describen, adecuadamente, los cambios esperados en el establecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, y por lo tanto, deben ser reforzados con otros indicadores. De igual forma, esos indicadores no reflejan las características, ni los actores claves a incorporar en el establecimiento local del mecanismo de participación ciudadana que permite elevar el acceso a la justicia.
- b. Se requiere elaborar indicadores que midan el avance del establecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, lo cual resulta clave para monitorear los avances en la incorporación de las instituciones y actores locales en el desarrollo de la iniciativa.
- c. En los indicadores asociados al producto 4, se constata que falta incorporar un indicador específico para medir la difusión del proyecto entre los beneficiarios.

3.1.2. Análisis del diseño del proyecto: Expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay.

En general, en este proyecto persisten las mismas deficiencias identificadas en el análisis anterior. Se presentan deficiencias relacionadas con la falta de una adecuada exposición del problema central a atender y con la falta de precisión en la identificación de los efectos esenciales a generar con la intervención. Estas deficiencias imponen limitaciones para identificar y definir los indicadores asociados a la finalidad y el propósito, de la manera más adecuada. Esos indicadores al ser los mismos a los formulados en el proyecto presentado en el año 2007, presentan deficiencias similares, se limitan a la medición de los productos y no expresan las situaciones o cambios a generar, en consecuencia, no definen las variables relevantes que permitan mejorar el acceso a la justicia. Esas apreciaciones se describirán a continuación.

La calidad de la exposición del problema a atender.

En la exposición de la problemática a atender se detectan deficiencias considerables, las cuales se pueden resumir de la forma siguiente: Se asume que en el primer proyecto se había presentado la adecuada explicación de la problemática a atender, por lo cual se intenta complementar esa presentación aludiendo a algunas situaciones y datos, sin establecer las relaciones entre ellos, y sin exponer como estos explican la producción de la brecha del acceso a la justicia.

La claridad en la identificación de los efectos a generar con el proyecto.

En el análisis del diseño del proyecto se observan deficiencias considerables en la identificación y definición de los efectos esenciales a generar con la intervención. En

general, persisten las deficiencias señaladas en el análisis del proyecto presentado en el año 2007. De esa manera, en la propuesta se detectan deficiencias como las siguientes: no se formulan debidamente los cambios o situaciones a generar, no se identifican, ni se definen las variables relevantes que pudieran explicar cómo mejorar el acceso a la justicia, a través de un mecanismo de participación ciudadana.

Análisis de los indicadores de la matriz del marco lógico del proyecto.

Debido a que los indicadores asociados a la finalidad y al propósito de este proyecto, son los mismos formulados en el proyecto “Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay”, entonces las deficiencias identificadas en la evaluación de ese primer proyecto son aplicables a esta segunda propuesta. En el caso de los indicadores de los productos si se presentan algunas diferencias, sin embargo, se presentan las mismas deficiencias presentadas en el análisis del primer proyecto.

3.1.3. Análisis del diseño del proyecto: Expansión Regional del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay, Panamá y otros países.

En el análisis del diseño de este tercer proyecto se detectan deficiencias considerables, las cuales están relacionadas con la falta de una adecuada exposición del problema central a atender y con la diversificación y falta de precisión en la identificación de los efectos a generar con la intervención. Producto de esas imprecisiones y deficiencias, se presentan limitaciones en la definición de los indicadores asociados a la finalidad y al propósito, los cuales no permiten medir los efectos de la intervención en el comportamiento de las variables o factores que permiten elevar el acceso a la justicia en la población beneficiada. Esas apreciaciones se describirán a continuación.

La calidad de la exposición del problema a atender.

En la exposición de la problemática a atender se observan deficiencias considerables, las cuales se pueden resumir de la forma siguiente: En la formulación de la justificación del proyecto no se establecen, ni se explican las relaciones causales entre las diferentes situaciones y datos aludidos. De igual forma, el diseño está orientado a intervenir en tres áreas con diferencias y especificidades de las situaciones problemáticas a atender, pero, esas diferencias y especificidades no se comunican en la justificación. Esas deficiencias imponen dificultades para identificar los factores o variables relevantes a considerar en la producción del acceso a la justicia, y en consecuencia, en la capacidad para evaluar los efectos esenciales a generar con el proyecto.

Al igual que en las propuestas de los proyectos antes analizados, en esta propuesta no se establecen, ni se explican las relaciones causales entre las distintas situaciones y datos aludidos en la redacción de la justificación. De esa manera, se hace alusión a los siete problemas siguientes: la impunidad, la falta de acceso a la justicia, la ausencia de tejidos sociales activos en la promoción y el cumplimiento de la ley, el porcentaje de la población en situación de pobreza y la falta de acceso a la justicia en los grupos sociales más vulnerables. Estos problemas son presentados sin establecer las relaciones entre ellos, y sin explicar las relaciones de esas situaciones con la existencia de la brecha en el acceso a la justicia. Además, en el diseño del proyecto se establece que la intervención se desarrollará en tres áreas no coincidentes en sus condiciones y con

especificidades de los posibles problemas a atender, pues la experiencia se desarrollaría en Paraguay, en Panamá, en el área de mejorar el acceso a la justicia, y en la región, en el desarrollo de acciones de intercambio, formación y sistematización de las experiencias. En cada una de esas tres áreas, se supone que la problemática a atender se desarrolla en medio de particularidades y exigencias diferenciadas, las cuales no se describen en la justificación del proyecto.

La claridad en la identificación de los efectos a generar con el proyecto.

En el diseño del proyecto se constatan deficiencias considerables en la identificación de los efectos esenciales a generar con la intervención. Esas deficiencias se observan en los aspectos siguientes: a) en la finalidad se incorpora la atención de problemas distintos al asumido como el central en el resumen ejecutivo de la propuesta; b) en el propósito se incorpora la intervención en dos países distintos, y además, en acciones con incidencia regional; c) en algunos fragmentos del documento se incorporan planteamientos que inducen a desviar la atención hacia la medición de otros efectos distintos a mejorar el acceso a la justicia. Esas deficiencias, imponen dificultades para identificar y definir los efectos esenciales a registrar y medir en los procesos de monitoreo y evaluación de la experiencia.

Las confusiones se hacen más significativas, pues se mantiene las deficiencias de los diseños de los dos proyectos anteriores, y además, los objetivos de este proyecto se han ampliado, tanto en los efectos a alcanzar, así como en las áreas a atender, se incorpora la generación de efectos en dos países, y además, se incorpora la generación de efectos en materia del intercambio, coordinación y capacitación desde una perspectiva regional. Esa ampliación de las áreas de la intervención, hace más compleja la identificación y definición de los efectos esenciales a generar.

Análisis de los indicadores de la matriz del marco lógico del proyecto.

En el análisis de los indicadores se detecta que tanto los indicadores asociados a la finalidad y al propósito, así como los indicadores asociados a los productos, presentan deficiencias en sus formulaciones. Esas deficiencias se pueden resumir de la forma siguiente: a) los contenidos del indicador asociado a la finalidad no están relacionados con los objetivos que se deben medir; b) los indicadores deben responder a la determinación de los efectos en dos países con situaciones disímiles en cuanto a los niveles y a las condiciones de desarrollo de las intervenciones, diferencias no expresadas en la formulación de los indicadores; c) en cada componente se incorporan los productos de los proyectos presentados en los años anteriores, por lo tanto, los indicadores no logran reflejar las diferentes dimensiones de los resultados a generar con las múltiples actividades asociadas a cada producto. Estas deficiencias dificultan la identificación y definición de indicadores que permitan medir los avances en la generación de los efectos y los productos de la intervención.

En cuanto al indicador asociado a la finalidad, se identificaron las deficiencias siguientes:

- a. Los contenidos de ese indicador no están asociados al fin del proyecto.
- b. Como consecuencia de lo antes planteado, este indicador no permite medir el cambio esperado en el largo plazo, en lo relacionado con la intención de elevar el acceso a la justicia a través de un mecanismo de participación ciudadana. De igual forma, no se define la relación de ese acceso con la contribución en la seguridad

ciudadana y la reducción de la conflictividad. Se trata de un indicador de producto, y por lo tanto, no permite identificar los efectos a generar en el largo plazo.

- c. Se detectó que cada producto constituye un proyecto, y en consecuencia, el propósito se orienta hacia tres intervenciones disímiles y diferenciadas. De igual forma, la finalidad alude a los efectos que puede generar la mejora en el acceso a la justicia, pero, se trata de efectos no incorporados en la formulación de los indicadores de la finalidad, ni en la definición del propósito. Por lo tanto, en la propuesta del proyecto no se comunica la capacidad del diseño para asegurar la relación causal entre los distintos eslabones de la lógica de la intervención.
- d. Se requiere delimitar el alcance de la finalidad del proyecto, a fin de poder definir los indicadores que logren medir el impacto a largo plazo.

En cuanto a los indicadores asociados al propósito, se observaron las deficiencias siguientes:

- a. Los indicadores diseñados miden la cobertura que deben alcanzar las intervenciones y el porcentaje de la población que conocerá el proyecto y tendrá acceso a las normas jurídicas, pero, no permiten reflejar o medir los efectos de la intervención en el comportamiento de los procesos o variables que elevan el acceso a la justicia.
- b. Los indicadores deben responder a la determinación de los efectos en dos países con situaciones disímiles en cuanto los niveles y a las condiciones de desarrollo de las intervenciones, diferencias no expresadas en el documento. Además, no se establecieron indicadores para medir los efectos de las acciones regionales de formación, intercambio y sistematización en dichos países y Nicaragua
- c. De igual forma, estos indicadores no permiten determinar el efecto específico del proyecto en la mejora del acceso a la justicia en los sectores más vulnerables. Por lo tanto, se requiere diseñar indicadores para medir el efecto en el incremento del acceso a la justicia de la población más vulnerable: las mujeres, los niños y los indígenas.

En cuanto a los indicadores asociados a los productos, se identificaron las deficiencias como las siguientes:

- a. En el producto 1 se incorporan los contenidos de los productos 2, 3 y 4 del proyecto presentado en el año 2007, lo cual genera una mayor complejidad para definir con precisión los resultados a generar, y en consecuencia, los indicadores.
- b. La formulación del producto no comunica los distintos objetivos o dimensiones que se expresan en las actividades asociadas a este producto. Por lo tanto, resulta complicado la identificación de los indicadores que puedan medir los resultados a generar de una manera simplificada, pues se deberían incorporar los indicadores de los diferentes productos del diseño del proyecto de los años anteriores.
- c. En el producto 2 se incorporan los contenidos de los productos 1, 2, 3 y 4 del proyecto presentado en el año 2007, lo cual genera una elevada complejidad para precisar y simplificar el número de indicadores que puedan medir los diversos resultados y objetivos asociados al producto.
- d. En el producto 3 se observa que, al estar como un componente más de los dos proyectos insertados en los productos 1 y 2, no se precisan con claridad los efectos que se buscan generar con acciones comunes de intercambio, formación, planificación/monitoreo, sistematización y representación en 2010-2011. Esta área, ciertamente responde a la búsqueda de mejorar el acceso a la justicia, pero, responde a una problemática específica, la cual debería atenderse siguiendo una

lógica de intervención no coincidente con la diseñada para guiar las ejecuciones a nivel de campo.

- e. Los indicadores no permiten medir las especificidades de los productos y cambios a generar en las actividades de formación. Por ejemplo, se requiere medir los avances en la validación de los programas de estudio, el índice de la matrícula que logra culminar el curso de formación, las líneas de investigación desarrolladas, el mecanismo de intercambio entre los postgraduados, entre otros.

3.2. Conclusiones del análisis del diseño de los proyectos.

Luego de haberse analizado la calidad de la exposición del problema a atender, la claridad en la identificación de los efectos esenciales a generar y la calidad de los indicadores formulados en la matriz del marco lógico, de los tres proyectos presentados, a modo de conclusión, a continuación se presenta el resumen del análisis de la capacidad general de los diseño para asegurar la relación causal entre actividades – productos – propósito – finalidad.

En cuanto a la capacidad de las actividades diseñadas para garantizar los productos esperados, se detecta que, en líneas generales, los insumos previstos y las actividades si aseguran la generación de los productos esperados en el tiempo previsto para su consecución. Claro está, esa relación causal se presenta de manera más clara en la secuencia lógica de las actividades – productos, de algunos productos en el primero y segundo proyecto, debido a que en el tercero no aparecen esa secuencia lógica.

Pasando a la relación causal productos – propósito – finalidad, en los tres proyectos se presentan serias dificultades para captar la secuencia lógica entre esos eslabones, debido a las imprecisiones y deficiencias del diseño. No obstante, en la descripción de las actividades de los proyectos, se pueden observar las cualidades y especificidades del funcionamiento operativo de la intervención, las cuales garantizan la generación de efectos sobre las barreras que impiden el acceso a la justicia, es decir, que esas actividades si pueden concretar productos que propicien las mejoras en el acceso a la justicia. Claro está, en los diseños de los proyectos esos efectos no fueron explicitados, ni incorporados en los indicadores asociados al propósito y a la finalidad. De esa manera, los beneficios a generar en el corto y mediano plazo en el incremento del acceso a la justicia y en la configuración y desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana, pueden estar garantizados por el diseño de las actividades y de los productos establecidos en el documento del proyecto, pero, debido a las deficiencias antes identificadas, no se garantiza su adecuado registro y monitoreo. En los resultados de la determinación de los efectos, se verificó la valides de esa apreciación.

De las constataciones antes expuestas se pueden extraer las conclusiones siguientes:

- a. Se requiere formular un proyecto para cada caso o país en el que se interviene (Paraguay y Panamá), lo cual permita responder a las especificidades y al estado de desarrollo de cada una de las experiencias. De igual forma, se debe diseñar un proyecto para atender las especificidades de las acciones comunes de intercambio, formación, planificación/monitoreo, sistematización y representación, las cuales concretan la intervención desde una perspectiva regional.
- b. Se requiere delimitar el alcance y reformular la finalidad para cada una de las intervenciones antes señaladas.

- c. Los indicadores de productos deben reformularse en función de la delimitación de la lógica de intervención de cada uno de los proyectos sugeridos en la letra "a".
- d. Se debe elaborar un marco lógico diferenciado y específico para las acciones comunes de intercambio, formación, planificación/monitoreo, sistematización y representación, con lo cual se evitarían las dificultades para definir los indicadores a aplicar en el seguimiento y evaluación de los efectos y productos a generar en esa área complementaria de los proyectos de intervención en los países involucrados.
- e. Necesariamente, en los medios de verificación de los indicadores, se debe incorporar el uso de los reportes estadísticos de las ejecuciones del servicio y de sus relaciones con los operadores de justicia, a fin de recopilar la información que permita medir los mencionados efectos.
- f. Finalmente, se requiere actualizar la percepción de la problemática y la matriz del marco lógico de los proyecto, con la participación de los coordinadores, los promotores y contrapartes, con la finalidad de identificar los efectos esenciales a generar con la intervención, lo cual es vital para diseñar una adecuada metodología para el monitoreo y evaluación de los avances y efectos del proyecto, y la evaluación de los efectos de la intervención.

4. Resultados de la evaluación de la intervención en Paraguay.

4.1. Contexto general de la intervención.

La intervención se desarrolló durante el período 2008 al 2011 en zonas rurales y suburbanas de Paraguay. En ese contexto, al establecimiento y la expansión del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales se le presentaron obstáculos y oportunidades, que devienen de una compleja problemática socioeconómica e institucional. Entre otros factores de esa problemática, se ha considerado que los más relevantes se pueden observar en las cuatro vertientes siguientes: La primera, referida a que en Paraguay se presentan amplios sectores de la población en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica, educativa y geográfico-ambiental, que les imponen obstáculos para acceder a los servicios jurídicos. La segunda vertiente, relacionada con los procesos impulsados por las instituciones del Poder Judicial y el Poder Legislativo, en cuanto a la reforma de las leyes y de las instituciones que deben garantizar su aplicación. Ahora bien, para el desarrollo de esos cambios, generalmente, se han presentado dificultades, debido a que el Poder Judicial no cuenta con los suficientes recursos financieros y humanos para elevar su incidencia en la población, y sobre todo, para elevar su incidencia en la población más vulnerable de zonas rurales y suburbanas. La tercera vertiente, está relacionada con las dificultades que se le imponen a los procesos e iniciativas de mejoras en el acceso a la justicia, desde el excesivo centralismo de las instituciones del Estado y el escaso desarrollo de la cultura institucional. Desde esas situaciones se genera incertidumbre sobre la continuidad de las iniciativas o de las alianzas institucionales alcanzadas, ante los normales cambios de las autoridades del Poder Judicial, del Poder Ejecutivo, e incluso, de los cambios de las autoridades del Poder Municipal. La cuarta y última vertiente está referida a la existencia de un sinnúmero de dirigentes comunitarios, jueces locales y funcionarios de distintas instituciones públicas con capacidades diversas y sensibilidad para comprometerse con iniciativas como el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, y que aún con todas las dificultades antes aludidas, se han apropiado de la iniciativa y sostienen su funcionamiento. Para ilustrar lo antes expresado, a continuación se expondrá, de forma breve, esas cuatro vertientes.

Iniciando con la descripción de la primera vertiente, Paraguay es un país con marcadas desigualdades sociales, en el que se presentan amplios sectores de la población con significativas desventajas en el manejo de los recursos y capacidades para gestionar los trámites ante los operadores de justicia. De esa manera, la población de bajos recursos, de zonas rurales lejanas, de los sectores más vulnerables mujeres, niños e indígenas, generalmente, ignoran los contenidos de las leyes, desconocen ante qué instituciones deben presentar sus demandas y cómo presentarlas; y además, no cuentan con recursos económicos para sufragar los gastos de traslado y de los trámites, viven en comunidades lejanas y con dificultades para movilizarse hasta las capitales de los distritos o departamentos, y no cuentan con el asesoramiento para resolver conflictos o delitos menores a través de mediaciones y de acuerdos extrajudiciales.

En esos sectores sociales, en general, se considera que los grupos más vulnerables para acceder a la justicia los constituyen los pobladores del medio rural alejados de las ciudades, y en especial, los niños, las mujeres y los indígenas. A esos sectores se les considera como los de mayor vulnerabilidad por encontrarse en condiciones con significativas desventajas para acceder a los servicios del sistema de justicia, y en consecuencia, pueden resultar los más perjudicados al no poder ejercer sus derechos y corren mayor riesgo dada su situación de inseguridad jurídica. Esa

vulnerabilidad se desprende de múltiples condiciones socioculturales y socioeconómicas, ligadas a las características personales, pues por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico, algunos grupos experimentan el mencionado riesgo por no contar con los recursos y capacidades para incorporarse al desarrollo social y al ejercicio del Estado de Derecho (PNUD, 2010, Págs. 87 y 89), (Ministerio de la Vivienda-IJH, 2010, Pág. 3), (Uribe y González, 2007, Págs. 207-209).

En el caso de las comunidades beneficiadas con el Servicio de Facilitadores, según los resultados del estudio de campo, de 200 familias encuestadas el 68,50 por ciento se ubican en un bajo nivel de condiciones socioeconómicas, con bajos ingresos, con precariedad en la calidad de sus viviendas y en la disponibilidad de los recursos públicos vitales. De igual forma, el 85,50 por ciento de los consultados no han superado el nivel escolar básico y el 55,50 por ciento se comunica solo a través de la lengua Guaraní (lengua autóctona). Además, la vialidad para acceder a la mayoría de las poblaciones presenta condiciones precarias, haciéndose menos accesible en la temporada de lluvia. Por otra parte, en esas zonas no se cuenta con servicios de transporte público oportuno, por lo cual el 56,50 por ciento de los consultados, usa la moto propia como medio de transporte y el 22 por ciento el servicio público (Ver Cuadros Anexos 1, 2, 3 y 4). Por lo tanto, la combinación de la poca disponibilidad de recursos, con las desventajas para manejar información y movilizarse con facilidad, les impone serias limitaciones para acceder a los servicios de justicia.

Pasando a la segunda vertiente, durante el período 1989 – 2008, se desarrolló un importante crecimiento cuantitativo y de construcción de autonomía de las instituciones del Poder Judicial (Rolon, 2004, Págs. 9 y 10). En ese desarrollo se han impulsado múltiples reformas del marco legal. Para visualizar esas reformas se pueden citar los ejemplos siguientes: se ha venido propiciando el desarrollo de la justicia de paz, la cual fue incorporada en el Código Orgánico Judicial. Por otra parte, en el Código Procesal Penal del año 2002, se establece que en el caso de las comunidades autóctonas se debe aplicar el Derecho Consuetudinario, y se exige la asistencia de peritos culturales (Rolon, 2004, Pág. 29). Un tercer y último ejemplo, se incorporaron y se implementó las figuras de los defensores públicos y de los mediadores. Ahora bien, la implementación efectiva y la incidencia de esos avances, generalmente, han sido limitadas, debido a que las instituciones no cuentan con los suficientes recursos financieros y humanos para la aplicación de las reformas. Además, no cuentan con el personal diseminado en los diferentes municipios, ni con la metodología adecuada para hacer llegar la información de las reformas y entrenar a los ciudadanos en lo relacionado a las formas de acceder a la justicia. Claro está, esas debilidades en la incidencia de los operadores de justicia, se hacen más notorias en la falta de capacidades para informar e incluir en el acceso a la justicia a las poblaciones rurales e indígenas.

Esas debilidades en la cobertura e incidencia de los operadores de justicia vinculados a los avances antes citados, se pudo constatar en el estudio de campo en las comunidades beneficiadas y no beneficiadas por el Servicio de Facilitadores Judiciales. Por ejemplo, en las 400 familias encuestadas, solo el 2,10 por ciento saben que servicio debe prestar la Oficina de Mediación; y solo el 2,90 por ciento saben que servicios debe prestar la Defensoría Pública. De igual forma, en cuanto a la confianza expresada en las instituciones, solo el 5,20 por ciento manifestó sentir confianza en la Oficina de Mediación y el 5,70 por ciento en la Defensoría Pública (Ver Cuadros 4). Claro está, estos datos pueden reflejar más el desconocimiento de esas instituciones, que la propia desconfianza. Desconocimiento generado por los escasos recursos de esas instituciones para poder

elevar la cobertura de sus servicios y prestar servicios próximos a las comunidades rurales y suburbanas.

Pasando a la descripción de la tercera vertiente, la excesiva centralización de las instituciones del Estado y el escaso desarrollo de la cultura institucional, generan obstáculos y exigencias a los procesos de mejoras del acceso a la justicia, y entre otros se pueden señalar las siguientes: En primer término, al gozar las autoridades de una excesiva discrecionalidad para decidir no darle continuidad a las iniciativas apoyadas por sus antecesores, entonces, ante cualquier cambio de autoridad se genera una situación de incertidumbre sobre la continuidad de las iniciativas que se han venido impulsando. En segundo término, las personas que lideran las iniciativas de mejoras para elevar el acceso a la justicia, deben consumir gran parte de su tiempo y de sus energías en la consecución de recursos en las instancias del alto gobierno y en la creación de puentes de comunicación con las autoridades recién nombradas. En tercer término, la excesiva centralización genera retardos en la transferencia de los recursos y su distribución no responde a la identificación de las necesidades locales. Además, generalmente, los gobiernos locales, aliados naturales de las iniciativas que responden a las necesidades de los ciudadanos, no cuentan con los suficientes recursos para financiar el funcionamiento de los servicios jurídicos que se prestan en su ámbito territorial, y a pesar de esas carencias, desde el gobierno municipal se suelen aportar apoyos eventuales a estas iniciativas.

Pasando a la cuarta vertiente, en las zonas rurales y suburbanas de Paraguay, se presentan un sinnúmero de dirigentes comunitarios, con años de experiencias en la promoción del desarrollo comunitario, que gozan de la confianza y el reconocimiento de la población. Generalmente, estos dirigentes no cuentan con el apoyo y el reconocimiento de las instituciones públicas, y menos aún, no reciben capacitación alguna para cumplir sus funciones en el desarrollo comunitario. Por lo tanto, esos dirigentes apoyan y se comprometen con las iniciativas que les garantizan ese reconocimiento, esos apoyos, y sobre todo, esa capacitación. De hecho esos dirigentes comunitarios se comprometieron con el Servicio de Facilitadores Judiciales, cumpliendo sus labores de manera voluntaria. Por otra parte, en las instituciones del Poder Judicial se presentan autoridades, jueces locales, y funcionarios que, aún cuando en un primer momento algunos reaccionaron con reticencia, luego, al constatar las bondades de la iniciativa, y el estilo y la metodología del abordaje y comunicación con la comunidad asumida por los promotores del PIFJ, se sensibilizaron, se comprometieron con la iniciativa y aportaron sus capacidades en el establecimiento y expansión del servicio de facilitadores judiciales. Finalmente, la combinación de las capacidades y el compromiso de los dirigentes comunitarios, de los jueces locales y funcionarios del Poder Judicial y de los promotores del PIFJ, han permitido el avance de esta iniciativa, en apenas cuatro años de desarrollo.

4.2. Efectividad de la intervención en Paraguay.

Se determinó que la intervención en Paraguay logró una excelente efectividad. Esta conclusión se desprende de las constataciones siguientes: En primer término, se comprobaron las hipótesis diseñadas para la determinación de los efectos de la intervención, con lo cual se identificaron nueve áreas en la que se generaron cambios en el acceso a la justicia. En segundo término, a través del análisis estadístico de la información recolectada en las comunidades, se identificaron cuatro modelos que explican qué factores o variables que determinan los efectos generados, lo cual permitió avanzar en la corrección de los modelos diseñados en la metodología de la evaluación, lográndose

así una explicación más aproximada de los procesos desarrollados en la experiencia que elevaron el acceso a la justicia en las comunidades beneficiadas. En tercer término, en los talleres de evaluación se identificaron otros efectos, relacionados con los cambios generados en las dinámicas institucionales y comunicacionales de los actores involucrados, los cuales complementan los efectos generados en la población beneficiaria. En cuarto término, en el balance de resultados logrados y esperados, se detectó un excelente desempeño, lográndose resultados que superan el 100 por ciento de los productos esperados. En quinto y último término, se logró un excelente desempeño en las principales actividades desarrolladas en la experiencia, lo cual permite, más aún, identificar los procesos que contribuyeron a generar los efectos identificados en la comprobación de las hipótesis.

De esa manera, a través del procesamiento de la información recopilada en las comunidades, 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. Con la comprobación de las hipótesis se determinó que, desde el punto de vista del análisis estadístico, existen diferencias significativas en el comportamiento de las variables dependientes (efectos generados), en las poblaciones beneficiadas y no beneficiadas con el servicio de facilitadores judiciales. En las comunidades beneficiadas se presentan cifras significativamente superiores a las que se registran en las comunidades no beneficiadas en las áreas siguientes:

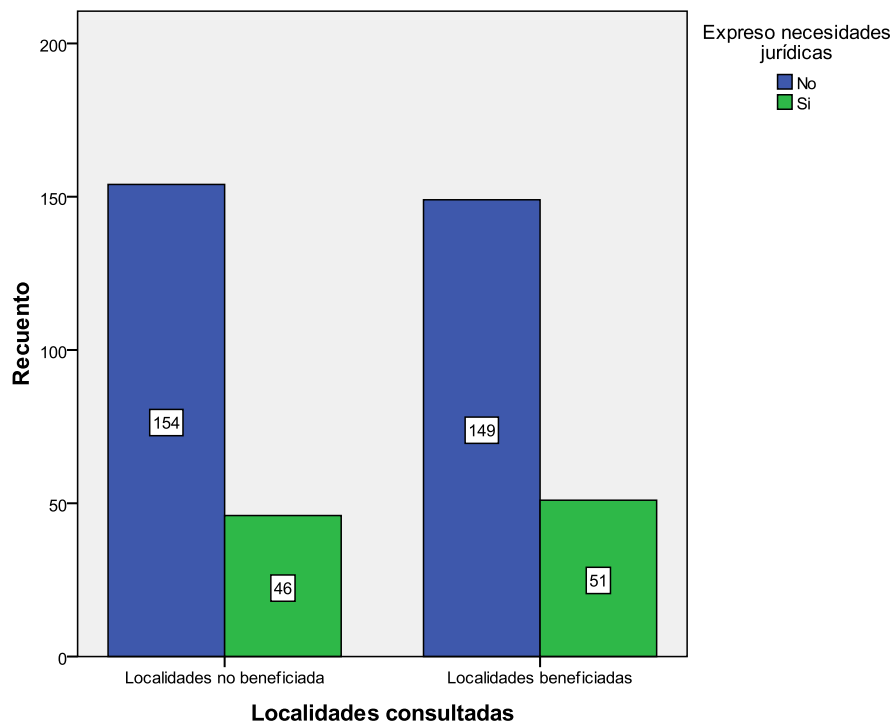
- j. El número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos.
- k. El número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidad jurídica.
- l. El número de ciudadanos que participa en reuniones con el personal de las instituciones operadoras de justicia.
- m. El número de servicios jurídicos que los ciudadanos manifiestan haber recibido.
- n. El número de solicitudes o situaciones resueltas.
- o. La proporción del número de ciudadanos que conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia.
- p. La proporción del número de ciudadanos que expresan estar seguros que los operadores de justicia los atenderán de forma rápida y oportuna.
- q. La proporción del número de ciudadanos que manifiestan sentir confianza en el sistema de justicia.
- r. El nivel de confianza promedio en el sistema de justicia es aceptable o alto.

Para visualizar la significancia de cada uno de estos efectos, a continuación se presentarán los resultados generales de los mismos.

EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 1.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

**GRÁFICO 1.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE NECESIDADES JURÍDICAS
EXPRESADAS POR LOS CIUDADANOS**



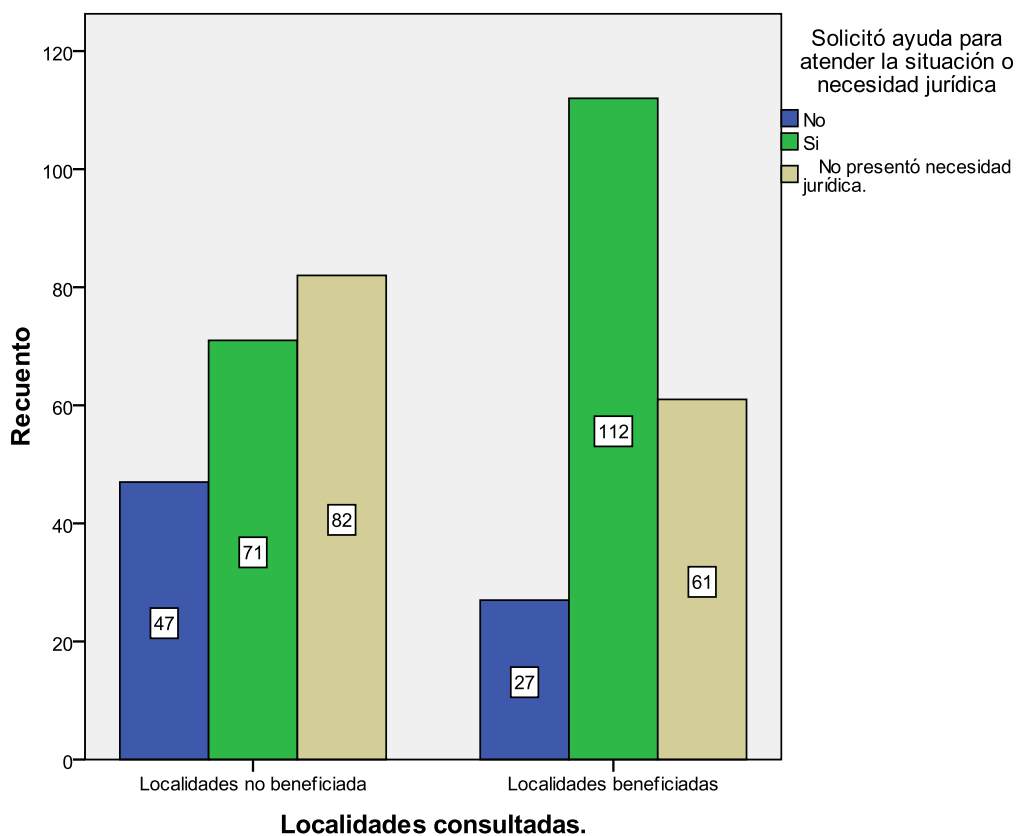
EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 2.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidad jurídica, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

CUADRO 1.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS QUE PRESENTARON SOLICITUDES DE AYUDA PARA ATENDER LA SITUACIÓN O NECESIDAD JURÍDICA.

	Población beneficiada.	Población No beneficiada.
N° de ciudadanos que presentaron solicitudes.	112	71
Porcentaje del total de cada grupo consultado (200)	56	35,5

GRÁFICO 2.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS DE ACUERDO A SI PRESENTARON O NO SOLICITUDES DE AYUDA PARA ATENDER LAS NECESIDAD JURÍDICA.



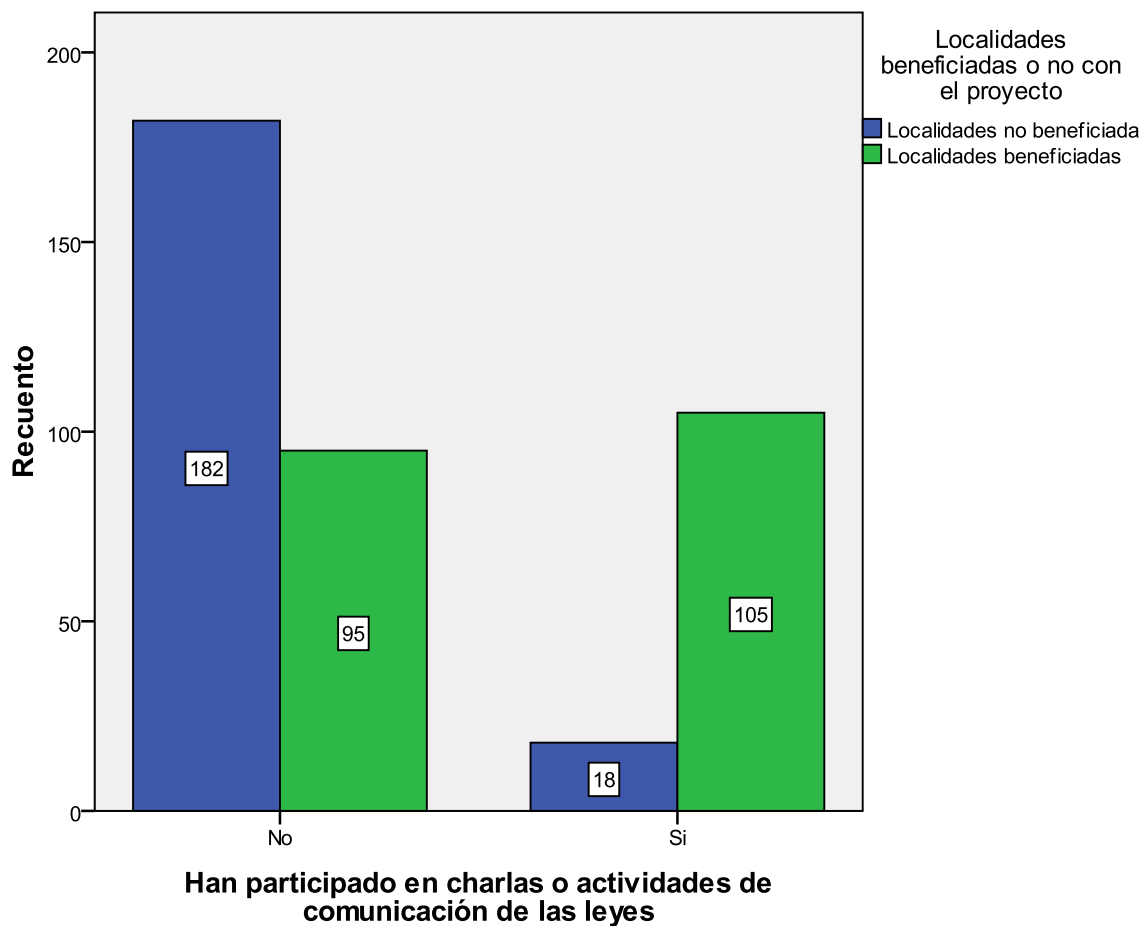
EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 3.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de ciudadanos que participan en actividades con el personal de las instituciones operadoras de justicia, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

CUADRO 2.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS QUE PARTICIPARON EN LAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DE LAS LEYES.

	Población beneficiada.	Población No beneficiada.
N° de ciudadanos que participaron en las actividades de divulgación de las leyes.	105	18
Porcentaje del total de cada grupo consultado (200)	52,5	9

GRÁFICO 3.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A SU MANIFESTACIÓN DE HABER PARTICIPADO O NO EN LAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DE LAS LEYES.



EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 4.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de servicios jurídicos que los ciudadanos manifiestan haber recibido, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

GRÁFICO 4.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A SU MANIFESTACIÓN DE HABER RECIBIDO O NO ORIENTACIÓN SOBRE: A QUÉ INSTITUCIÓN ACUDIR PARA SOLICITAR ATENCIÓN DE SU NECESIDAD JURÍDICA.

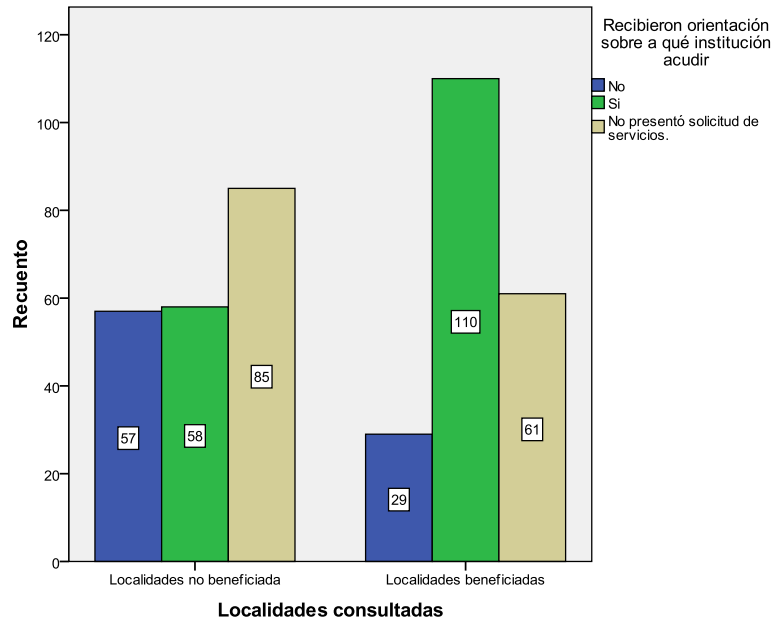
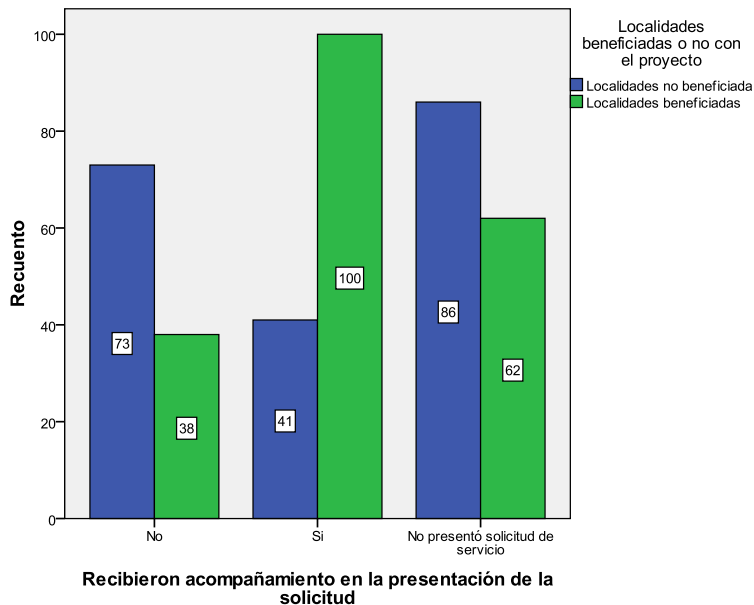


GRÁFICO 5.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A SU MANIFESTACIÓN DE HABER RECIBIDO O NO ACOMPAÑAMIENTO EN LA PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS JURÍDICOS.



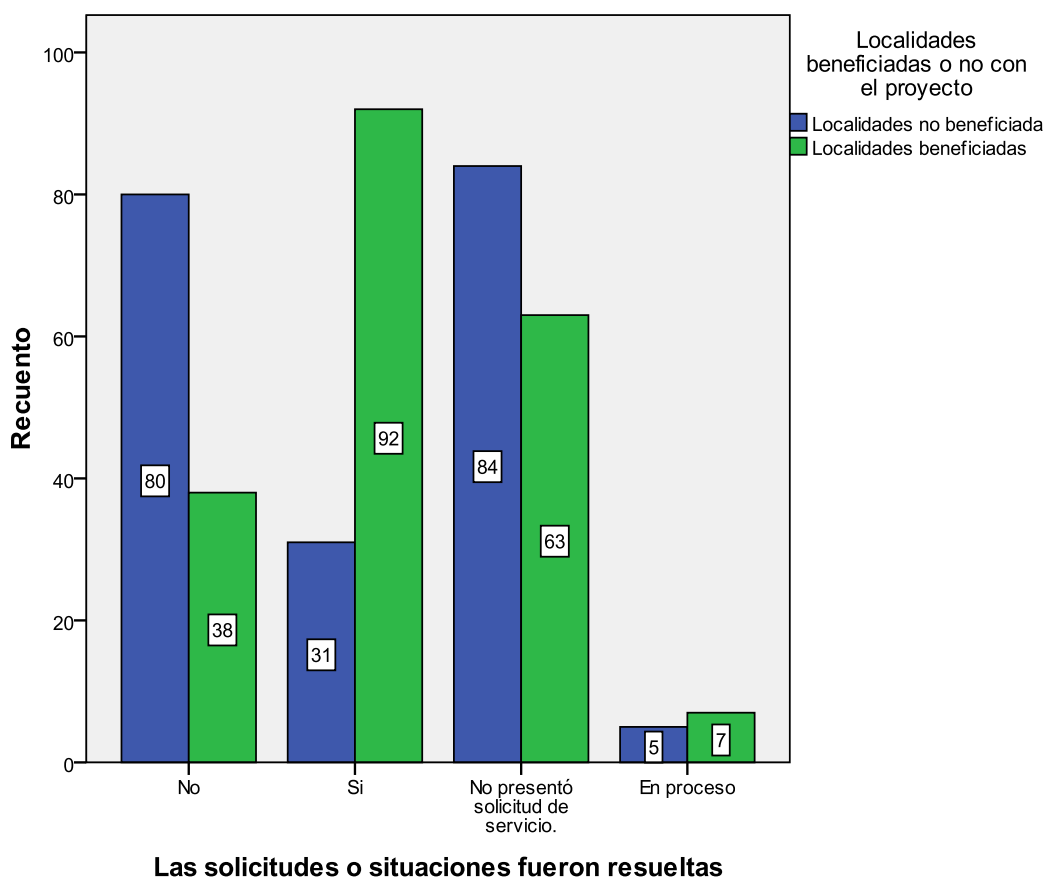
EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 5.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes o situaciones jurídicas resueltas, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

CUADRO 3.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS QUE SUS SOLICITUDES DE SERVICIOS JURÍDICOS FUERON RESUELTAS

	Población beneficiada.	Población No beneficiada.
N° de ciudadanos que sus solicitudes fueron resueltas.	92	31
Porcentaje del total de cada grupo consultado (200)	46	15,5

GRÁFICO 6.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A SU MANIFESTACIÓN DE QUE FUERON RESUELTAS O NO LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS JURÍDICOS.



EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 6.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia de la localidad, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

**CUADRO 4.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS QUE EXPRESARON
SABER QUÉ SERVICIOS DEBEN PRESTAR LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES
OPERADORAS DE JUSTICIA.**

Instituciones:	Población beneficiada.	Porcentaje del total de cada grupo consultado (200)	Población No beneficiada.	Porcentaje del total de cada grupo consultado (200)
Juez de Paz.	149	74,5	94	47
Defensoría Pública.	165	82,5	188	94
Policía.	193	96,5	171	85,5
Juzgado de apelaciones	36	18	9	4,5
Fiscalía del Ministerio Público.	118	59	47	23,5
Registro Notarial Público.	161	80,5	118	59
Gobierno Municipal.	181	90,5	156	78
Oficina de Mediación.	26	13	9	4,5
Facilitador Judicial	177	88,5	0	0
	Promedio porcentual general	67		44

EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 7.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que expresaron estar seguros que los operadores de justicia los atenderán de forma rápida y oportuna, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

**CUADRO 5.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A LAS INSTITUCIONES EN QUE MANIFESTARON ESTAR SEGUROS LE BRINDARÁN UNA ATENCIÓN RÁPIDA Y OPORTUNA**

Número de instituciones en que está seguro que lo atenderán de forma rápida y oportuna	Localidades		Total
	No beneficiada	Beneficiadas	
1	12	17	29
2	27	8	35
3	37	12	49
4	39	23	62
5	16	27	43
6	2	47	49
7	5	10	15
8	16	8	24
9	0	39	39
Subtotal	154	191	345
0	46	9	55
Total	200	200	400

EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 8.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que manifiestan sentir confianza en el sistema de justicia, es superior a la registrada en la población no beneficiada con el proyecto.

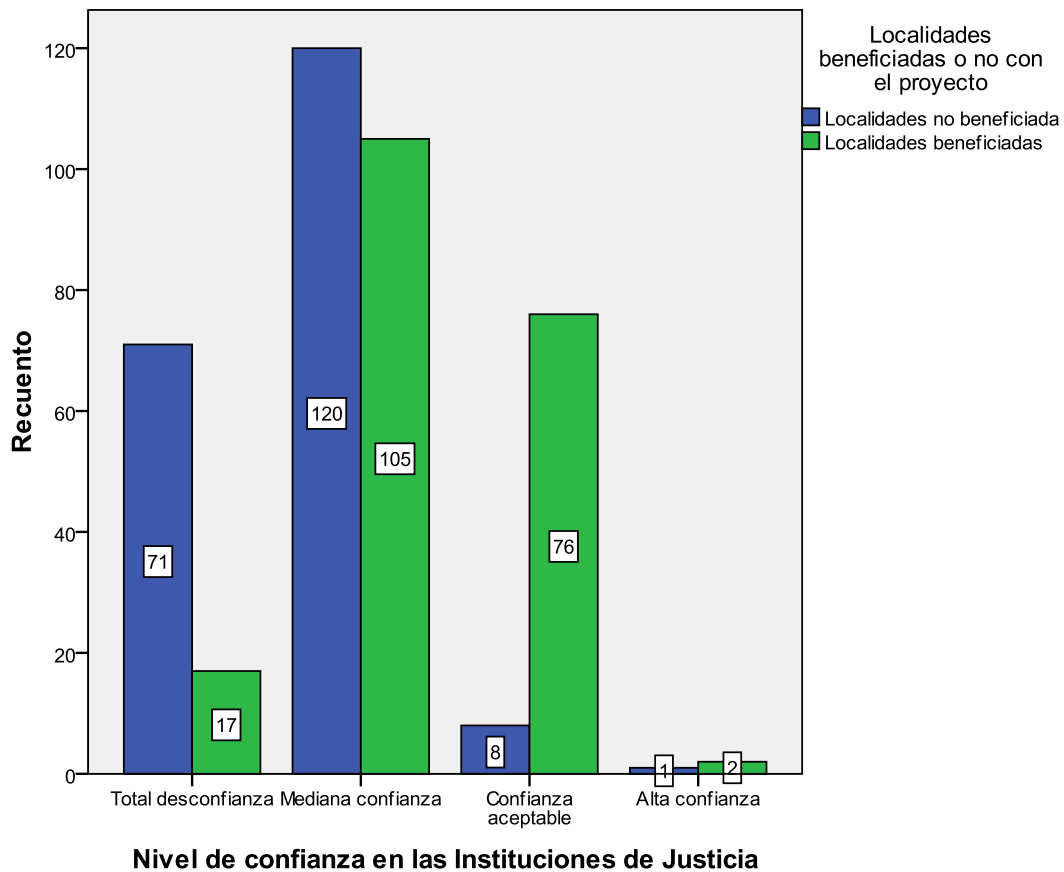
**CUADRO 6.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A LAS
INSTITUCIONES EN QUE MANIFESTARON SENTIR CONFIANZA**

Número de instituciones en las que confían.	Localidades		Total
	No beneficiada	Beneficiadas	
1	5	11	16
2	20	6	26
3	35	7	42
4	41	12	53
5	17	29	46
6	3	57	60
7	5	9	14
8	16	9	25
9	17	50	67
Subtotal	159	190	349
0	41	10	51
Total	200	200	400

EFFECTO COMPROBADO CON LA HIPÓTESIS 9.

En la población atendida por los facilitadores judiciales el nivel de confianza promedio en el sistema de justicia es aceptable y es superior al que se registra en la población no beneficiada con el proyecto

GRÁFICO 6.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE ACUERDO A LOS NIVELES DE CONFIANZA EN EL SISTEMA DE JUSTICIA.



Aporte de los facilitadores en los servicios jurídicos prestados.

**CUADRO 7.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS DE LAS LOCALIDADES
BENEFICIADAS CON LA INTERVENCIÓN, DE ACUERDO AL TIPO DE
SERVICIOS JURÍDICOS PRESTADOS
POR LOS FACILITADORES JUDICIALES Y EL RESTO DE OPERADORES DE JUSTICIA.**

Tipos de servicios suministrados a los ciudadanos:	Prestados por los facilitadores (a)	Prestados por los facilitadores en coordinación con otras instituciones (b)	Total servicio prestado con intervención de los facilitadores (c:a+b)	Prestados por otras instituciones (d)	Total servicios prestados (e:c+d)
Brindaron orientación inicial	78	15	93	19	112
Acompañamiento en la presentación de las solicitudes de servicios jurídicos	54	10	64	36	100
Acompañamiento en el seguimiento de las solicitudes de servicios jurídicos	45	12	57	38	95
Coordinación de actividades de divulgación de las leyes.	84	8	92	13	105
Total número de ciudadanos que recibieron servicios jurídicos.	261	45	306	106	412
Porcentaje en los que intervinieron los facilitadores judiciales	74,27				

De igual forma, los modelos identificados permiten explicar qué factores o variables influyen en la generación de los efectos relacionados con las cuatro variables dependientes, sugeridas en los cuatro modelos propuestos en la metodología de la evaluación. De esa manera, los modelos recogen las relaciones causales siguientes:

- 1º. El comportamiento del número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos, guarda una relación estadística significativa con los factores o variables siguientes:
 - a. El número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes.
 - b. El número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta.
 - c. El número de años de escolaridad de los ciudadanos.

- 2º. El comportamiento del número de instituciones que los ciudadanos conocen los servicios que prestan, guarda una relación estadística significativa con los factores o variables siguientes.
 - a. El número de años de escolaridad de los ciudadanos.
 - b. El nivel de condiciones socioeconómicas de la familia.
 - c. El número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes.
 - d. El número de instituciones en las que confía.
 - e. El número de servicios jurídicos recibidos.

- 3º. El comportamiento del nivel de confianza en las instituciones operadoras de justicia, guarda una relación estadística significativa con los factores o variables siguientes:
 - a. El número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta.
 - b. El número de instituciones que el ciudadano está seguro lo atenderán de forma rápida y oportuna.
 - c. El número de años de escolaridad de los ciudadanos.

- 4º. El comportamiento del número de servicios jurídicos recibidos, guarda una relación estadística significativa con los factores o variables siguientes:
 - a. El número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes.
 - b. El número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta.

Luego de haberse expuesto el resumen de los efectos generados por la intervención, a continuación se procederá a presentar los distintos pasos desarrollados en la evaluación de esos efectos.

4.2.1. Comprobación de las hipótesis para la determinación de los efectos.

Para la determinación de los efectos de la intervención se aplicó la metodología de prueba de hipótesis, la cual se desarrolló utilizando las hipótesis y los procedimientos siguientes:

Hipótesis de investigación N° 1.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 1.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos, presenta cifras iguales o inferiores al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 1 se observa que el número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos en la población atendida por los facilitadores es en promedio 1.09, mientras que en la población no atendida es 0.93, es decir, el promedio es ligeramente superior en la población atendida. Respecto a los resultados de la prueba de hipótesis, la cual permite verificar si la diferencia es estadísticamente significativa, se puede observar que la prueba de Levene muestra una significación de 0.784, mayor a la significación de referencia de 5%= 0.05, por lo que se concluye que no existe diferencia significativa en la variabilidad del número de necesidades jurídicas. De acuerdo con ese resultado, la estadística t arroja una significación de 0.0495, inferior al nivel de significación de referencia, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 1. Estadísticos de: número de necesidades jurídicas expresadas

Localidades	N	Media	Desviación típ.	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas			Prueba T para la igualdad de medias	
				Se han asumido:	F	Sig.	t	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	1,09	1,048	Varianzas iguales	,075	,784	1,654	,0495
No beneficiada	200	,93	,945					

Hipótesis de investigación N° 2.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidad jurídica, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 2.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidad jurídicas, presenta cifras iguales o inferiores al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 2 se observa que el número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidades jurídicas en la población atendida por los facilitadores fue de 112, mientras que en la población no atendida fue de 71. Respecto a la significación de la prueba de hipótesis es de 0.000, menor al nivel de referencia (0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se llega a la conclusión que en la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes de ayuda presentadas por los ciudadanos para atender la situación o necesidad jurídica, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 2. Estadísticos de: solicitó ayuda para atender la situación o necesidad jurídica

Localidades	N	Casos favorables	Proporción de casos favorables	Prueba Z para la igualdad de medias	
				Z	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	112	0.56	6.60	,000
No beneficiada	200	71	0.355		

Hipótesis de investigación N° 3.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de ciudadanos que participan en actividades con el personal de las instituciones operadoras de justicia, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 3.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de ciudadanos que participan en actividades con el personal de las instituciones operadoras de justicia, presenta cifras iguales o inferiores al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 3 se observa que el número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes en la población atendida por los facilitadores fue de 105, mientras que en la población no atendida fue de 18. Respecto a la significación de la prueba de hipótesis es de 0.000, menor al nivel de referencia (0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de ciudadanos que participan en actividades con el personal de las instituciones operadoras de justicia, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 3. Estadísticos de: han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes

Localidades	N	Casos favorables	Proporción de casos favorables	Prueba Z para la igualdad de medias	
				Z	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	105	0.525	10.56	,000
No beneficiada	200	18	0.09		

Hipótesis de investigación N° 4.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de servicios jurídicos que los ciudadanos manifiestan haber recibido, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 4.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de servicios jurídicos que los ciudadanos manifiestan haber recibido, presenta cifras iguales o inferiores al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 4 se observa que el número promedio de servicios recibidos por los ciudadanos en la población atendida por los facilitadores es 3.02, mientras en la población no atendida es 1.13, es decir, el promedio es superior en la población atendida. En relación a los resultados de la prueba de hipótesis, se puede observar que la prueba de Levene muestra una significación de 0.00, menor a la significación de referencia (0.05), entonces, se concluye que existe diferencia significativa en la variabilidad del número de servicios recibidos. Por tanto, se utiliza el estadístico t correspondiente, el cual arroja una significación de 0.00, y en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de servicios jurídicos que los ciudadanos manifiestan haber recibido, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 4. Estadísticos de: número de servicios institucionales recibidos

Localidades	N	Media	Desviación típ.	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas			Prueba T para la igualdad de medias	
				Se han asumido:	F	Sig.	t	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	3,02	3,421	Varianzas iguales	46,51	,000	6,625	,000
No beneficiada	200	1,13	2,138					

Hipótesis de investigación N° 5.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes o situaciones jurídicas resueltas, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 5.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de solicitudes o situaciones jurídicas resueltas, presenta cifras iguales o inferiores al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 5 se observa que el número de conflictos o situaciones jurídicas resueltas en la población atendida por el proyecto fue de 92, mientras que en la población no atendida fue de 31. Respecto a la significación de la prueba de hipótesis es de 0.000, menor al nivel de referencia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, el número de conflictos o situaciones jurídicas resueltas, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 5. Estadísticos de: las solicitudes o situaciones que fueron resueltas

Localidades	N	Casos favorables	Proporción de casos favorables	Prueba Z para la igualdad de medias	
				Z	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	133	92	0.69	7.59	,000
No beneficiada	113	31	0.27		

Hipótesis de investigación N°6.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia de la localidad, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 6.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia de la localidad, presenta cifras iguales o inferiores a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 6 se observa que el porcentaje de servicios de los operadores de justicia conocidos por los ciudadanos en la población atendida por los facilitadores es 66,77 mientras en la población no atendida es 33.49, observándose que el porcentaje es significativamente superior en la población atendida. En relación a la prueba de hipótesis, en ese caso la significación es 0.00, y en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que conocen la oferta de los servicios jurídicos de los principales operadores de justicia de la localidad, es superior al que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 6. Estadísticos de: porcentaje de servicios de los operadores de justicia conocidos por los ciudadanos

Localidades	N	Media	Proporción de casos favorables	Prueba Z para la igualdad de medias	
				Z	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	66.77	0.6677	8.95	,000
No beneficiada	200	33.49	0.3349		

Hipótesis de investigación N°7.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que expresaron estar seguros que los operadores de justicia los atenderán de forma rápida y oportuna, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Hipótesis nula N° 7.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que expresaron estar seguros que los operadores de justicia los atenderán de forma rápida y oportuna, presenta cifras iguales o inferiores a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 7 se observa que el porcentaje de operadores de justicia en que los ciudadanos están seguros los atenderían oportunamente en la población atendida por los facilitadores es 59.06 mientras que en la población no atendida es 32.67, observándose que el porcentaje es superior en la población atendida. En la prueba de hipótesis, la significación es 0.00, y en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que expresaron estar seguros que los operadores de justicia los atenderán de forma rápida y oportuna, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

Tabla 7. Estadísticos de: porcentaje de operadores de justicia en que los ciudadanos están seguros los atenderían oportunamente

Localidades	N	Media	Proporción de casos favorables	Prueba Z para la igualdad de medias	
				Z	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	59,06	0.5906	7.81	,000
No beneficiada	200	32,67	0.3267		

Hipótesis de investigación N° 8.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que manifiestan sentir confianza en el sistema de justicia, es superior a la que se registra en la población no beneficiada con el proyecto.

Hipótesis nula N° 8.

En la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que manifiestan sentir confianza en el sistema de justicia, presenta cifras iguales o inferiores a la que se registra en la población no beneficiada con la intervención.

En la Tabla 8 se puede ver que el porcentaje de instituciones de justicia en las que los ciudadanos confían en la población atendida por los facilitadores es 64.67, mientras en la población no atendida es 40.72, observándose que el porcentaje es superior en la población atendida. La significación de la prueba de hipótesis es 0.00, lo cual implica que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales, la proporción del número de ciudadanos que manifiestan sentir confianza en el sistema de justicia, es superior al registrado en la población no beneficiada con el proyecto.

Tabla 8. Estadísticos de: porcentaje de instituciones de justicia en las que los ciudadanos confían

Localidades	N	Media	Proporción de casos favorables	Prueba Z para la igualdad de medias	
				Z	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	64,67	0.6467	7.36	,000
No beneficiada	200	40,72	0.4072		

Hipótesis de investigación N° 9.

En la población atendida por los facilitadores judiciales el nivel de confianza promedio en el sistema de justicia es aceptable o alto y es superior al que se registra en la población no beneficiada con el proyecto.

Hipótesis nula N° 9.

En la población atendida por los facilitadores judiciales el nivel de confianza promedio en el sistema de justicia es igual o inferior al que se registra en la población no beneficiada con el proyecto.

El nivel de confianza en las instituciones de justicia se evalúa mediante una escala de likert con cuatro niveles (1=total desconfianza, 2= mediana confianza, 3=confianza aceptable y 4=alta confianza). En la Tabla 9 se puede ver que el nivel de confianza promedio en las instituciones de justicia en la población atendida por los facilitadores es de 2.32, lo que podría interpretarse como mediana confianza, mientras que en la población no atendida es 1.70, lo que podría interpretarse como total desconfianza. Respecto a la prueba de hipótesis, se puede observar que la prueba de Levene muestra una significación de 0.012, menor a la significación de referencia (0.05), por lo cual se concluye que existe diferencia significativa en la variabilidad del nivel de confianza promedio en las instituciones de justicia. Por tanto, se utiliza la estadística t que asumen que las varianzas no son iguales, cuya significación es 0.00, y en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que en la población atendida por los facilitadores judiciales el nivel de confianza promedio en el sistema de justicia es aceptable y es superior al que se registra en la población no beneficiada con el proyecto.

Tabla 9. Estadísticos de: nivel de confianza en las Instituciones de Justicia

Localidades	N	Media	Desviación típ.	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas			Prueba T para la igualdad de medias	
				Se han asumido:	F	Sig.	t	Sig. (Unilateral)
Beneficiadas	200	2,32	,639	Varianzas iguales	6,332	,012	11,407	,000
No beneficiada	200	1,70	,569					

4.2.2. Comprobación de los modelos explicativo de los principales efectos generados.

A fin de definir los modelos que mejor explican las variables dependientes de los cuatro modelos sugeridos en la metodología, se siguió el siguiente procedimiento: inicialmente se corrieron independientemente cada uno de los modelos propuestos pero ninguno presentaba un ajuste estadístico adecuado. En ese sentido se evaluó la correlación lineal entre las variables dependientes y todas las variables que desde el punto de vista teórico pudiesen guardar relación con dichas variables dependientes. Posteriormente en función de esos resultados se aplicó el procedimiento Forward (método de selección hacia delante) del SPSS, el cual ayuda a perfilar los modelos que pueden ofrecer un ajuste adecuado. Se evaluaron los resultados, se realizaron los ajustes que desde el punto de vista estadístico se consideraron pertinentes y se halló en cada caso un modelo que explica adecuadamente las variables dependientes. A continuación se presentarán los cuatro modelos.

Modelo 1

Las variables que resultaron significativas en la variable dependiente: número de necesidades jurídicas expresadas (NNJE) fueron:

1. Número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI).
2. Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP).
3. Años de escolaridad (NECC).

Por tanto el modelo estadístico a estimar es el siguiente:

$$NNJE = \beta_1 PAI + \beta_2 NICCSP + \beta_3 NECC + \varepsilon$$

Los coeficientes de correlación lineal de todas las variables explicativas presentan significativa correlación lineal con la variable dependiente y según los resultados de la prueba t, las tres variables son altamente significativas a cualquier nivel de significación, porque la significación de todas es 0.00, lo cual significa que los coeficientes que miden la relación entre la variable dependiente (Y) y las variables independientes (X) del modelo son diferentes de cero.

De acuerdo con la tabla del análisis de varianza, el modelo global es igualmente significativo estadísticamente (1%), lo cual significa que los coeficientes de la ecuación son diferentes de cero. Por lo tanto, las variables: PAI, NICCSP y NECC pueden usarse para explicar NNJE. En otras palabras, el modelo globalmente tiene un poder explicativo significativo. El coeficiente R cuadrado que arroja un valor de 0.529 (oscila entre 0 y 1), señala que el modelo explica 52.9% de la variabilidad que se produce en la variable dependiente, es decir, el 52.9% del cambio que se produce en NNJE se debe a los cambios producidos en PAI, NICCSP y NECC.

El modelo clásico de regresión lineal de mínimo cuadrados ordinarios presenta una serie de supuestos con el objetivo de determinar si el modelo ajusta adecuadamente los datos, los cuales se verifican a continuación.

- Análisis de normalidad de los residuos: de acuerdo al gráfico de probabilidad normal de los residuos, se observa que los residuos siguen una distribución normal, ya que la mayoría de los puntos se concentran alrededor de la recta en el gráfico de probabilidad de los errores.
- Análisis de multicolinealidad: según el factor de inflación de la varianza (FIV), se puede observar que todos son menores de 4 (el máximo aceptable es 10), lo cual significa que no existe combinación lineal entre las variables independientes. El índice de condición reafirma la conclusión anterior, porque todos son menores de 4 (debe ser menor a 5), lo que indica que el modelo no presenta colinealidad.
- Análisis de heteroscedasticidad: en el gráfico de los residuos contra los valores predichos se observa cierto patrón, aunque la forma no es de embudo, es decir, no hay evidencia que la varianza de los residuos no es constante.
- Análisis de autocorrelación: el estadístico Durbin-Watson arroja el valor de 1.808 (debe oscilar entre 1.8 y 2.2) indicando que los términos de error son independientes, es decir, el modelo no presenta problemas de autocorrelación.
- Datos influénciales: evaluando los cook que arroja el modelo, se observa que ninguno es mayor que uno, por lo que se concluye que según éste indicador, no hay datos influénciales.

Por tanto, desde el punto de vista estadístico, el modelo es adecuado, cumple los supuestos del modelo. La estimación de los parámetros del modelo resultó así:

$$NNJE = 0.332PAI + 0.142NICCSP + 0.038NECC + e$$

De acuerdo con esos resultados se puede afirmar que las variables PAI, NICCSP y NECC, se relacionan de manera positiva con la NNJE, es decir, cuando se produce un aumento en las variables independientes también se produce un aumento de la variable dependiente, específicamente, si PAI aumenta en una unidad, manteniendo constante el resto de las variables, se produce un aumento en NNJE de 0.332 y de manera análoga sucede con NICCP y NECC.

Por otro lado, según los coeficientes estandarizados del modelo, se observa que el orden de influencia de las variables del modelo sobre el número de necesidades jurídicas expresadas por los ciudadanos es: i) el número de instituciones que conoce los servicios que presta (NICCSP), ii) años de escolaridad (NECC), iii) el número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI).

Resultados del Modelo 1

Correlaciones(a)

	NNJE	PAI	NICCSP	NECC
NNJE	1,00	0,54	0,71	0,63
Sig.	.	0,00	0,00	0,00
PAI	0,54	1,00	0,67	0,48
Sig.	0,00	.	0,00	0,00
NICCSP	0,71	0,67	1,00	0,80
Sig.	0,00	0,00	.	0,00
NECC	0,63	0,48	0,80	1,00
Sig.	0,00	0,00	0,00	.

a Los coeficientes se han calculado a través del origen.

Resumen del modelo (c)

Modelo	R	R cuadrado(a)	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,727(b)	,529	,525	,978	1,808

a Para la regresión a través del origen (el modelo sin término de intersección), R cuadrado mide la proporción de la variabilidad de la variable dependiente explicado por la regresión a través del origen.

b Variables predictoras: Años de escolaridad, Han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes, Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta

c Regresión lineal a través del origen

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	418,174	3	139,391	145,812	,000
	Residual	372,826	390	,956		
	Total	791,000(b)	393			

Coeficientes(a,b)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semi-parcial	Tolerancia	FIV
PAI	,332	,121	,130	2,742	,006	,541	,138	,095	,536	1,867
NICCSP	,142	,021	,474	6,874	,000	,713	,329	,239	,255	3,928
NECC	,038	,012	,191	3,299	,001	,630	,165	,115	,360	2,774

a Variable dependiente: Número de necesidades jurídicas expresadas

b Regresión lineal a través del origen

Diagnósticos de colinealidad (a,b)

Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza		
				PAI	NICCSP	NECC
	1	2,307	1,000	,07	,04	,05
	2	,533	2,080	,63	,01	,24
	3	,160	3,800	,30	,95	,71

a Variable dependiente: Número de necesidades jurídicas expresadas
 b Regresión lineal a través del origen

Gráfico de probabilidad de normalidad de los residuos tipificados

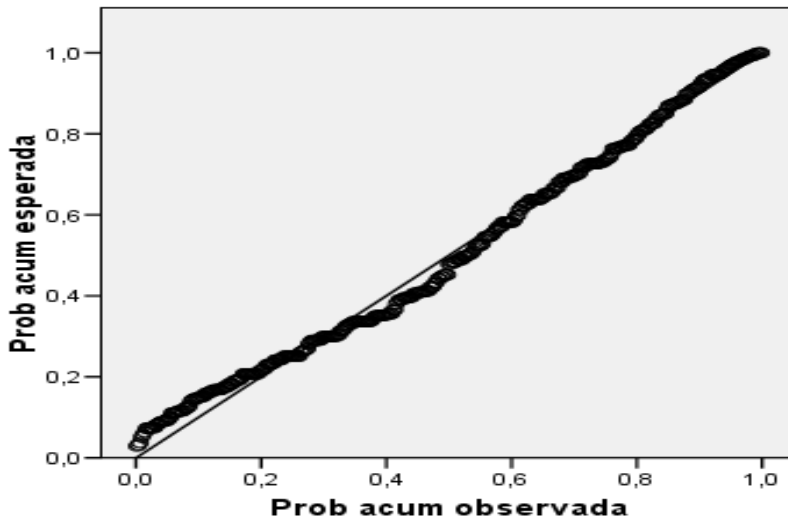
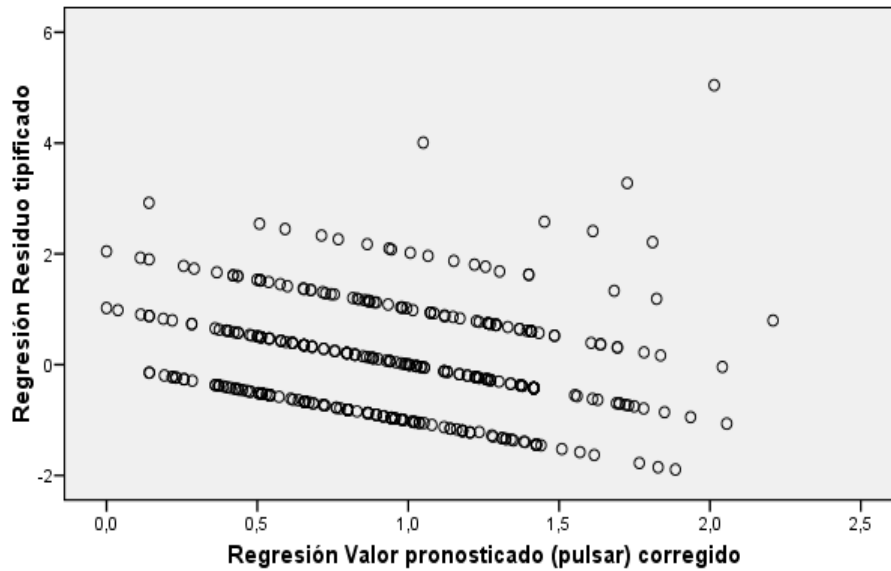


Gráfico de dispersión de los residuos tipificados



Modelo 2

Las variables que resultaron significativas en la variable dependiente: número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP) fueron:

1. Años de escolaridad (NECC).
2. Nivel de condiciones socioeconómicas de la familia (NCSEC).
3. Número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI).
4. Número de instituciones en las que confía (NIC).
5. Número de servicios institucionales recibidos (NSIR).

Por tanto el modelo estadístico a estimar es:

$$NICCSP = \beta_1 NECC + \beta_2 NCSEC + \beta_3 PAI + \beta_4 NIC + \beta_5 NSIR + \varepsilon$$

De acuerdo con los coeficientes de correlación lineal, todas las variables explicativas presentan significativa correlación lineal con la variable dependiente. Según la prueba t, las cinco variables son altamente significativas a cualquier nivel de significación porque la significación de todas es 0.00, es decir, los coeficientes que miden la relación entre Y y las X del modelo son diferentes de cero.

Según la tabla del análisis de varianza, el modelo global es igualmente altamente significativo estadísticamente (1%), lo cual significa que los coeficientes de la ecuación son diferentes de cero. Por lo tanto, las variables: NECC, NCSEC, PAI, NIC y NSIR pueden usarse para explicar NICCSP. Según el coeficiente R cuadrado el modelo explica 87.9% de la variabilidad que se produce en la variable dependiente.

A continuación se verifican los supuestos del modelo con el objetivo de determinar si el modelo de regresión lineal ajusta adecuadamente los datos:

- Análisis de normalidad de los residuos: de acuerdo al gráfico de probabilidad normal de los residuos, se observa que los residuos siguen una distribución normal.
- Análisis de multicolinealidad: según el factor de inflación de la varianza (FIV), se puede observar que todos son menores que 6, lo que significa que no existe combinación lineal entre las variables independientes. El índice de condición reafirma la conclusión anterior, porque todos son menores de 6, lo que indica que el modelo no presenta colinealidad.
- Análisis de heteroscedasticidad: en el gráfico de los residuos contra los valores predichos aún cuando no se observa un patrón aleatorio no hay evidencia de que la varianza de los residuos no es constante.
- Análisis de autocorrelación: el estadístico Durbin-Watson arroja el valor de 1.703 indicando una ligera autocorrelación positiva, la cual no se considera grave porque no se aleja mucho de los límites considerados normales, además como señala Webster (2000), al referir a ese aspecto, ese problema resulta importante fundamentalmente en datos de series de tiempo, y en esta investigación los datos son de corte transversal (p.339).
- Datos influénciales: evaluando el cook, se observa que ninguno es mayor a uno, por lo que se concluye que según éste indicador, no hay datos influénciales.

En resumen, desde el punto de vista estadístico, se considera que el modelo es adecuado, en general cumple los supuestos del modelo. La ligera autocorrelación que se observa sólo limita el carácter predictivo del modelo, pero desde el punto de vista explicativo bien se pueden utilizar sus resultados como una aproximación a la realidad. Vale decir, que según Gujarati (2003) las principales causas de la autocorrelación son errores de especificación o exclusión de variables relevantes así como errores en las bases de datos. En tal sentido, se hicieron diversos ajustes del modelo y el problema persistía e incluso se agravaba, por lo que se decidió seleccionar el modelo con el mejor ajuste.

La estimación de los parámetros del modelo resultó así:

$$NICCSP = 0.065NECC + 1.093NCSEC + 1.374PAI + 0.321NIC + 0.133NSIR + e$$

De acuerdo con esos resultados se puede afirmar que las variables NECC, NCSEC, PAI, NIC y NSIR se relacionan de manera positiva con la NICCSP, es decir, cuando se produce un aumento en las variables independientes también se produce un aumento de la variable dependiente.

Por otro lado, según los coeficientes estandarizados del modelo, se observa que el orden de influencia de las variables del modelo sobre número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta es: i) número de instituciones en las que confía (NIC), ii) nivel de condiciones socioeconómicas de la familia (NCSEC), iii) el número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI), iv) número de servicios institucionales recibidos (NSIR) y años de escolaridad (NECC).

Resultados del Modelo 2

Correlaciones(a)

	NICSP	NECC	NCSEC	PAI	NIC	NSIR
NICSP	1,00	0,80	0,87	0,67	0,88	0,65
Sig.		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NECC	0,80	1,00	0,87	0,48	0,73	0,51
Sig.	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
NCSEC	0,87	0,87	1,00	0,53	0,82	0,54
Sig.	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
PAI	0,67	0,48	0,53	1,00	0,60	0,59
Sig.	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
NIC	0,88	0,73	0,82	0,60	1,00	0,58
Sig.	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
NSIR	0,65	0,51	0,54	0,59	0,58	1,00
Sig.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

a Los coeficientes se han calculado a través del origen.

Resumen del modelo(c)

Modelo	R	R cuadrado(a)	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,937(b)	,879	,877	1,658	1,703

a Variable dependiente: Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta

b Variables predictoras: Número de instituciones en las que confía, Número de servicios institucionales recibidos, Han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes, Años de escolaridad, Nivel de condiciones socioeconómicas de la familia.

c Regresión lineal a través del origen

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7740,364	5	1548,073	563,128	,000
	Residual	1066,636	388	2,749		
	Total	8807,000(b)	393			

Coeficientes(a,b)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semi-parcial	Tolerancia	FIV
NECC	,065	,024	,098	2,684	,008	,796	,135	,047	,235	4,251
NCSEC	1,093	,140	,338	7,812	,000	,871	,369	,138	,167	5,994
PAI	1,374	,202	,162	6,785	,000	,674	,326	,120	,550	1,819
NIC	,321	,028	,376	11,349	,000	,880	,499	,201	,285	3,508
NSIR	,133	,031	,103	4,370	,000	,650	,217	,077	,558	1,792

a Variable dependiente: Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta

b Regresión lineal a través del origen

Diagnósticos de colinealidad(a,b)

Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
				NECC	NCSEC	PAI	NIC	NSIR
1	1	3,520	1,000	,01	,01	,02	,02	,03
	2	,707	2,231	,06	,03	,27	,01	,23
	3	,412	2,922	,00	,00	,58	,01	,74
	4	,253	3,729	,27	,00	,13	,73	,00
	5	,108	5,718	,65	,95	,00	,23	,00

a Variable dependiente: Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta

b Regresión lineal a través del origen

Gráfico de probabilidad de normalidad de los residuos tipificados

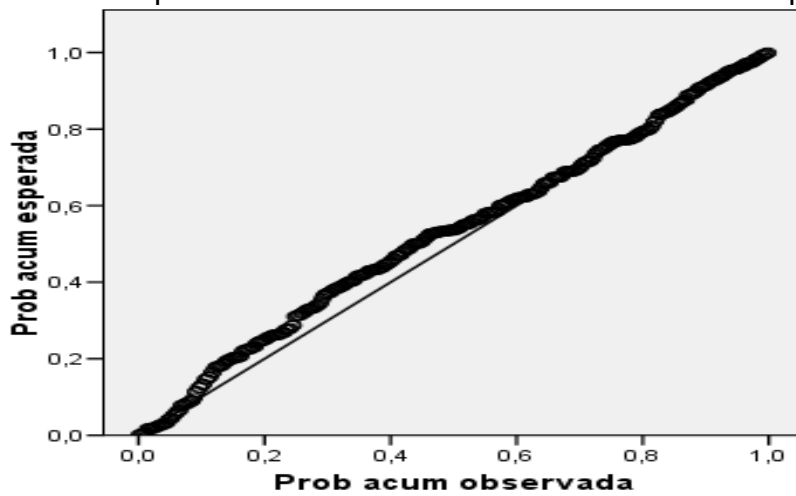
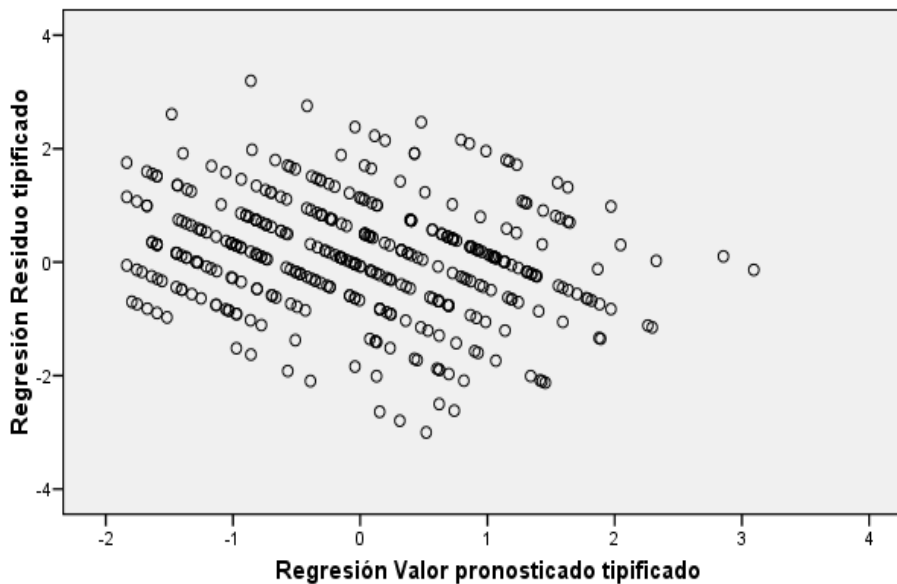


Gráfico de dispersión de los residuos tipificados



Modelo 3

Las variables que resultaron significativas en la variable dependiente: nivel de confianza en las instituciones de justicia (NCIJ) fueron:

1. Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP).
2. Número de instituciones que el ciudadano está seguro lo atenderán de forma rápida y oportuna (PEROOJ).
3. Años de escolaridad (NECC).

Por tanto el modelo estadístico a estimar es:

$$NCIJ = \beta_1 NICCSP + \beta_2 PEROOJ + \beta_3 NECC + \varepsilon$$

Conforme con los coeficientes de correlación lineal, todas las variables explicativas presentan significativa correlación lineal con la variable dependiente. Según la prueba t, las tres variables son altamente significativas a cualquier nivel de significación porque la significación de todas es 0.00, y en consecuencia, los coeficientes que miden la relación entre Y y las X del modelo son diferentes de cero.

De acuerdo a la tabla del análisis de varianza, el modelo global es igualmente altamente significativo estadísticamente (1%), lo cual significa que los coeficientes de la ecuación son diferentes de cero. Por lo tanto, las variables NICCSP, NECC y PEROOJ pueden usarse para explicar NCIJ. Según el coeficiente R cuadrado el modelo explica 89.8% de la variabilidad que se produce en la variable dependiente.

El modelo clásico de regresión lineal de Mínimo Cuadrados ordinarios(MCO), presenta una serie de supuestos, con el objetivo de determinar si el modelo lineal ajusta adecuadamente los datos, los cuales se verifican a continuación.

- Análisis de normalidad de los residuos: de acuerdo al gráfico de probabilidad normal de los residuos, no todos los residuos caen sobre la línea, sin embargo, se considera que los residuos siguen una distribución normal.
- Análisis de multicolinealidad: según el factor de inflación de la varianza (FIV), se puede observar que todos son menores a 6, lo cual significa que no existe combinación lineal entre las variables independientes. El índice de condición reafirma la conclusión anterior, porque todos son menores de 5. Esto indica que el modelo no presenta colinealidad.
- Análisis de heteroscedasticidad: en el gráfico de los residuos contra los valores predichos se observa cierto patrón, aunque la forma no es de embudo, es decir, no hay evidencia que la varianza de los residuos no es constante.
- Análisis de autocorrelación: el estadístico Durbin-Watson arroja el valor de 1.433, indicando que el modelo presenta autocorrelación positiva, lo que le resta confiabilidad al modelo.
- Datos influénciales: evaluando el cookd, se observa que ninguno es mayor que uno, por lo que se concluye que según éste indicador, no hay datos influénciales.

Por tanto, desde el punto de vista estadístico, el modelo es parcialmente adecuado, pues no cumple todos los supuestos que implica. Situación que limita el carácter

predictivo del modelo. Desde el punto de vista explicativo bien se pueden utilizar sus resultados como una aproximación a la realidad.

La estimación de los parámetros del modelo resultó así:

$$NCIJ = 0.265NICCSP + 0.759PEROOJ + 0.053NECC + e$$

De acuerdo con esos resultados se puede afirmar que las variables NICCSP, PEROOJ y NECC se relacionan de manera positiva con la NCIJ, es decir, cuando se produce un aumento en las variables independientes también se produce un aumento de la variable dependiente.

Por otro lado, según los coeficientes estandarizados del modelo, se observa que el orden de influencia de las variables del modelo sobre nivel de confianza en las instituciones de justicia es: i) número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP), ii) número de instituciones que el ciudadano está seguro lo atenderán de forma rápida y oportuna (PEROOJ) y años de escolaridad (NECC).

Resultados del Modelo 3

Correlaciones(a)

	NCIJ	NICCSP	PEROOJ	NECC
NCIJ	1,00	0,93	0,90	0,79
Sig.	.	0,00	0,00	0,00
NICCSP	0,93	1,00	0,88	0,80
Sig.	0,00	.	0,00	0,00
PEROOJ	0,90	0,88	1,00	0,70
Sig.	0,00	0,00	.	0,00
NECC	0,79	0,80	0,70	1,00
Sig.	0,00	0,00	0,00	.

a. Los coeficientes se han calculado a través del origen.

Resumen del modelo(c)

Modelo	R	R cuadrado(a)	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,948(b)	,898	,898	,679	1,433

a Para la regresión a través del origen (el modelo sin término de intersección), R cuadrado mide la proporción de la variabilidad de la variable dependiente explicado por la regresión a través del origen

b Variables predictoras: Años de escolaridad, Número de instituciones que el ciudadano está seguro lo atenderán de forma rápida y oportuna, Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta

c Regresión lineal a través del origen

ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1590,325	3	530,108	1150,643	,000
Residual	179,675	390	,461		
Total	1770,000(b)	393			

Coefficientes(a,b)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semi-parcial	Tolerancia	FIV
NICCSP	,222	,018	,495	12,539	,000	,927	,536	,202	,167	5,976
PEROOJ	,155	,014	,364	10,903	,000	,897	,483	,176	,234	4,279
NECC	,043	,008	,144	5,389	,000	,791	,263	,087	,367	2,726

a Variable dependiente: Nivel de confianza en las Instituciones de Justicia.

b Regresión lineal a través del origen

Diagnósticos de colinealidad (a,b)

Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza		
				NICCSP	PEROOJ	NECC
1	1	2,582	1,000	,02	,03	,04
	2	,312	2,878	,02	,26	,74
	3	,107	4,922	,96	,71	,02

a Variable dependiente: Nivel de confianza en las Instituciones de Justicia.

b Regresión lineal a través del origen

Gráfico de probabilidad de normalidad de los residuos tipificados

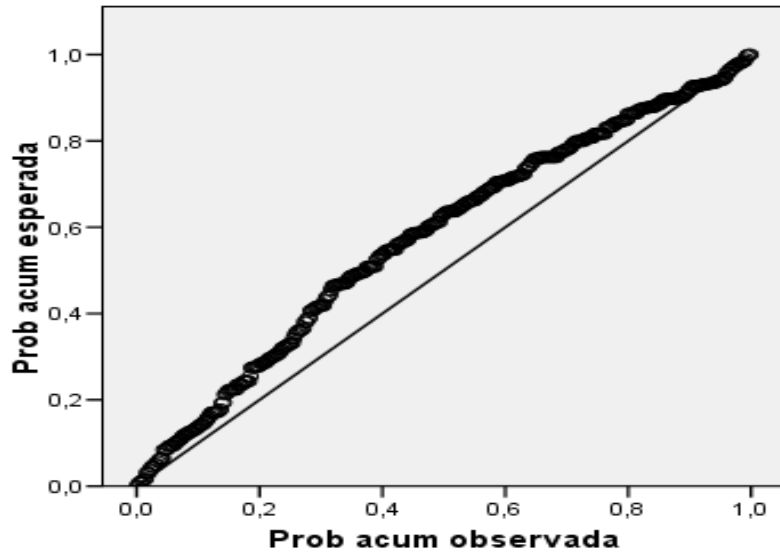
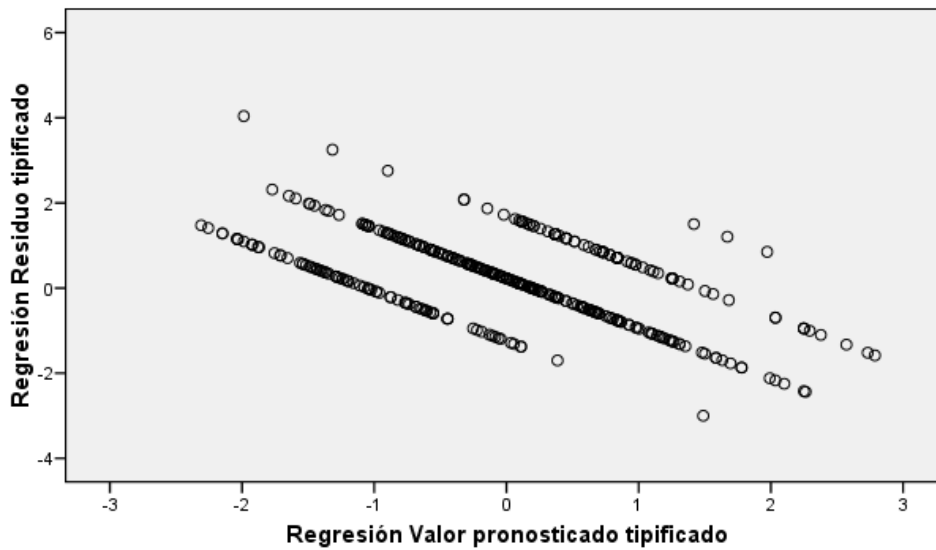


Gráfico de dispersión de los residuos tipificados



Modelo 4

Las variables que resultaron significativas en la variable dependiente: número de servicios institucionales recibidos (NSIR) fueron:

1. Número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI).
2. Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP).

Por tanto el modelo estadístico a estimar es:

$$NSIR = \beta_1 PAI + \beta_2 NICCSP + \varepsilon$$

Según los coeficientes de correlación lineal, las dos variables explicativas del modelo presentan correlación lineal significativa con la variable dependiente. Según la prueba t, ambas variables son altamente significativas a cualquier nivel de significación porque la significación de todas es 0.00.

De acuerdo con la tabla del análisis de varianza, el modelo global es igualmente altamente significativo estadísticamente (1%), lo que significa que los coeficientes de la ecuación son diferentes de cero. Por lo tanto, las variables: el número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI), y el número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP), pueden usarse para explicar el número de servicios institucionales recibidos (NSIR). Según el coeficiente R cuadrado el modelo explica 46.6% de la variabilidad que se produce en la variable dependiente.

Respecto a los supuestos del modelo de regresión lineal se observa lo siguiente:

- Análisis de normalidad de los residuos: de acuerdo al gráfico de probabilidad normal de los residuos, no está claro si los residuos siguen una distribución normal, porque hay una en la cual los puntos se separan mucho de la línea central del gráfico.
- Análisis de multicolinealidad: según el factor de inflación de la varianza (VIF), se puede observar que todos son menores que 2, lo que significa que no existe combinación lineal entre las variables independientes. El índice de condición reafirma la conclusión anterior, porque todos son menores de 3, indicando que el modelo no presenta colinealidad.
- Análisis de heteroscedasticidad: en el gráfico de los residuos contra los valores predichos se observa cierto patrón, el cual sugiere que la varianza de los residuos no es constante. Al respecto vale destacar lo señalado por Hair *et al* (1999) que señala que la heteroscedasticidad es uno de los supuestos que se incumple más habitualmente (p.168).
- Análisis de autocorrelación: el estadístico Durbin-Watson arroja el valor de 1.89 indicando que los términos de error son independientes, es decir, el modelo no presenta problemas de autocorrelación.
- Datos influénciales: evaluando los valores de los cook, se observa que ninguno es mayor a uno, por lo cual se concluye que según éste indicador, no hay datos influénciales.

Desde el punto de vista estadístico, el modelo es parcialmente adecuado, cumple algunos supuestos del modelo, pero presenta heteroscedasticidad y es dudoso el

cumplimiento de la normalidad de los errores, lo que indica que el modelo no es totalmente adecuado. Por tanto, el modelo no es adecuado para hacer estimaciones o predicciones.

Por tanto el modelo estadístico a estimar es:

$$NSIR = 1.858PAI + 0.55NICCSP + e$$

De acuerdo con esos resultados se puede afirmar que las variables PAI y NICCSP se relacionan de manera positiva con la NSIR, es decir, cuando se produce un aumento en las variables independientes también se produce un aumento de la variable dependiente.

Según los coeficientes estandarizados del modelo, se observa que el orden de influencia de las variables del modelo sobre el número de servicios institucionales recibidos es: i) número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta (NICCSP), ii) el número de ciudadanos que han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes (PAI).

Resultados del Modelo 4

Correlaciones(a)

	NSIR	PAI	NICCSP
NSIR	1,00	0,59	0,65
Sig.	.	0,00	0,00
PAI	0,59	1,00	0,67
Sig.	0,00	.	0,00
NICCSP	0,65	0,67	1,00
Sig.	0,00	0,00	.

a Los coeficientes se han calculado a través del origen.

Resumen del modelo (c)

Modelo	R	R cuadrado(a)	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,683(b)	,466	,463	2,669	1,894

a Variable dependiente: Número de servicios institucionales recibidos.

b Variables predictoras: Número de instituciones que el ciudadano conoce los servicios que presta, Han participado en charlas o actividades de comunicación de las leyes.

c Regresión lineal a través del origen.

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2474,795	2	1237,397	173,703	,000
	Residual	2835,205	398	7,124		
	Total	5310,000(b)	400			

Coeficientes(a,b)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semi-parcial	Tolerancia	FIV
PAI	1,858	,326	,283	5,697	,000	,593	,275	,209	,544	1,837
NICCSP	,355	,038	,459	9,249	,000	,650	,421	,339	,544	1,837

a Variable dependiente: Número de servicios institucionales recibidos

b Regresión lineal a través del origen

Diagnósticos de colinealidad (a,b)

Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de la varianza	
				PAI	NICCSP
1	1	1,675	1,000	,16	,16
	2	,325	2,270	,84	,84

a Variable dependiente: Número de servicios institucionales recibidos

b Regresión lineal a través del origen

Gráfico de probabilidad de normalidad de los residuos tipificados

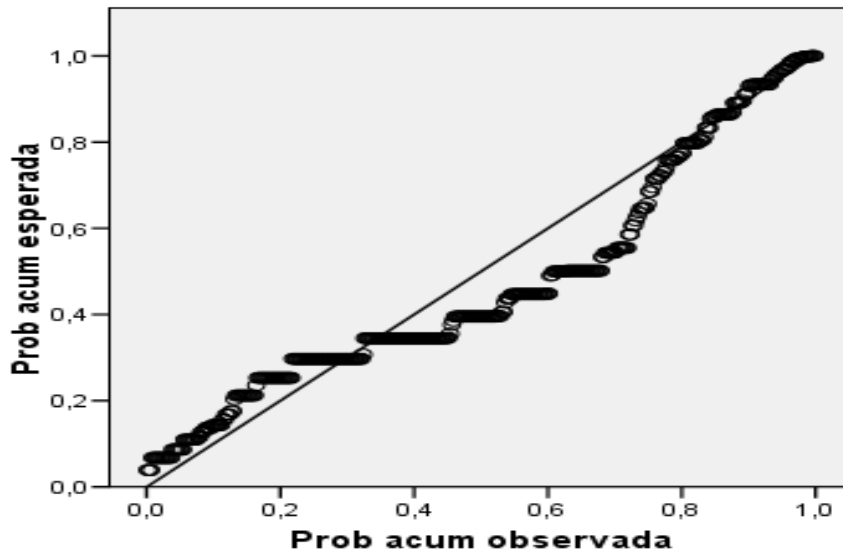
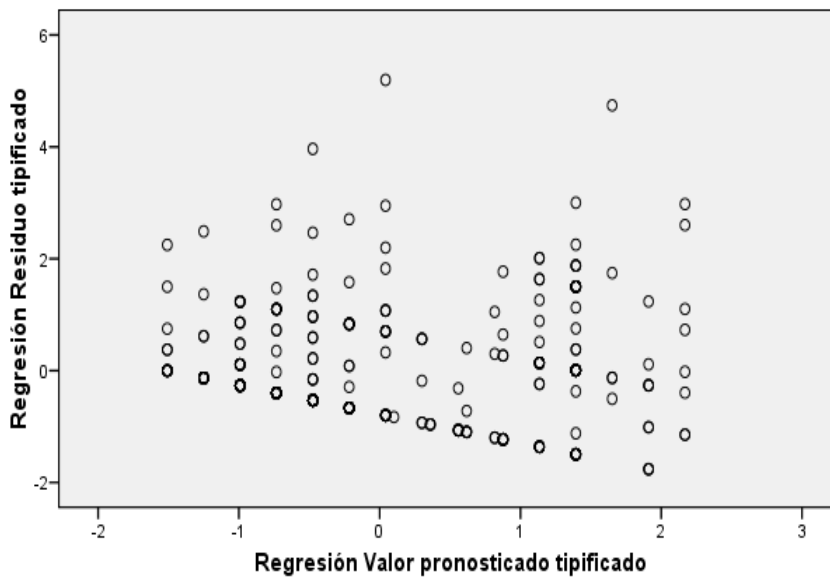


Gráfico de dispersión de los residuos tipificados



4.2.3. Efectos identificados en las actividades de la misión de evaluación.

A partir de los aportes de los participantes y de las observaciones de procesos en las actividades de la misión de evaluación, se constataron efectos que coinciden con los identificados en la comprobación de las hipótesis. De igual forma, se observaron otros efectos, relacionados con los cambios generados en las dinámicas institucionales y comunicacionales de los actores involucrados en la experiencia. Algunos de esos efectos, han contribuido con la creación de condiciones favorables, tanto en las relaciones institucionales, así como en las dinámicas de trabajo y de relaciones interpersonales, que han permitido la adecuada selección de los facilitadores, elevar la capacitación de estos, asegurar su adecuado acompañamiento y seguimiento a las actividades de los servicios que prestan. Al darse esas condiciones, se aseguraba que los facilitadores desarrollaran, entre otras actividades, las charlas para la comunicación de las leyes, orientaran a los ciudadanos sobre a qué institución acudir y cómo acceder a los servicios que prestan, acompañaran a los ciudadanos en los trámites de sus solicitudes de servicios jurídicos. Es decir, desarrollaran las actividades claves que impulsaron la consecución de los efectos identificados en la comprobación de las hipótesis y en los modelos explicativos de los principales efectos. Seguidamente se exponen los efectos antes aludidos.

Efectos sobre la capacidad para elevar el acceso a la justicia en comunidades con población vulnerable.

- a. Los servicios prestados por los facilitadores judiciales garantizan, a los ciudadanos, una atención inmediata, rápida, accesible y flexible (sin horarios o formalidades excesivas). De esa manera, el ciudadano se ahorra los costos de pagos de abogados, traslados y de trámites. Por lo tanto, con el servicio se logra simplificar los trámites y acelerar la resolución de casos, sobre todo, de los casos menores, que no ameritan ser presentados ante los juzgados o ante otros operadores de justicia.
- b. El servicio ha permitido que los ciudadanos eleven el conocimiento de sus deberes y derechos, y de las ofertas de servicios que deben prestar los operadores de justicia. En ese sentido, los facilitadores orientan a los ciudadanos sobre a qué institución deben presentar sus solicitudes de servicios jurídicos y qué requisitos y documentos deben presentar.
- c. El servicio de facilitadores judiciales ha permitido una comunicación constante entre la comunidad – los facilitadores – los promotores del PIFJ – los jueces y las instituciones del Poder Judicial, del Poder Municipal y de otras instituciones públicas.

Efectos sobre la cultura institucional del poder judicial.

El desarrollo de la iniciativa, ha generado cambios progresivos en el comportamiento y estilos de comunicación de los jueces de paz, del personal de los juzgados y de las instancias de la dirección nacional del Poder Judicial, con las comunidades y con los líderes comunitarios. Los jueces, en especial, y el resto del personal, en general, asumen estilos de atención que facilitan la comunicación fluida con los facilitadores, los acompañan ejerciendo una tutela orientadora con respeto y proximidad, y reducen los tiempos de respuestas de las asesorías y orientaciones. De esa manera, el poder judicial, en el espacio local, construye un puente de interrelación permanente con la comunidad, empieza a tener presencia en las comunidades, a través del facilitador y de las visitas y charlas que realizan

los jueces y otros funcionarios de las instituciones operadoras de justicia en las comunidades. Se constata entonces, que el desarrollo del servicio de facilitadores ha elevado la capacidad de la cultura institucional del poder judicial, para lograr una mayor proximidad con los ciudadanos, responder a las demandas de servicios y mejorar su imagen y el nivel de confianza en las comunidades.

Efectos sobre la construcción de un modelo de participación ciudadana para el acceso a la justicia.

En las distintas fases de la promoción, implantación y expansión del servicio de facilitadores judiciales, se desarrollan dinámicas de participación ciudadana. En la selección de las comunidades a beneficiar participan el poder judicial, el gobierno local, otras instituciones operadoras de justicia y las organizaciones de la sociedad civil. En la promoción del servicio y la selección del facilitador judicial, participan esas instituciones y la población de cada comunidad, la cual selecciona al facilitador, y luego, el juez local lo nombra formalmente. Generalmente, los facilitadores escogidos por la comunidad son los líderes comunitarios, con trayectoria en la conducción del desarrollo comunitario y con amplia confianza y reconocimiento de la población. De igual forma, en el proceso intervienen los promotores del PIFJ, quienes aseguran el asesoramiento técnico, apoyan la promoción del servicio, y aseguran el seguimiento y el entrenamiento inicial de los jueces, en lo relacionado a la coordinación del servicio y la metodología de capacitación y seguimiento de los facilitadores. De esa manera, en la experiencia se han desarrollado mecanismos de participación ciudadana, los cuales han permitido una adecuada articulación y coordinación de esfuerzos de cuatro sectores claves en función de generar acceso a la justicia. En esos mecanismos se han articulado espacios de consulta, asistencia y capacitación de las comunidades, con el liderazgo comunitario, las autoridades del Poder Judicial local, las autoridades de los gobiernos locales y múltiples instituciones y operadoras de justicia, y los técnicos o promotores del PIFJ. Cada sector aporta lógicas y habilidades diferenciadas, que al complementarse han permitido elevar el acceso a la justicia, pues se maximiza el uso de los recursos del liderazgo comunitario, los recursos de poder y de conocimientos de sistema judicial y del gobierno local, y las capacidades técnicas y administrativas de los promotores del PIFJ. Esa combinación o articulación de actores, es una de las claves de los modelos de participación ciudadana que buscan el fortalecimiento de la democracia en el Estado Social de Derecho.

Efectos sobre el desarrollo personal de los facilitadores.

Los facilitadores se han superado como personas, han adquirido una mayor seguridad en el desempeño como líderes comunitarios, han ganado un mayor respeto de la comunidad y el progresivo reconocimiento de las autoridades de las diferentes instituciones públicas, y en especial, de las instituciones del Poder Judicial.

Efectos sobre el fortalecimiento de la imagen institucional de la OEA y del resto de instituciones involucradas.

La experiencia ha generado el fortalecimiento de la imagen de las instituciones involucradas en el servicio, tanto en las comunidades atendidas, así como también, a nivel de las instituciones y organizaciones locales y en los medios de comunicación. El desarrollo de la experiencia ha permitido que en las comunidades beneficiadas se conozca la OEA y se visualice el aporte permanente del personal del programa, identificado como personal de la OEA. De igual forma, el Poder Judicial, y en especial el Juez de Paz, son conocidos por las comunidades y se reconoce su disposición a establecer relaciones de proximidad y de cooperación con los dirigentes comunitarios y con la comunidad en general, lo cual ha elevado el nivel de confianza en el Poder Judicial. Se observa entonces, que por esta iniciativa, la OEA y el Poder Judicial tiene presencia en localidades rurales, donde no se percibe la presencia de otras instituciones del Estado o de agencias de cooperación internacional. Por otra parte, en los distintos eventos, en los materiales de divulgación y de identificación del personal, se presentan los logos de la OEA, del Fondo Español y del Poder Judicial, lo cual permite reforzar el reconocimiento de la presencia y de los aportes de esas instituciones, por parte de las comunidades y de las instituciones y organizaciones locales. Además, desde la gerencia de cada país, se vienen incrementando las actividades de divulgación de la iniciativa en los medios de comunicación social, en especial, en las radios comunitarias y en la prensa escrita, con lo cual se ha promovido el posicionamiento de los aportes de la OEA y del Fondo Español en la opinión pública del país.

Efectos sobre el fortalecimiento de las relaciones de la OEA con el Poder Judicial de Paraguay.

Con la intervención se han establecido y desarrollado acuerdos institucionales con las autoridades del Poder Judicial. De esa manera, se ha logrado elevar las relaciones de cooperación de la OEA con esa institución y legitimar su intervención en el área del fortalecimiento de la democracia y el ejercicio del Estado de Derecho en la región.

4.3. Balance de los resultados y productos generados.

En la comparación de los productos y resultados alcanzados con los esperados, se detecta un excelente desempeño. El promedio general de la proporción de los resultados logrados supera el 100 por ciento de los esperados. Desde una perspectiva general, en cuanto a su incidencia en elevar el acceso a la justicia, los resultados globales se pueden observar en el Cuadro 8, el cual se presenta a continuación.

**CUADRO 8.
RESUMEN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN EN PARAGUAY.**

	Intervención en PARAGUAY (*)
COBERTURA DEL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES	
Número de Departamentos o Provincias atendidas.	11
Número de Distritos o Municipios atendidos	91
Número de Facilitadores Judiciales.	1.147
SERVICIOS PRESTADOS POR LOS FACILITADORES	
Número de trámites orientados por los Jueces de Paz.	2.940
Número de casos asignados por el Juez de paz a los Facilitadores Judiciales con la respectiva orientación.	2.096
Gestiones realizadas por los Facilitadores con diversas instituciones públicas.	1.910
Número de asesoramiento-orientaciones a ciudadanos.	5.690
Número de arreglos extrajudiciales.	1.183
Total número de servicios prestados.	13.819
Número de personas asesoradas.	9.924
Número de participantes en las actividades de divulgación de las leyes.	103.149
Número de personas atendidas en gestiones de identidad ciudadana.	4.448

Nota: (*) Balance de los resultados al 31 de agosto de 2011.

Desde una perspectiva más detallada se pueden observar las diferencias entre los resultados logrados y esperados en los Cuadros 9, 10 y 11 que se presentarán a continuación:

CUADRO 9.
BALANCE DE LOS RESULTADOS ESPERADOS Y LOGRADOS DEL PROYECTO:
ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE FACILITADORES JUDICIALES EN
PARAGUAY.

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS LOGRADOS	PORCENTAJE LOGRADO
PRODUCTOS 1.- Se ha establecido institucional y normativamente el servicio en dos circunscripciones. Objetivo del producto: establecer metodológica, normativa e institucionalmente el servicio y validarlo.	Existe una Resolución Ejecutiva que establece y norma el servicio para el segundo semestre.	Los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia establecieron el Servicio de Facilitadores y la creación de la Oficina Técnica, por medio de la Acordada N° 517/08.	100
	Se cuenta con una línea de base en el primer semestre del 2008.	Se desarrolló el estudio de la línea de base, en el área de cobertura de la intervención.	100
	Establecida una instancia institucional rectora del servicio en el primer semestre del 2008.	Se designó un Magistrado de la CSJ como Superintendente del Servicio. Los Tribunales de Apelaciones designaron un funcionario como responsable del servicio y se designó personal operativo para brindar seguimiento a la implementación del servicio.	100
	En el cuarto trimestre de 2008 es validado por autoridades competentes el reglamento de operación	Se ha elaborado y validado la Estructura y el Manual de Operaciones, y fue aprobado por el Poder Judicial.	100
PRODUCTOS 2.- Establecidas localmente las operaciones básicas del servicio que permiten el trabajo de los facilitadores. Objetivo del producto: Establecer localmente la operación del servicio en términos de selección, nombramiento, formación, equipamiento, información y supervisión	En el primer semestre del 2008 seleccionadas dos circunscripciones y 10 municipios para la operación inicial del sistema.	El servicio se implementó en 2 Circunscripciones Judiciales y en 6 municipios	100 60
	Para el segundo semestre se cuenta con un instructivo del sistema de información de operaciones homogéneo que permite análisis comparativos, generando informes gerenciales.	Se diseñó una base de datos en donde se registraron las actividades realizadas por los facilitadores, así como también los datos de los facilitadores electos.	
	Al fin del Proyecto se dispone de un manual de operaciones y formación ajustado a la realidad nacional.	Se ha elaborado y validado la Estructura y el Manual de Operaciones, y fue aprobado por el Poder Judicial.	100
	Nombrados, capacitados y equipados 100 facilitadores para el fin del proyecto.	Se nombraron y dotaron a 121 Facilitadores Judiciales. Se desarrollaron 396 asambleas comunitarias para la selección de los facilitadores, en las cuales participaron 2.375 ciudadanos. Se elaboró y validó con el Poder Judicial el pensum para la capacitación de los facilitadores. 108 facilitadores y 85 líderes comunitarios fueron capacitados por los Jueces de Paz, en temas relativos al Reglamento de los de los Facilitadores, estructura del Estado Paraguayo, leyes que protegen a las mujeres, Ley del Registro Civil y mediación.	121

Continuación

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS LOGRADOS	PORCENTAJE LOGRADO
<p>PRODUCTOS</p> <p>3.- Los facilitadores judiciales prestan el servicio beneficiando a la población meta.</p> <p>Objetivo del producto: Que los facilitadores, bajo la supervisión de los judiciales, brinden los servicios a la población destinataria</p>	<p>Al finalizar el Proyecto los facilitadores habrán efectuado 100 trámites encargados por los judiciales.</p>	<p>Los jueces asignaron 13 casos a los facilitadores, con la respectiva orientación para su atención.</p>	13
	<p>Al concluir el Proyecto los facilitadores habrán:</p> <p>a. remitido 70 casos,</p> <p>b. concluido 140 mediaciones;</p> <p>c. realizado 200 asesorías,</p> <p>d. efectuado 40 acompañamientos a gestiones y</p> <p>e. habrán logrado que 10,000 personas estén informadas sobre el sistema y normas jurídicas</p>	<p>Los facilitadores ejecutaron:</p> <p>a. 97 Casos remitidos a los operadores de justicia.</p> <p>b. 72 casos de arreglos extrajudiciales.</p> <p>c. 318 asesoramientos.</p> <p>d. 80 gestiones de acompañamiento ante instituciones públicas.</p> <p>e. 8.595 ciudadanos participaron en actividades de divulgación de las leyes que protegen a las mujeres, y 7.694 de divulgación de las características del servicio que prestan los facilitadores.</p>	138,57
			51,42
			159
			200
			132,89
<p>PRODUCTOS</p> <p>4.- El sistema de facilitadores es conocido local e internacionalmente.</p> <p>Objetivo del producto: Sensibilizar a los usuarios del servicio y a los funcionarios del Poder Judicial en Paraguay, así como posicionar local e internacionalmente la modalidad de facilitadores como una experiencia líder mediante la difusión local e internacional de los resultados del Proyecto.</p>	<p>Al concluir el Proyecto hay referencias positivas documentadas de al menos 30 actores clave.</p>	<p>Durante el año 2008 se difundieron 47 notas informativas, a través de medios de comunicación escritos, radiales y televisivos, tanto a nivel nacional como local.</p>	156,66
	<p>Paraguay es reconocido en al menos un foro internacional como agente del servicio al fin del 2008.</p>	<p>Se realizó el II Taller Internacional de Acceso a la Justicia, con la participación de delegaciones de Nicaragua, Brasil, Panamá y Paraguay. Además, medios de comunicación nacionales brindaron amplia cobertura al evento y entrevistaron a invitados internacionales.</p>	100
Promedio porcentual general			104,85

CUADRO 10.
BALANCE DE LOS RESULTADOS ESPERADOS Y LOGRADOS DEL PROYECTO DE
EXPANSIÓN DEL PROGRAMA INTERAMERICANO DE FACILITADORES JUDICIALES
EN PARAGUAY.

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS LOGRADOS	PORCENTAJE LOGRADO
PRODUCTOS 1.- Se ha fortalecido la normatividad e institucionalización del servicio. Objetivo del producto: darle sostenibilidad institucional al Proyecto; esto se logra insertando a los facilitadores en la normativa jurídica del país (actividad 1) y desarrollando el involucramiento institucional de las estructuras regulares del Poder Judicial, además de apoyarse en la Oficina de Atención al Facilitador al nivel central (actividad 2).	Al concluir el Proyecto la figura se ha introducido en dos normativas jurídicas.	La figura del facilitador judicial es reconocida en la Acordada 517/08	50
	A lo largo del Proyecto funciona la Oficina de Facilitadores de la CSJ con al menos cinco profesionales, coordinando actividades con al menos tres áreas sustantivas del poder judicial.	La Oficina de Atención a los Facilitadores funciona con 7 profesionales, y coordina actividades en tres áreas sustantivas del Poder Judicial.	100
PRODUCTOS 2.- Se han expandido las operaciones del servicio a 6 nuevos departamentos. Objetivo del producto: El propósito mismo del Proyecto es la expansión del servicio, que son las operaciones que tienen por objeto este producto.	Se cuenta con una línea de base en el primer semestre de operaciones en cada departamento que inicia	Se realizó el estudio para determinar la línea base.	100
	En 2009 se incorporan 4 departamentos y 30 municipios y en 2010 se adicionan 2 departamentos y 20 municipios a la operación inicial del sistema.	En el 2009 se incorporaron al servicio de facilitadores 5 Departamentos y 32 municipios. En el 2010 se adicionó un nuevo Departamento.	125 106,66 50
	Para fines de 2010 se habrán ajustado el sistema de información, el manual de operaciones y el programa de estudios.	Se dispone del sistema de información, el manual de operaciones ajustado en un 75 por ciento y se ajustado el programa de estudios de los facilitadores.	100 75 100

Continuación.

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS LOGRADOS	
<p>PRODUCTOS</p> <p>3.- Los facilitadores judiciales prestan el servicio beneficiando a la población meta.</p> <p>Objetivo del producto: El impacto del Proyecto viene dado, en última instancia, por el servicio que prestan los facilitadores. Ello no ocurre automáticamente, precisamente porque se trata de un servicio que se está estableciendo: requiere promoción. Las actividades previstas están destinadas a impulsar el servicio de los facilitadores.</p>	Nombrados, capacitados y equipados 500 facilitadores para el fin del proyecto.	En el año 2009 se nombraron, capacitaron y dotaron a 422 nuevos facilitadores. En el año 2010 se nombraron, capacitaron y dotaron a 121 nuevos facilitadores.	108,60
	Al finalizar el Proyecto los facilitadores habrán efectuado 600 trámites encargados por los judiciales.	Durante el año 2010, los jueces de Paz le asignaron 169 casos a los facilitadores con la respectiva orientación para su atención. Durante todo el proceso se acumularon 238 casos asignados.	39,66
	Al concluir el Proyecto los facilitadores habrán: <ul style="list-style-type: none"> a. remitido 500 casos, b. concluido 1,200 mediaciones; c. realizado 2,500 asesorías, d. efectuado 500 acompañamientos a gestiones y e. habrán logrado que 50,000 personas estén informadas sobre el sistema y normas jurídicas. 	Al concluir el proceso los facilitadores ejecutaron: <ul style="list-style-type: none"> a. 2.096 casos remitidos a los operadores de justicia. b. 1.183 mediaciones. c. 5.690 Asesorías. d. 1.910 acompañamientos a gestiones en instituciones públicas. e. 103.149 personas capacitadas. 	419,20 98,58 227,60 382 206,29
<p>PRODUCTOS</p> <p>4.- El sistema de facilitadores es conocido local e internacionalmente.</p> <p>El conocimiento y reconocimiento del servicio es fundamental, no sólo por razones de "colocar" el servicio (básicamente actividad 1) dentro de la población meta, sino lograr el reconocimiento, la validación social, del mismo, tanto en las áreas donde éste se brinda, como en el conjunto de la sociedad y del Poder Judicial y otros operadores de justicia (actividad 2).</p>	Al concluir el Proyecto hay referencias positivas documentadas de al menos 100 actores clave.	Se presentan 55 referencias positivas documentadas en diferentes medios de comunicación.	55
	Paraguay es reconocido en al menos un foro internacional como agente del servicio al fin del 2009 Y 2010.	Se obtuvo un reconocimiento en el II Encuentro Internacional de Acceso a la Justicia.	100
Promedio porcentual general			135,75

CUADRO 11.

**BALANCE DE LOS RESULTADOS ESPERADOS Y LOGRADOS DEL PROYECTO:
EXPANSIÓN REGIONAL DEL PROGRAMA INTERAMERICANO DE FACILITADORES
JUDICIALES EN PARAGUAY, PANAMÁ Y OTROS PAÍSES.**

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS LOGRADOS	
PRODUCTOS 1.-Consolidada la expansión del servicio de Facilitadores Judiciales en ocho departamentos en Paraguay (2011).	Al concluir el Proyecto tres departamentos administran el servicio con aporte de recursos propios para gastos recurrentes.	El Poder Judicial aporta recursos de sus fondos regulares para cubrir los costos de las actividades de capacitación y de la logística de las actividades. El aporte de la Corte Suprema de Justicia se ubica en los 125.000 dólares americanos.	100
	Al concluir el Proyecto estarán en operaciones 1,100 facilitadores judiciales desplegados en ocho departamentos.	Están prestando el servicio 1.147 facilitadores en once departamentos.	104
	Efectuada una medición de impacto relacionada con la línea de base.	Se ejecutó la medición de impacto.	100
Promedio porcentual general			101,3

4.4. Análisis de los resultados y productos logrados.

Los resultados alcanzados en los que se logró superar en mayores porcentajes a los esperados, son los relacionados con la ampliación de la cobertura del servicio y de la cantidad de ciudadanos atendidos por los facilitadores. En general, se observa la tendencia a registrar una mayor capacidad en la consecución de resultados asociados al trabajo de campo, a la expansión de la incidencia en el nombramiento y capacitación de los facilitadores, en la cantidad de ciudadanos orientados o acompañados en la presentación y seguimiento de las solicitudes de servicios jurídicos. No obstante, en algunas áreas no se logró esos niveles de desempeño, entre los cuales se pueden describir los siguientes:

- a. Se observó una baja consecución de los resultados esperados en los casos asignados o delegados por el juez a los facilitadores. Esa baja ejecución obedece a que se trata de una experiencia con una trayectoria reciente, en algunas localidades se inició a penas en el año 2008, pero, en otras en el 2010. Por ese motivo, la mayoría de los jueces no podían tener la suficiente confianza para delegarle casos a los facilitadores, se requería de una experiencia en la que progresivamente los jueces se convencieran de la capacidad adquirida por los facilitadores para asumir esa asignación de casos. De hecho, a partir del año 2010 se elevaron los resultados alcanzados en ese producto.
- b. Se percibe una baja consecución de los resultados esperados en el producto relacionado con los casos de arreglos extrajudiciales. Al respecto, se observa que siguiendo las pautas de la experiencia en Nicaragua, se le adjudicó una elevada importancia a la mediación de conflictos y se establecieron metas elevadas en ese servicio. Ahora bien, en las observaciones del estudio de campo y las apreciaciones registradas en los talleres de evaluación, se constató que en la cultura rural paraguaya no se presenta la tendencia a una alta conflictividad y hechos de violencia entre los vecinos, tal como se registra en Nicaragua. Claro

está, se presentan conflictos intrafamiliares, los cuales son menos visibles y a las personas perjudicadas les resulta más difícil solicitar servicios de mediación, por estar de por medio relaciones parentales.

- c. Los otros productos en los que no se logró alcanzar los resultados esperados, son los relacionados con el diseño del sistema de información y el diseño del Manual de Operaciones. Estos resultados se corresponden con las deficiencias captadas en cuanto a la falta de una mayor coherencia entre los indicadores de los proyectos diseñados, el levantamiento de la información de la línea de base y los reportes de la ejecución. Esas discrepancias y la dispersión de los énfasis asumidos en esos instrumentos administrativos, han generado obstáculos para diseñar un adecuado sistema de información. En el caso del Manual de Operaciones se logró diseñar y fue aprobado por el Poder Judicial en el año 2009.

4.5. Evaluación del desempeño de las actividades.

Se logró un excelente desempeño en las principales actividades desarrolladas en la experiencia. Esta conclusión se desprende del análisis de las apreciaciones expresadas por los jueces, los funcionarios de las instituciones y los facilitadores, consultados en las actividades de evaluación del desempeño de la iniciativa. A partir de ese análisis se identificaron, por una parte, las actividades en las que se logró un excelente desempeño, las cuales son vitales para consecución de los efectos de la intervención. Se constató que el excelente desempeño de las actividades de capacitación, de orientación y acompañamiento a los facilitadores judiciales, ha sido fundamental para que estos cuenten con las habilidades y destrezas para prestar los servicios a los ciudadanos y eleven la cobertura de la intervención. Por otra parte, se identificaron las principales prácticas, actitudes y mecanismos que han podido facilitar ese desempeño, y algunas debilidades metodológicas de la experiencia.

Pasando al análisis de la evaluación del desempeño, desde una perspectiva global, se puede observar que el promedio general de los porcentajes de las personas que evaluaron positivamente el desempeño de la intervención se ubica en el 90,44 por ciento, lo cual se puede observar en el Cuadro 12, el cual se presenta a continuación.

CUADRO 12.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA EL DESEMPEÑO DE LA INTERVENCIÓN,
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron
las opciones de casi siempre y siempre)**

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
Manejo de información y capacidades para prestar los servicios a los ciudadanos	89,87
Capacidades para comunicarse con los ciudadanos.	88,97
Calidad de las actividades de capacitación de los facilitadores.	92,34
Calidad de las orientaciones y del apoyo que reciben los facilitadores.	92,75
La confianza expresada por los ciudadanos ante los facilitadores judiciales.	88,23
Promedio porcentual general.	90,44

Desde una perspectiva de las especificidades de las actividades desarrolladas en la experiencia, a continuación se presentará el análisis de las apreciaciones de los jueces, de los funcionarios de las instituciones (que para simplificar la redacción se identificarán a continuación como operadores de justicia), y de los facilitadores. Esas apreciaciones fueron expresadas en el cuestionario y en los talleres de evaluación del desempeño de la intervención, y luego fueron procesadas para identificar las valoraciones que le asignan a cada una de las áreas señaladas en el cuadro anterior. Seguidamente se presenta el análisis del desempeño en cada una de esas áreas.

4.5.1. Evaluación del desempeño de las actividades de capacitación de los facilitadores judiciales.

En lo referente a la coordinación de las actividades de capacitación, el 82,70 por ciento de los operadores de justicia consideran que las actividades de capacitación de los facilitadores, siempre o casi siempre, fueron coordinadas de manera adecuada. Entre tanto, el 98,4 por ciento de los facilitadores manifiestan que las mencionadas actividades de capacitación, siempre o casi siempre, fueron coordinadas de manera adecuada.

En lo relativo a la comprensión de la información comunicada en las actividades de capacitación de los facilitadores, el 89,2 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, comprenden con facilidad los contenidos de las actividades antes mencionadas. En esa misma área, el 96,8 por ciento de los facilitadores sostienen que la información comunicada en esas actividades de capacitación, siempre o casi siempre, es presentada en forma clara y comprensible.

En lo referente a la aplicación de los conocimientos transmitidos en las actividades de capacitación, el 91,3 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, aplican los conocimientos transmitidos en los servicios prestados a los ciudadanos. Entre tanto, el 94,3 por ciento de los facilitadores

expresan que esos conocimientos, siempre o casi siempre, se pueden aplicar en la ejecución de sus labores.

En lo relacionado con la calidad de los instructores de las actividades de capacitación, el 98, 3 por ciento de los facilitadores consideran que los instructores de esas actividades, siempre o casi siempre, contaban con la suficiente experticia en el manejo de los contenidos tratados. Estos datos se pueden observar de manera más detallada en los Cuadros Anexos 5 y 6.

Ante esas apreciaciones es conveniente resaltar las situaciones siguientes:

- a. Esas apreciaciones y los efectos generados por el proyecto son coincidentes y conducen a la conclusión de que en la intervención se logró un excelente desempeño en la capacitación de los facilitadores. Esta área del desempeño es fundamental, pues si un adecuado desarrollo de la capacitación de los facilitadores, no es posible asegurar la efectividad y la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos.
- b. Generalmente, las actividades de capacitación de los facilitadores son coordinadas y ejecutadas por los Jueces de Paz. Por lo tanto, el nivel de desempeño alcanzado en esas actividades, demuestra el elevado compromiso asumido por los jueces con la iniciativa y su disposición a aportar su experticia en la formación continua de los facilitadores.
- c. En el desarrollo de la experiencia, los jueces han logrado convertirse en educadores de adultos y en formadores de multiplicadores de actividades de divulgación de conocimientos e información, sobre el acceso a la justicia y el ejercicio del Estado de Derecho. Esto ha permitido que los jueces desarrollen habilidades para comunicarse con los ciudadanos de forma más sencilla y clara, aplicando herramientas y metodología de la educación de adultos. Estos avances permiten contar con una mayor capacidad para elevar la interrelación del juez con las comunidades.

4.5.2. Evaluación del desempeño en cuanto a la calidad de las orientaciones y del apoyo que reciben los facilitadores.

En lo relativo a las orientaciones que se les comunican a los facilitadores, el 91,9 por ciento de los facilitadores consideran que los jueces, cuando le asignan casos, siempre o casi siempre les comunica las orientaciones de forma adecuada.

En cuanto al apoyo brindado por los funcionarios de las instituciones, el 93,6 por ciento de los facilitadores sostienen que, cuando acompañan a los ciudadanos a presentar solicitudes de servicios en las instituciones, los funcionarios, siempre o casi siempre, les brindan el suficiente apoyo. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en el Cuadro Anexo 7.

Ante esas apreciaciones es conveniente resaltar las dinámicas siguientes:

- a. Se constata que los jueces asumieron el seguimiento y la orientación permanente de los facilitadores. En los talleres de evaluación se comunicaba con énfasis que, en la mayoría de los casos, los jueces asumen una amplia disposición para que los facilitadores puedan solicitarles orientaciones, brindándoles una amplia accesibilidad por vía telefónica y en la atención en sus despachos. Esas dinámicas contribuyen a elevar la calidad y la cantidad de servicios prestados por los facilitadores. Esas dinámicas, generalmente, se han asumido siguiendo las pautas

comunicacionales de la cultura de la zona, por lo tanto, se trata de dinámicas informales, flexibles, donde se le asigna más valor a las relaciones de proximidad y de creación de lazos de amistad y afecto, que a las relaciones formales de autoridad y división de roles institucionales. Por ese carácter cargado de informalidad, generalmente, no se percibe la importancia de esas dinámicas, y se tiende a no registrarlas como las prácticas claves en el quehacer diario de este tipo de experiencias.

- b. A pesar de que los datos presentados reflejan una evaluación positiva del apoyo que le brindan las instituciones a los facilitadores, en los talleres de evaluación señalaban que, en diversas instituciones nos les prestaban el suficiente apoyo cuando acudían acompañando a los ciudadanos para solicitar algún servicio. Esta situación obedece a que, los facilitadores, además de acompañar a los ciudadanos para realizar trámites ante los operadores de justicia, también los hacen ante instituciones prestadoras de servicios públicos, de asistencia social y hasta de desarrollo económico. En consecuencia, no todas esas instituciones conocen la figura del facilitador judicial, y por ende, no reconocen la función que desempeñan y no le brindan la atención adecuada. Por lo tanto, en apenas cuatro años, en la intervención se ha logrado impulsar un proceso de reconocimiento progresivo de la figura del facilitador en las instituciones operadoras de justicia, en las municipalidades y en algunas gobernaciones, pero, aún se requiere una mayor divulgación de las bondades del servicio en el personal de las instituciones públicas y de la comunidad en general.

4.5.3. Evaluación del desempeño en cuanto al manejo de información y de las capacidades para prestar los servicios a los ciudadanos.

En cuanto al desempeño de los facilitadores, el 95 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, aplican las orientaciones comunicadas por los jueces, cuando le asignan la atención de algún caso. Entre tanto, el 94 de los facilitadores consideran que siempre o casi siempre cuentan con la suficiente información para acompañar y asesorar a los ciudadanos.

De igual forma, el 71,7 de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, cuentan con las suficientes capacidades cuando prestan servicios de mediación de conflictos. Entre tanto, el 97,4 por ciento de los facilitadores consideran que siempre o casi siempre cuentan con las mencionadas capacidades. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadros Anexos 8 y 9.

Ante esas apreciaciones es conveniente resaltar las situaciones siguientes:

- a. Esas apreciaciones reflejan que en el desempeño de la iniciativa se ha logrado una adecuada comunicación de la información y se han desarrollado las capacidades de desempeño de los facilitadores.
- b. Se observa un menor desarrollo en las capacidades de desempeño para atender la mediación de conflictos, lo cual obedece a que la prestación de ese servicio supone el manejo de situaciones más complejas y de métodos más exigentes a los requeridos en otros servicios. En consecuencia, en el tiempo transcurrido en la experiencia, no es posible el desarrollo de la suficiente experticia de los facilitadores en la atención de las mediaciones de conflictos.

4.5.4. Evaluación del desempeño en cuanto a las capacidades para comunicarse con los ciudadanos.

En lo referente a la capacidad para comunicar la información en los servicios de orientación a los ciudadanos, el 87 por ciento de los operadores de justicia consideran que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden las orientaciones que les comunican los facilitadores. Entre tanto, el 91,9 por ciento de los facilitadores expresaron que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden sus orientaciones.

En cuanto a la capacidad de comunicación en las actividades de divulgación de las leyes, el 86,2 por ciento de los operadores de justicia sostienen que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden la información comunicada por los facilitadores en las charlas de divulgación de las leyes. En esa misma área, el 94,4 por ciento de los facilitadores sostienen que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden la información que les tramiten en las mencionadas actividades. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadros Anexos 8 y 9.

Esas apreciaciones indican que, en el desempeño de la comunicación con los ciudadanos, se deben destacar las situaciones siguientes:

- a. En el desarrollo de la iniciativa se logró superar las dificultades para comunicar el discurso jurídico-institucional en las comunidades beneficiadas, aprovechando interlocutores que manejan los códigos y estilos comunicacionales de la población de sectores rurales y suburbanos. Entonces, es preciso señalar que se trata de una población fundamentalmente rural, en la cual se práctica un complejo sincretismo de lenguas en la comunicación cotidiana, en el que se mezcla el español con el guaraní, y en algunas zonas, los dos antes nombrados con el portugués de las zonas rurales de Brasil.
- b. A pesar de esos avances, en los talleres se señalaron algunas dificultades para la comunicación en las actividades de divulgación de las leyes. Al respecto, no se puede desconocer que, generalmente, los facilitadores han podido alcanzar niveles de formación de educación básica y media, y por lo tanto, no cuentan con las suficientes capacidades para comprender y comunicar los contenidos de las leyes, redactadas con el lenguaje técnico del derecho, la formalidad y las abstracciones propias del discurso jurídico-institucional. En esta área, se requiere seguir avanzando en el diseño y validación de métodos menos formales de divulgación de las leyes.

4.5.5. Evaluación de la percepción de la confianza que expresan los ciudadanos ante el facilitador judicial.

En cuanto a la conformidad expresada por los ciudadanos cuando se le asignan sus casos a los facilitadores judiciales, el 91,3 por ciento de los operadores de justicia perciben que los ciudadanos, siempre o casi siempre, expresan conformidad cuando se le asignan sus casos a los facilitadores judiciales. Entre tanto, el 94,3 por ciento de los facilitadores consideran que, cuando los casos le son asignados por el juez, los ciudadanos, siempre o casi siempre, expresan conformidad.

En lo relacionado a la confianza que los ciudadanos asumen para comunicar sus problemas a los facilitadores, el 95,2 por ciento de los facilitadores consideran que los ciudadanos, siempre o casi siempre, les comunican con facilidad sus problemas cuando acuden a solicitar su ayuda.

En lo referente a la receptividad de las comunidades para participar en las asambleas de ciudadanos del servicio, el 78,3 por ciento de los operadores de justicia considera que las comunidades, siempre o casi siempre, reaccionan con receptividad ante las convocatorias a esas asambleas. Entre tanto, el 85,5 por ciento de los facilitadores manifiestan que las comunidades, siempre o casi siempre, reaccionan con receptividad ante la mencionada convocatoria. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadros Anexos 10 y 11.

Ante esas apreciaciones es pertinente resaltar las situaciones siguientes:

- a. En la experiencia se logró una elevada confianza de la población ante los facilitadores, lo cual fue demostrado en la evaluación de los efectos a través de la comprobación de las hipótesis. Ahora bien, esa confianza se desprende de las situaciones siguientes: En primer término, de la efectividad de los servicios prestados. En segundo término, del hecho de que el servicio es prestado por un miembro de la comunidad, con los mismos códigos comunicacionales y con una historia de vida similar a las personas que reciben sus servicios, y más aún, el servicio es prestado por una persona que es reconocida como líder de la comunidad; y en tercer término, cuando ese líder comunitario es reconocido por las Instituciones del Estado y es apoyado por la autoridad local del Poder Judicial, se eleva su reconocimiento y los ciudadanos sienten más certidumbre de que esa persona le ayudara a resolver sus necesidades jurídicas.
- b. Una de las áreas donde se registra un menor desarrollo en el desempeño es el relacionado con la receptividad de la comunidad ante las convocatorias de las asambleas de ciudadanos. Esa situación fue planteada en los talleres de evaluación. Algunos equipos plantearon que, en algunas oportunidades, la cantidad de asistentes a las asambleas y reuniones con las comunidades no era lo suficientemente representativa, que esa asistencia era reducida, por lo cual muchos ciudadanos desconocían la existencia del servicio. Esto impone la necesidad de profundizar la divulgación masiva de la iniciativa, y además, se deben reforzar las metodologías empleadas en las convocatorias a las asambleas y en el desarrollo de estas, con el objeto de elevar la participación de los ciudadanos, en ese espacio-tiempo de coordinación y de creación de acuerdos de la comunidad con el sistema de justicia.

4.6. Eficiencia de la intervención.

En el desempeño de la intervención se logró una eficiencia regular. Esa apreciación se desprende de las constataciones siguientes: En principio, se logró una eficiencia adecuada en el cumplimiento de los lapsos de la programación de la ejecución, se logró una excelente eficiencia en la coordinación de las actividades claves de la intervención y en el uso de los recursos en la expansión del servicio de facilitadores. No obstante, se detectó que la eficiencia es baja en la formulación de los proyectos presentados, en la calidad de los estudios para determinar la línea base de la experiencia, en el registro y procesamiento de la información de la ejecución del servicio y en la calidad de los reportes de la ejecución. Seguidamente se describirá de forma sucinta las apreciaciones antes señaladas.

En lo relativo al cumplimiento de los lapsos programados para la ejecución de los proyectos presentados, se observa que se cumplieron las programaciones de manera satisfactoria. De igual forma, fueron adecuados los lapsos programados para la

consecución de los productos esperados, relacionados con la cobertura y cantidad de servicios prestados. Sin embargo, no registraron el mismo acierto los lapsos previstos para la consecución de productos de apoyo institucional y de la elaboración de los instrumentos para la administración, control y evaluación de la gestión.

En cuanto al desempeño de la coordinación de las actividades claves del servicio se detectó una excelente eficiencia, tanto en el apoyo oportuno a los jueces y facilitadores, así como en la creación de mecanismos de coordinación y comunicación entre los principales actores e instituciones involucradas en el funcionamiento del servicio. En cuanto al apoyo oportuno, en la evaluación de los operadores de justicia y facilitadores, el 91,85 de los consultados sostiene que la coordinación del proyecto, siempre o casi siempre, les brinda el suficiente apoyo en sus actividades. (Ver Cuadro 13). De igual forma, el 92,65 por ciento de los consultados sostiene que la coordinación del proyecto, siempre o casi siempre, les suministra información de manera adecuada. (Ver Cuadro 13).

Pasando a los mecanismos de coordinación, se presenta una excelente eficiencia en el desarrollo de dinámicas de la interrelación de los actores involucrados, las cuales han permitido una fluida y constante comunicación entre los jueces, los facilitadores, los promotores del PIFJ y las autoridades y funcionarios de diversas instituciones públicas. En la evaluación del desempeño, el 91,2 por ciento de los consultados sostiene que, siempre o casi siempre, han participado en actividades de planificación del servicio de facilitadores (ver cuadro 13). Además, se establecieron mecanismos y procedimientos que aseguran la coordinación de las instituciones involucradas. Entre otros se pueden señalar los mecanismos siguientes:

- a. Los promotores del PIFJ, desarrollan visitas a las instituciones que apoyan el establecimiento del servicio a nivel local, a fin de coordinar las actividades de apoyo y la implantación del servicio en las comunidades beneficiadas.
- b. Se desarrollan reuniones periódicas con los funcionarios de la Oficina Técnica de la Corte Suprema de Justicia para evaluar los avances en la implementación del servicio, planificar las actividades y tomar las decisiones requeridas en el momento.
- c. Los Magistrados de los Tribunales de Apelaciones, los Jueces de Paz y los funcionarios de la Oficina Técnica de la CSJ, supervisan permanentemente el proceso de funcionamiento del servicio que prestan los facilitadores en las comunidades beneficiadas.

CUADRO 13
DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA LA EFICIENCIA DE LA INTERVENCIÓN.
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron las opciones de
casi siempre y siempre)

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
¿La coordinación del programa de facilitadores le brinda el suficiente apoyo en las actividades que usted desarrolla?	91,85
Cuando se le presentan dificultades en el cumplimiento de sus funciones, ¿Ha recibido el suficiente apoyo del juez de la localidad?	95,9
¿Ha participado en reuniones de planificación y coordinación de las actividades del servicio de facilitadores?	91,2
¿Ha participado en reuniones de evaluación del servicio de facilitadores?	75,35
¿Recibe la adecuada información desde la coordinación del programa?	92,65
¿Usted presenta informes de las actividades que desarrolla como facilitador y de los resultados que estas generan?	95,1
¿Los facilitadores le presentan al juez informes de las actividades que desarrollan y de los resultados que estas generan?	65,2
Promedio porcentual general.	86,75

Nota: Datos extraídos de los Cuadros Anexos 12, 13, 14 Y 15

A pesar de esos avances, según los resultados de la evaluación del desempeño, no se ha logrado el mismo desarrollo en las actividades de evaluación del servicio. Al respecto, el 75 por ciento de los consultados sostiene que, siempre o casi siempre, han participado en actividades de evaluación del servicio (Ver Cuadro 13). Esa falta de una mayor participación en actividades periódicas de evaluación, también fueron planteados en los talleres de evaluación. Claro está, que para poder elevar la participación de los involucrados en estas actividades de planificación y evaluación del servicio, se requeriría de una mayor disponibilidad de recursos para garantizar la movilización y los viáticos de los facilitadores.

En Cuanto al uso de los recursos, se detecta una excelente eficiencia en el uso de los recursos humanos, pues en solo cuatro años y con 12 promotores del programa se ha logrado una cobertura en 91 municipios, con un servicio prestado por 1.147 facilitadores, que han logrado prestar 13.819 servicios y capacitar a 103.149 ciudadanos. En cada uno de esos resultados ha estado presente la intervención de los promotores en la promoción, el entrenamiento a los jueces, el seguimiento a los facilitadores y el apoyo a sus actividades. De esa manera, si cada resultado se divide entre el número de promotores, se puede visualizar el posible aporte unitario, y en consecuencia, la excelente eficiencia alcanzada. Pues cada promotor guarda una relación de atención a ocho jueces y 95

facilitadores. Además, por sus aportes, cada promotor guarda relación con 1.151 servicios jurídicos prestados y 8.595 ciudadanos capacitados.

A pesar de la excelente eficiencia alcanzada en las áreas antes descritas, se presenta una baja eficiencia en la calidad de los proyectos presentados y en la consistencia de los estudios de la determinación de la línea base de los proyectos. Las deficiencias observadas en esas áreas se presentaron en el análisis de los diseños de los proyectos. Ahora bien, las deficiencias en esos productos han obstaculizado el adecuado diseño y desarrollo de los mecanismos y procedimientos para el registro y el procesamiento de la información de la ejecución. En ese sentido, se pueden señalar algunos ejemplos para visualizar esas falencias, y entre otras se pueden señalar los siguientes:

- a. En algunas localidades, los facilitadores no presentan los reportes de sus actividades a los jueces con la debida constancia. Esta situación se refleja en los resultados de la evaluación del desempeño, en la que un 65 por ciento de los consultados sostienen que los facilitadores, siempre o casi siempre, le presentan al juez informes de las actividades desarrolladas (Ver Cuadro 13). Se debe llamar la atención en cuanto a que esta es una de las áreas del desempeño con el menor puntaje de valoración positiva, lo cual se corresponde con los aportes presentados en los talleres de evaluación, en los que se hacía referencia a situaciones como las que se plantearán en las letras subsiguientes.
- b. Se presenta el sub-registro de la información acopiada por los facilitadores, pues estos reportan una cantidad menor de servicios a los que en realidad han prestado. Esto se debe, en parte, a que en muchos casos los facilitadores les cuesta escribir, no han sido capacitados para visualizar la importancia de usar el lenguaje escrito y no están informados sobre las implicaciones de dar a conocer el alcance del esfuerzo que realizan.
- c. Se observa falta de claridad en los indicadores utilizados para medir el rendimiento de los facilitadores. Por ejemplo, se tiende a colocar el énfasis en el número de casos de mediación de conflictos atendidos por el facilitador, pero ese indicador puede ser poco relevante para comunidades rurales, en las que no se presenta un número significativo de solicitudes de ese tipo de servicio.

Pasando a la última área relacionada con la calidad de los reportes de ejecución, se observan deficiencias considerables, y entre otras se pueden señalar las siguientes:

- a. En los documentos se supone que cualquier lector maneja la terminología utilizada por el personal involucrado en la experiencia para referirse a las fases de desarrollo y a las modalidades de los servicios prestados. Como el lector no maneja esa terminología, termina leyendo el informe con unos referentes distantes a las situaciones que se pretendía comunicar.
- b. En los informes no se logra comunicar la lógica de la intervención y los esfuerzos realizados. Esto se desprende, en parte, de la falta de precisión de los indicadores de los proyectos y de la dispersión de los efectos que se pretenden mostrar sin contar con una base de datos o un sistema de información consistente.
- c. Aún cuando en la ejecución se han logrado avances en la estructuración de dinámicas de coordinación eficientes y en el manejo eficiente de los recursos, en los reportes de ejecución no se presentan esos avances de una manera clara y con la debida presentación de los datos, lo cual permita visualizar las evidencias de esos logros.

4.7. Prácticas acertadas.

- a. Los facilitadores son capacitados a través de un proceso de formación continua. Esta constituye una de las actividades claves para el funcionamiento del servicio, sin ella los facilitadores no pueden actualizar y diversificar sus conocimientos para desarrollar sus funciones en la orientación y capacitación de los ciudadanos. De esa manera, los facilitadores son capacitados en talleres cada mes, cada dos meses o cada seis meses, dependiendo del tiempo en que han estado incorporados al servicio. Estas actividades permiten mejorar las asesorías y asistencia a los ciudadanos, y los contenidos y metodología de las charlas de divulgación de las leyes que se realizan en las comunidades.
- b. Se desarrolla una estrategia de formación en la que se combinan actividades formales de capacitación y actividades de adiestramiento en el trabajo de campo. De esa manera, los promotores, los jueces de paz y los facilitadores, participan en actividades de capacitación, en las que se comunican contenidos y métodos para el desarrollo de sus funciones. Luego, en el trabajo de campo, se le presta la asistencia de acompañamiento, mientras la persona asume el estilo de trabajo y maneja los métodos aplicados en las actividades del servicio. En ocasiones, se desarrollan visitas y pasantías, en las que se intercambian experiencias en el trabajo de campo, con promotores, jueces o facilitadores de otro país o zona, lo cual ayuda a fortalecer las capacidades que se han venido adquiriendo. Generalmente, en este tipo de intervención no se registra o no se le asigna la debida importancia, a las formas cómo se comunican y entrenan a las personas para que aprendan a asumir los estilos de trabajo, de comunicación y de relaciones entre los distintos actores involucrados. En la experiencia se percibe que estos aspectos, se comunican en el trabajo de campo y en las dinámicas informales del quehacer de ese trabajo, pero, no se han documentado o sistematizados.
- c. Las charlas en las comunidades son actividades claves, no sólo por lo que significa divulgar el funcionamiento del servicio, el contenido de las leyes y las formas de tramitar su ejecución, sino que además, profundizan la relación de la comunidad con el facilitador y se fortalece su liderazgo. Cuando las charlas son coordinadas por el Juez de Paz, se eleva la confianza de la comunidad ante la figura del Juez y del facilitador. En ese último caso, para la población rural, la presencia del Juez en actividades en el seno de sus comunidades, en las que se les permita plantear sus problemas y dudas, es una experiencia muy importante, a la que le asignan un alto contenido simbólico de sentirse reconocidos por las instituciones del Estado. En esas prácticas, la comunidad adquiere aprendizajes sobre la posibilidad y la importancia de la relación del Poder Judicial con los ciudadanos.
- d. La selección de los facilitadores a través de una asamblea de ciudadanos, también constituye una de las actividades claves de la experiencia. Esa actividad permite legitimar desde el inicio la intervención, y además, ha permitido que las personas seleccionadas sean líderes comunitarios, reconocidos por las comunidades, y con una trayectoria de compromiso y responsabilidad para asumir las iniciativas que promuevan el desarrollo de su comunidad. En consecuencia, esa modalidad de selección, garantiza que quienes van a atender directamente a los ciudadanos, ya cuentan con una relación previa de confianza y de reconocimiento de su liderazgo.
- e. En el desarrollo de las convocatorias a las asambleas de ciudadanos para la promoción del servicio y la selección de los facilitadores, se combinan los mecanismos siguientes:

- ▶ Los promotores del PIFJ desarrollan visitas a las comunidades y establecen contactos con los líderes comunitarios, las organizaciones ciudadanas, el personal de las escuelas, entre otros.
 - ▶ Se aprovecha la capacidad de convocatoria de los líderes naturales de la comunidad, los cuales son incorporados en la promoción de las asambleas. (Miembros de las juntas vecinales, delegados de la palabra, maestros y directores de las escuelas)
 - ▶ Además, la convocatoria también es promovida por el juez de paz, la intendencia municipal y la comisaría policial.
- f. El servicio se impulsó y funciona desde las estructuras regulares del Poder Judicial. Veamos algunos ejemplos: un Magistrado es el Superintendente del Servicio, Magistrados de los tribunales de apelaciones ejercen las funciones de enlaces técnicos, y funcionarios de los juzgados ejercen las funciones de enlaces operativos, y contribuyen en la coordinación y seguimiento del servicio. De igual forma, los Jueces de Paz realizan las labores de seguimiento y capacitación de los facilitadores.
- g. En la experiencia se han desarrollado mecanismos de participación ciudadana, los cuales han permitido una adecuada articulación y coordinación de esfuerzos de cuatro sectores claves en función de generar acceso a la justicia. En esos mecanismos se han articulado espacios de consulta, asistencia y capacitación de las comunidades, con el liderazgo comunitario, las autoridades del Poder Judicial local, las autoridades de los gobiernos locales y múltiples instituciones y operadoras de justicia, y los técnicos o promotores del PIFJ. Cada sector aporta lógicas y habilidades diferenciadas, que al complementarse han permitido elevar el acceso a la justicia, pues se maximiza el uso de los recursos del liderazgo comunitario, los recursos de poder y de conocimientos de sistema judicial y del gobierno local, y las capacidades técnicas y administrativas de los promotores del PIFJ.

4.8. Principales fallas y obstáculos.

- a. En el diseño de los proyectos y en los reportes de ejecución se presentan deficiencias que no permiten comunicar las bondades de la experiencia. Generalmente, no se comunican las complejidades de las dinámicas y procesos de la intervención, debido a que no se expone con claridad el modo cómo se produce la experiencia, las formas o procesos del establecimiento, la expansión y consolidación del servicio de facilitadores judiciales. Claro está, en algunos fragmentos de los documentos, se hacen referencias sobre esos procesos, nombrándolos con la terminología que aplica el personal involucrado en la intervención, la cual no es comprensible para quienes no participan en la experiencia. De esa manera, en los documentos se dificulta comprender las diferencias entre el programa y el servicio, la diferencia entre la expansión y la densificación del servicio, la distinción entre los casos orientados por el juez y los remitidos por el facilitador. En todo caso, no se comunica con eficacia la lógica y los procesos claves de la experiencia, lo cual genera confusiones al momento de revisar los reportes y desarrollar evaluaciones.
- b. Los estudios para la determinación de la línea base de los proyectos, presentan debilidades como las siguientes:
- ▶ Los énfasis de la información recolectada no guardan relación con los indicadores establecidos en la matriz de marco lógico de los proyectos presentados.

- ▶ No se presenta la metodología utilizada para la selección de la muestra de la población a consultar, por lo cual no se puede determinar si la información recopilada es representativa y si se trata de una muestra diseñada con la adecuada consistencia estadística.
- c. Se presentan casos de comunidades que exigen a los facilitadores la solución de todo tipo de problemas, desde los casos vinculados al derecho penal, hasta las reivindicaciones de servicios públicos de la comunidad, pasando por problemas personales e intrafamiliares. Ante esa situación, los facilitadores son presionados a cumplir con expectativas que están fuera de su capacidad y de su competencia, lo cual puede generar dispersión de sus funciones y el desgaste de su liderazgo. Por lo tanto, se amerita una mayor divulgación de las atribuciones y competencias de los facilitadores en las comunidades, con el objeto de reducir esa tendencia.
- d. Ante la falta de recursos para la movilización y los viáticos de los facilitadores, se ha obstaculizado el desarrollo periódico de las actividades de capacitación de los facilitadores. Esa limitación afecta la capacidad para brindar orientación a las nuevas demandas de servicios, sobre todo, en las relacionadas con temas o leyes en los que los facilitadores aún no se les ha suministrado la información y las herramientas para atenderlos.
- e. No siempre los Jueces de Paz y los promotores del PIFJ cuentan con los suficientes y adecuados recursos para trasladarse a las comunidades más alejadas y de difícil acceso por el deterioro o baja calidad de la vialidad. Estas situaciones no permiten una mayor presencia de los jueces en las comunidades y un mayor seguimiento de los facilitadores.
- f. El nivel educativo de los facilitadores es bajo. Al respecto, de los facilitadores consultados en la evaluación del desempeño, de una total de 124 personas consultadas el 32, 2 por ciento no habían superado el nivel educación básica y el 34,7 por ciento el nivel de educación media, es decir, el 66, 9 por ciento cuentan con una formación académica media y baja. Esa situación impone mayores exigencias en los procesos de capacitación de los facilitadores y en el diseño de metodologías, que permitan la comunicación de contenidos de leyes y de criterios jurídicos, algunas veces complejos y abstractos, en un lenguaje sencillo y accesible para personas con ese nivel de formación académica.
- g. Los facilitadores suelen acompañar a los ciudadanos a las instituciones en la presentación de solicitudes de servicios o en el seguimiento de los trámites de una solicitud. Ese acompañamiento supone sufragar los gastos de transporte y de viáticos. De igual forma, los facilitadores suelen comunicarse con el Juez, con los promotores del programa, y con los demás operadores de justicia a través de sus teléfonos personales. Estos gastos los cubre el facilitador, porque el programa no cuenta con suficientes recursos para sufragarlos. Esta situación viene generando presiones porque los facilitadores, además de aportar trabajo voluntario, terminan financiando parte del funcionamiento del servicio.
- h. Se presentan situaciones en las que por los compromisos laborales y familiares, los facilitadores no pueden cumplir con las funciones y actividades bajo su responsabilidad. En muchos casos los facilitadores no pueden asistir a las actividades de capacitación. Esto se debe a que los horarios de sus trabajos coinciden con los horarios de las actividades de capacitación. Generalmente, los facilitadores que se desempeñan como docentes, para poder asistir a las actividades de capacitación del servicio, deben pagarle a una persona que los suple mientras asiste a la actividad. En todo caso, no se ha formalizado el establecimiento de permisos para que los facilitadores puedan ausentarse de su

trabajo, mientras cumple con las actividades centrales del servicio. Estas situaciones son propias de toda experiencia que se apoya en el trabajo voluntario y en dinámicas de participación ciudadana. No obstante, se deben tomar algunos correctivos, para evitar la saturación de presiones y de exigencias que recaen sobre los facilitadores.

- i. Se presentan casos en que los jueces de Paz son interinos y atienden a más de un municipio. En estos casos, se dificulta el normal desarrollo de las actividades de orientación, acompañamiento y seguimiento a los facilitadores.

4.9. Sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados.

Se detectó que la experiencia presenta una sostenibilidad regular de los efectos y resultados alcanzados. Esa apreciación se desprende de las constataciones siguientes: En primer término, a pesar de que la experiencia a penas se ha desarrollado en un lapso de cuatro años, se presentan tres factores que potencian su sostenibilidad, los cuales se pueden resumir de la forma siguiente:

- a. Se ha logrado un importante apoyo de las instituciones del Poder Judicial, de algunos gobiernos municipales y gobernaciones.
- b. Además, se percibe una significativa apropiación e identificación de los facilitadores, los jueces y los funcionarios de las instituciones con la iniciativa desarrollada.
- c. De igual forma, se constató que se presenta una elevada aceptación y apoyo de las comunidades al servicio que le prestan los facilitadores, los jueces de paz y los promotores del PIFJ.

En segundo término se identificaron situaciones que obstaculizan la sostenibilidad de la experiencia, y que debido a su efecto sobre el funcionamiento del servicio, se considera que se cuenta con capacidades para una sostenibilidad regular de los efectos y resultados alcanzados. Entre otras situaciones adversas, las más significativas son las siguientes:

- a. El programa y las instituciones contra partes no cuenta con una adecuada disponibilidad de recursos financieros para el sostenimiento normal de las actividades claves del servicio.
- b. Los niveles de salario de los promotores y la falta de recursos para cubrir los costos de algunos servicios que prestan los facilitadores, reducen la capacidad de la estabilización del servicio, pues se percibe la posibilidad de que se eleven las deserciones de promotores y facilitadores, lo cual podría generar mayores costos al tener que invertir de nuevo en la capacitación del personal a incorporar.
- c. La falta de una mayor integración del PIFJ en la estructura y en la programación institucional de la Sede Central de la OEA, genera dificultades para la consecución de apoyos institucionales y gestionar apoyos financieros con mayor una estabilidad.

Seguidamente se expondrán una breve descripción de los factores de las dos perspectivas antes señaladas, con la finalidad de ilustrar sus efectos en la sostenibilidad de la experiencia.

En cuanto al apoyo e involucramiento de las instituciones nacionales con la iniciativa, se observa que el Poder Judicial de Paraguay ha venido asumiendo la coordinación del servicio de manera progresiva, lo cual se expresa en la creación y funcionamiento de las instancias de coordinación siguientes:

- a. Se designó un Magistrado de la Corte Suprema de Justicia como Superintendente del Servicio y contraparte ante el PIFJ.
- b. Se designó personal de la Corte Suprema de Justicia para el funcionamiento de la Oficina Técnica del Servicio de Facilitadores, la cual se encarga de brindar asistencia técnica y metodológica en el funcionamiento del servicio.
- c. En los Tribunales de apelación se han designado a Magistrados, para que se encarguen del seguimiento al establecimiento del servicio de los facilitadores. Estos se han apoyado en personal operativo, con lo cual se logró involucrar al personal de los mencionados tribunales, desde la fase de selección de los municipios a beneficiar hasta la fase del funcionamiento del servicio.
- d. Se inició el proceso de descentralización y consolidación de la Oficina de Atención a los Facilitadores.
- e. En la Circunscripción Judicial de Concepción se destinaron recursos del presupuesto ordinario para darle seguimiento al servicio, en los años 2008 y 2009.

Por otra parte, en las localidades se presenta el reconocimiento y el apoyo que le brindan al servicio, las autoridades de las Intendencias, Policía, Fiscalía, Defensoría, Gobernaciones, entre otras. En algunas municipalidades ese apoyo se ha formalizado a través de pronunciamientos oficiales en los que se ha decretado al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales como una iniciativa de interés municipal. De igual forma, generalmente, las municipalidades contribuyen con el servicio, prestando sus instalaciones para el desarrollo de actividades, e incluso, sufragando, de forma eventual, algunos gastos de la logística de las actividades.

En cuanto a los niveles de identificación y apropiación de la iniciativa por parte de los actores locales, en la evaluación del desempeño se detectó el elevado nivel de compromiso asumido por los jueces y facilitadores en el desarrollo de las actividades claves del servicio, por ejemplo, la capacitación y el seguimiento a los facilitadores los ejecutan los jueces, y los servicios directos a las comunidades las ejecutan los facilitadores con el apoyo de los jueces, de los promotores del programa y del personal de la enlace del Poder Judicial. De esa manera, los diferentes actores han venido entrenándose en sus funciones y se han apropiado de los estilos de comunicación y de la metodología del funcionamiento del servicio.

En cuanto a la aceptación del servicio, se percibe un significativo apoyo de la comunidad al funcionamiento del servicio. Es preciso señalar que en el estudio de campo, de un total de 200 familias encuestadas en las poblaciones beneficiadas por el servicio, en 194 manifestaron que sentían confianza en los facilitadores judiciales, y en 166 sostenían que sentían confianza en el Juez de Paz. De esa manera, también se cuenta con un importante apoyo de la comunidad, lo cual potencia la sostenibilidad de la experiencia.

Ahora bien, a pesar de esos avances, se presentan considerables limitaciones financieras que afectan el normal funcionamiento de las actividades claves del servicio. El programa y el Poder Judicial no cuentan con los suficientes recursos para mantener una capacitación adecuada de los facilitadores, y en consecuencia, según las apreciaciones planteadas en los talleres de evaluación, las capacitaciones cada vez son menos frecuentes, en algunos casos se han dado cada seis meses, lo cual no permite la adecuada integración con los jueces, ni la actualización y diversificación de las materias en la que los facilitadores puedan orientar a los ciudadanos. Si ya se presentan limitaciones para cubrir los costos de la movilización y alimentación de los facilitadores

que participan en las actividades de capacitación, resulta cuesta arriba incrementar las actividades de planificación y evaluación del servicio, con lo cual se limita el desarrollo del modelo de participación ciudadana que se ha venido impulsando.

De igual forma, debido a las limitaciones financieras, los sueldos de los promotores son bajos con respecto al monto de trabajo que realizan. Además, tanto los promotores como los facilitadores se ven obligados a cubrir costos de transporte y de alimentación, cuando deben trasladarse fuera del ámbito de su residencia para cumplir con las labores del servicio, así como también, cubren los costos de la comunicación telefónica con los jueces y demás operadores de justicia. Estas situaciones, generan desanimo y presiones tendientes a la deserción de promotores y facilitadores, lo cual debilita la sostenibilidad de los avances alcanzados en las localidades donde se puedan producir esas deserciones.

Ante esas limitaciones no se cuenta con el suficiente apoyo institucional para asegurar una estabilidad financiera de la intervención con horizontes de tiempo superiores a uno o dos años. Se observa que el PIFJ no está debidamente integrado en la estructura y en la programación institucional de la Sede Central de la OEA, por lo cual no se considera la posibilidad de incorporarlo en la programación de los presupuestos ordinarios o en las prioridades de la gestión de recursos de cooperación con una mayor estabilidad. De esa manera, se ha seguido con la modalidad en la gestión de los recursos financieros a partir de proyectos anuales, y en consecuencia, no se cuenta con la certidumbre para programar las metas de expansión del servicio y del sostenimiento del servicio en las comunidades donde ya está establecido. Ante esas limitaciones financieras, en los talleres y visitas de evaluación, no se presentaron iniciativas, debidamente estructuradas, para gestionar recursos locales, y en algunas oportunidades, los participantes comunicaban la visión de que la OEA aseguraría la viabilidad financiera de la intervención. Debido a esas debilidades que afectan las actividades centrales de la intervención, se considera que la sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados presenta un desempeño regular.

5. Resultados de la intervención en Panamá.

5.1. Contexto general de intervención.

La intervención se desarrolló desde finales del año 2008 al 2011 en zonas rurales y suburbanas de Panamá. En ese contexto, al establecimiento y la expansión del Servicio Nacional de Facilitadores Comunitarios se le presentaron obstáculos y oportunidades, que devienen de una compleja problemática socioeconómica e institucional. Entre otros factores de esa problemática, se ha considerado que los más relevantes se pueden observar en las cuatro vertientes siguientes: La primera, referida a que en Panamá se presenta un contexto socioeconómico signado por la ambigüedad entre un desarrollo comercial y urbanístico importante, aunado a la existencia de amplios sectores de la población en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica, educativa y geográfico-ambiental, que les imponen obstáculos para acceder a los servicios jurídicos. La segunda vertiente, relacionada con los procesos impulsados por las instituciones del Poder Judicial y el Poder Legislativo, en cuanto a la reforma de las leyes y de las instituciones que deben garantizar su aplicación. Ahora bien, para el desarrollo de esos cambios, generalmente, se han presentado dificultades, debido a que el Poder Judicial no cuenta con los suficientes recursos financieros y humanos para elevar su incidencia en la población, y sobre todo, para elevar su incidencia en la población más vulnerable de zonas rurales y suburbanas. La tercera vertiente, está relacionada con las dificultades que se le imponen a los procesos e iniciativas de mejoras en el acceso a la justicia, desde el excesivo centralismo de las instituciones del Estado y el escaso desarrollo de la cultura institucional. Desde esas situaciones se genera incertidumbre sobre la continuidad de las iniciativas o de las alianzas institucionales alcanzadas, ante los normales cambios de las autoridades del Poder Judicial, del Poder Ejecutivo, e incluso, de los cambios de las autoridades del Poder Municipal. La cuarta y última vertiente, está referida a la existencia de un sinnúmero de dirigentes comunitarios, jueces locales y funcionarios de distintas instituciones públicas con capacidades diversas y sensibilidad para comprometerse con iniciativas como el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, y que aún con todas las dificultades antes aludidas, se han apropiado de la iniciativa y sostienen su funcionamiento. Para ilustrar lo antes expresado, a continuación se expondrá, de forma breve, esas cuatro vertientes.

Iniciando con la descripción de la primera vertiente, Panamá ha venido presentando un importante crecimiento en los sectores comerciales, urbanístico y de servicios, por lo cual se llega a considerar que no amerita apoyo de parte de la cooperación internacional. A pesar de ese crecimiento económico, Panamá sigue siendo un país con marcadas desigualdades sociales, se presentan amplios sectores de la población con significativas desventajas en el manejo de los recursos y capacidades para gestionar los trámites ante los operadores de justicia. De esa manera, la población de bajos recursos, de zonas rurales lejanas, de los sectores más vulnerables mujeres, niños y personas de la tercera edad, generalmente, ignoran los contenidos de las leyes, desconocen ante qué instituciones deben presentar sus necesidades jurídicas y cómo presentarlas. Además, no cuentan con recursos económicos para sufragar los gastos de traslado y de los trámites, viven en comunidades lejanas y con dificultades para movilizarse hasta las capitales de los municipios o provincias, y no cuentan con el asesoramiento para resolver conflictos o delitos menores a través de mediaciones y de acuerdos extrajudiciales.

En esos sectores sociales, en general, se considera que los grupos más vulnerables para acceder a la justicia los constituyen los pobladores del medio rural alejados de las ciudades, y en especial, los niños, las mujeres y personas de la tercera edad. A esos sectores se les considera como los de mayor vulnerabilidad por encontrarse en condiciones con significativas desventajas para acceder a los servicios del sistema de justicia, y en consecuencia, pueden resultar los más perjudicados al no poder ejercer sus derechos y corren mayor riesgo dada su situación de inseguridad jurídica. Esa vulnerabilidad se desprende de múltiples condiciones socioculturales y socioeconómicas, ligadas a las características personales, pues por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico, algunos grupos experimentan el mencionado riesgo por no contar con los recursos y capacidades para incorporarse al desarrollo social y al ejercicio del Estado de Derecho (PNUD, 2010, Págs. 87 y 89), (Uribe y González, 2007, Págs. 207-209).

Pasando a la segunda vertiente, en los últimos años se han impulsados reformas en el marco legal tendientes a mejorar el acceso a la justicia. Entre otras iniciativas, se pueden señalar: el nuevo Código Procesal Acusatorio, en el cual se incluyó el componente de mediación de conflictos, siendo este un avance en la promoción de la justicia paz. De igual forma, se presenta el nueva Código Agrario, en el cual se incorpora la solución de problemas de ocupación y propiedad de la tierra por vía de la mediación de conflictos. En ambos instrumentos jurídicos se ha aprovechado el servicio de Facilitadores Judiciales para divulgar sus contenidos y las formas de solicitar su aplicación en las distintas comunidades beneficiadas con la iniciativa. En consecuencia, sin la intervención del servicio de facilitadores, la divulgación efectiva y la incidencia de esos avances, generalmente, serían limitadas, debido a que las instituciones no cuentan con los suficientes recursos financieros y humanos para la promoción de las reformas. Además, no cuentan con el personal diseminado en los diferentes municipios, ni con la metodología adecuada para hacer llegar la información de las reformas y entrenar a los ciudadanos en lo relacionado a las formas de acceder a la justicia. Claro está, esas debilidades en la incidencia de los operadores de justicia, se hacen más notorias en la falta de capacidades para informar e incluir en el acceso a la justicia a las poblaciones rurales y de zonas suburbanas, zonas donde se ha logrado una mayor incidencia con el servicio de facilitadores judiciales.

En ese sentido, la iniciativa, se ha desarrollado en un contexto en el que se impulsan mejoras en el acceso a la justicia por vía de la mediación y la justicia de paz, las cuales conviven con modelos tradicionales de ejercer la justicia de un modo menos concertado. Entonces el servicio ha convivido por ejemplo, con la figura de los Regidores, los cuales son nombrados por los Alcaldes, y se ocupan de decidir, de forma administrativa, en los casos de conflictos entre ciudadanos. Esta mezcla de modelos ha generado confusiones entre los ciudadanos, las cuales se han venido superando en la medida que se ha posicionado el servicio en las diferentes localidades.

Pasando a la descripción de la tercera vertiente, la excesiva centralización de las instituciones del Estado y el escaso desarrollo de la cultura institucional, generan obstáculos y exigencias a los procesos de mejoras del acceso a la justicia, y entre otros se pueden señalar las siguientes: En primer término, al gozar las autoridades de una excesiva discrecionalidad para decidir no darle continuidad a las iniciativas apoyadas por sus antecesores, entonces, ante cualquier cambio de autoridad se genera una situación de incertidumbre sobre la continuidad de las iniciativas que se han venido impulsando. En segundo término, las personas que lideran las iniciativas de mejoras para elevar el acceso a la justicia, deben consumir gran parte de su tiempo y de sus energías en la consecución

de recursos en las instancias del alto gobierno y en la creación de puentes de comunicación con las autoridades recién nombradas. En tercer término, la excesiva centralización genera retardos en la transferencia de los recursos y su distribución no responde a la identificación de las necesidades locales. Además, generalmente, los gobiernos locales, aliados naturales de las iniciativas que responden a las necesidades de los ciudadanos, no cuentan con los suficientes recursos para financiar el funcionamiento de los servicios jurídicos que se prestan en su ámbito territorial, y a pesar de esas carencias, desde el gobierno municipal se suelen aportar apoyo eventuales a estas iniciativas.

Pasando a la cuarta vertiente, en las zonas rurales y suburbanas de Panamá se presentan un sinnúmero de dirigentes comunitarios, con años de experiencias en la promoción del desarrollo comunitario, que gozan de la confianza y el reconocimiento de la población. Generalmente, estos dirigentes no cuentan con el apoyo y el reconocimiento de las instituciones públicas, y menos aún, no reciben capacitación alguna para cumplir sus funciones en el desarrollo comunitario. Por lo tanto, esos dirigentes apoyan y se comprometen con las iniciativas que les garantizan ese reconocimiento, esos apoyos, y sobre todo, esa capacitación. De hecho, esos dirigentes comunitarios se comprometieron con el Servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios, cumpliendo sus labores de manera voluntaria. Por otra parte, en las instituciones del Poder Judicial se presentan autoridades, jueces municipales, y funcionarios que, aún cuando en un primer momento, algunos reaccionaron con reticencia, luego, al constatar las bondades de la iniciativa, y el estilo y la metodología del abordaje y comunicación con la comunidad asumida por los promotores del PIFJ, se sensibilizaron, se comprometieron con la iniciativa y aportaron sus capacidades en el establecimiento y expansión del servicio de facilitadores judiciales. Finalmente, la combinación de las capacidades y el compromiso de los dirigentes comunitarios, de los jueces municipales y funcionarios del Poder Judicial y de los promotores del PIFJ, han permitido el avance de esta iniciativa, en apenas tres años de desarrollo.

5.2. Efectividad de la intervención.

Se determinó que la intervención en Panamá logró una excelente efectividad. Esta conclusión se desprende de las constataciones siguientes: En primer término, en las actividades de la misión de evaluación se constató que la intervención logró una excelente efectividad. En segundo término, se detectó que se logró un excelente desempeño en la producción de resultados, tomando en consideración los avances alcanzados con el reducido equipo de trabajo del PIFJ. En tercer término, se determinó que se logró un excelente desempeño en las principales actividades desarrolladas en la experiencia. A continuación se describirán las dimensiones antes señaladas.

5.2.1. Efectos generados en la intervención.

A continuación se presentan los efectos identificados en los talleres de evaluación, en las visitas y la observación de resultados durante la misión de evaluación. En esas actividades se constató que la intervención logró una excelente efectividad. Los principales efectos detectados son los siguientes:

Efectos sobre la capacidad para elevar el acceso a la justicia en comunidades de población vulnerable.

- a. Los servicios prestados por los facilitadores judiciales garantizan, a los ciudadanos, una atención inmediata, rápida, accesible y flexible (sin horarios o formalidades excesivas). De esa manera, el ciudadano se ahorra los costos de pagos de abogados, traslados y de trámites. Por lo tanto, con el servicio se logra simplificar los trámites y acelerar la resolución de casos, sobre todo, de los casos menores, que no ameritan ser presentados ante los juzgados o ante otros operadores de justicia.
- b. El servicio ha permitido que los ciudadanos eleven el conocimiento de sus deberes y derechos, y de las ofertas de servicios que deben prestar los operadores de justicia. En ese sentido, los facilitadores orientan a los ciudadanos sobre a qué institución deben presentar sus solicitudes de servicios jurídicos y qué requisitos y documentos son requeridos.
- c. En cuanto al incremento del número de casos atendidos, el efecto puede variar. Por una parte, en los juzgados puede disminuir el número de servicios jurídicos atendidos, debido a que los facilitadores se ocupan de resolver casos menores, que no requieren acudir al juzgado. Por la otra, la cantidad de estos se puede elevar porque los ciudadanos cuentan con un mayor conocimiento de la ley y acuden a los operadores de justicia con los recaudos necesarios, gracias a las orientaciones y al acompañamiento que le brindan los facilitadores.
- d. El servicio de facilitadores judiciales ha permitido una comunicación constante entre la comunidad – los facilitadores – los promotores del PIFJ – los jueces y las instituciones del Poder Judicial, del Poder Municipal y de otras instituciones públicas.

Efectos sobre la cultura institucional del poder judicial.

El desarrollo de la iniciativa, ha generado cambios progresivos en el comportamiento y estilos de comunicación de los jueces municipales, del personal de los juzgados y de las instancias de la dirección nacional del Poder Judicial, con las comunidades y con los líderes comunitarios. Los jueces, en especial, y el resto del personal, en general, asumen estilos de atención que facilitan la comunicación fluida con los facilitadores, los acompañan ejerciendo una tutela orientadora con respeto y proximidad, y reducen los tiempos de respuestas de las asesorías y orientaciones. De esa manera, el poder judicial, en el espacio local, construye un puente de interrelación permanente con la comunidad, empieza a tener presencia en las comunidades, a través del facilitador y de las visitas y charlas que realizan los jueces y otros funcionarios de las instituciones operadoras de justicia en las comunidades. Se constata entonces, que el desarrollo del servicio de facilitadores ha elevado la capacidad de la cultura institucional del poder judicial, para lograr una mayor proximidad con los ciudadanos, responder a las demandas de servicios y mejorar su imagen y el nivel de confianza en las comunidades.

Efectos sobre la construcción de un modelo de participación ciudadana para el acceso a la justicia.

En las distintas fases de la promoción, implantación y expansión del servicio de facilitadores judiciales, se desarrollan dinámicas de participación ciudadana. En la selección de las comunidades a beneficiar participan el poder judicial, el gobierno

local, otras instituciones operadoras de justicia y las organizaciones de la sociedad civil. En la promoción del servicio y la selección del facilitador judicial, participan esas instituciones y la población de cada comunidad, la cual selecciona al facilitador, y luego, el juez local lo nombra formalmente. Generalmente, los facilitadores escogidos por la comunidad son los líderes comunitarios, con trayectoria en la conducción del desarrollo comunitario y con amplia confianza y reconocimiento de la población. De igual forma, en el proceso intervienen los promotores del PIFJ, quienes aseguran el asesoramiento técnico, apoyan la promoción del servicio, y aseguran el seguimiento y el entrenamiento inicial de los jueces, en lo relacionado a la coordinación del servicio y la metodología de capacitación y seguimiento de los facilitadores. De esa manera, en la experiencia se han desarrollado mecanismos de participación ciudadana, los cuales han permitido una adecuada articulación y coordinación de esfuerzos de cuatro sectores claves en función de generar acceso a la justicia. En esos mecanismos se han articulado espacios de consulta, asistencia y capacitación de las comunidades, con el liderazgo comunitario, las autoridades del Poder Judicial local, las autoridades de los gobiernos locales y diversas instituciones y operadoras de justicia, y los técnicos o promotores del PIFJ. Cada sector aporta lógicas y habilidades diferenciadas, que al complementarse han permitido elevar el acceso a la justicia, pues se maximiza el uso de los recursos del liderazgo comunitario, los recursos de poder y de conocimientos de sistema judicial y del gobierno local, y las capacidades técnicas y administrativas de los promotores del servicio. Esa combinación o articulación de actores, es una de las claves de los modelos de participación ciudadana que buscan el fortalecimiento de la democracia en el Estado Social de Derecho.

Efectos sobre el desarrollo personal de los facilitadores.

Los facilitadores se han superado como personas, han adquirido una mayor seguridad en el desempeño como líderes comunitarios, han ganado un mayor respeto de la comunidad y el progresivo reconocimiento de las autoridades de las diferentes instituciones públicas, y en especial, de las instituciones del Poder Judicial.

Efectos sobre el fortalecimiento de la imagen institucional de la OEA y del resto de instituciones involucradas.

La experiencia ha generado el fortalecimiento de la imagen de las instituciones involucradas en el servicio, tanto en las comunidades atendidas, así como también, a nivel de las instituciones y organizaciones locales y en los medios de comunicación. El desarrollo de la experiencia ha permitido que en las comunidades beneficiadas se conozca la OEA y se visualice el aporte permanente del personal del programa, identificado como personal de la OEA. De igual forma, el Poder Judicial, y en especial el Juez Municipal, son conocidos por las comunidades y se reconoce su disposición a establecer relaciones de proximidad y de cooperación con los dirigentes comunitarios y con la comunidad en general, lo cual ha elevado el nivel de confianza en el Poder Judicial. Se observa entonces, que por esta iniciativa, la OEA y el Poder Judicial tiene incidencia en localidades rurales, donde no se percibe la presencia de otras instituciones del Estado o de agencias de cooperación internacional. Por otra parte, en los distintos eventos, en los materiales de divulgación y de identificación del personal, se presentan los logos

de la OEA, del Fondo Español y del Poder Judicial, lo cual permite reforzar el reconocimiento de la presencia y de los aportes de esas instituciones, por parte de las comunidades y de las instituciones y organizaciones locales. Además, desde la gerencia de cada país, se vienen incrementando las actividades de divulgación de la iniciativa en los medios de comunicación social, en especial, en las radios comunitarias y en la prensa escrita, con lo cual se ha promovido el posicionamiento de los aporte de la OEA y del Fondo Español en la opinión pública del país.

Efectos sobre el fortalecimiento de las relaciones de la OEA con el Poder Judicial de Panamá.

Con la intervención se han establecido y desarrollado acuerdos institucionales con las autoridades del Poder Judicial del país. De esa manera, se ha logrado elevar las relaciones de cooperación de la OEA con esas instituciones y legitimar su intervención en el área del fortalecimiento de la democracia y el ejercicio del Estado de Derecho en la región.

5.3. Balance de los resultados y productos generados.

Debido a las deficiencias en la formulación de los proyectos, en el caso de la intervención en Panamá, no se establecieron indicadores detallados para las distintas áreas o fases de la intervención, lo cual no permite realizar el análisis comparativo entre los resultados alcanzados y los esperados. En consecuencia, se presentará solo el balance de los principales productos generados. En principio, desde una perspectiva general, en cuanto a su incidencia en elevar el acceso a la justicia, los resultados globales se pueden observar en el cuadro 14, que se presenta a continuación.

CUADRO 14
RESUMEN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN EN PANAMÁ.

	Cantidades
COBERTURA DEL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES	
Número de Departamentos o Provincias atendidas.	6
Número de Distritos o Municipios atendidos	48
Número de Facilitadores Judiciales.	644
SERVICIOS PRESTADOS POR LOS FACILITADORES	
Número de trámites orientados por los Jueces de Paz.	615
Número de casos remitidos por los Facilitadores Judiciales a los Operadores de Justicia.	656
Gestiones realizadas por los Facilitadores con diversas instituciones públicas.	769
Número de asesoramiento-orientaciones a ciudadanos.	2.072
Número de arreglos extrajudiciales.	508
Total número de servicios prestados.	4.620
Número de personas asesoradas.	2.072
Número de participantes en las actividades de divulgación de las leyes.	103.614

Nota:

(*) Balance de los resultados al 31 de agosto de 2011. Las cifras se corresponden con las gestiones de 400 facilitadores de 4 provincias, debido a que en dos provincias los facilitadores fueron juramentados recientemente.

Además de esos resultados, se pueden señalar los siguientes:

- a. Existe una resolución oficial o norma que reconoce el servicio y lo inserta en el Sistema de Justicia de Panamá.
- b. Se constituyó y está funcionando una instancia institucional que coordina y realiza el seguimiento al establecimiento y expansión del servicio.
- c. Se logró que 400 facilitadores participarán en el curso de mediación comunitaria, el cual es dictado por el personal de la Oficina de Mediación del Poder Judicial. Con este requisito, los 400 facilitadores están acreditados formalmente como mediadores, tal como lo exige el Decreto 777, del año 2007.
- d. El Poder Judicial aporta el financiamiento para cubrir parte de los costos de las actividades de capacitación de los facilitadores y costos de la logística de algunas actividades.

5.4. Análisis de los resultados y productos logrados.

En general se constató un excelente desempeño en la producción de resultados, lo cual se desprende de las constataciones siguientes:

- a. La intervención en Panamá se ha desarrollado en el lapso tres años, lo cual indica que es una intervención con un desarrollo reciente. De igual forma, el personal del PIFJ en Panamá está conformado por la Gerente y dos promotores. A pesar de esas situaciones, se logró establecer el servicio en 6 departamentos y en 48 municipios, y nombrar y capacitar a 644 facilitadores comunitarios.

- b. Ese desempeño obedece, entre otras razones a las siguientes: Por una parte, a que el personal del programa ha asumido una excesiva carga de trabajo, lo cual puede ser loable, en un primer momento, pero, luego puede ser insostenible y hasta contraproducente. Por la otra, a que el servicio ha sido asumido por las distintas instancias del Poder Judicial, desde sus inicios, e incluso, se percibe que las máximas autoridades del mencionado poder se involucran en el quehacer diario del funcionamiento del servicio. En consecuencia, estos apoyos e involucramiento de las distintas instancias del Poder Judicial, han permitido la consecución de los resultados alcanzados.

5.5. Evaluación del desempeño de las actividades.

Se logró un excelente desempeño en las principales actividades desarrolladas en la experiencia. Esta conclusión se desprende del análisis de las apreciaciones expresadas por los jueces, los funcionarios de las instituciones y los facilitadores, consultados en las actividades de evaluación del desempeño de la iniciativa. A partir de ese análisis se identificaron, por una parte, las actividades en las que se logró un excelente desempeño, las cuales son vitales para consecución de los efectos de la intervención. Se constató que el excelente desempeño de las actividades de capacitación, de orientación y acompañamiento a los facilitadores judiciales, ha sido fundamental para que estos cuenten con las habilidades y destrezas para prestar los servicios a los ciudadanos y eleven la cobertura de la intervención. Por otra parte, se identificaron las principales prácticas, actitudes y mecanismos que han podido facilitar ese desempeño, y algunas debilidades metodológicas de la experiencia.

Pasando al análisis de la evaluación del desempeño, desde una perspectiva global, se puede observar que el promedio general de los porcentajes de las personas que evaluaron positivamente el desempeño de la intervención se ubica en el 94,12 por ciento, lo cual se puede observar en el Cuadro 15, que se presenta a continuación.

CUADRO 15
DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA EL DESEMPEÑO DE LA INTERVENCIÓN,
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron
las opciones de casi siempre y siempre)

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
Manejo de información y capacidades para prestar los servicios a los ciudadanos	95,00
Capacidades para comunicarse con los ciudadanos.	94,38
Calidad de las actividades de capacitación de los facilitadores.	98,21
Calidad de las orientaciones y del apoyo que reciben los facilitadores.	95,00
La confianza expresada por los ciudadanos ante los facilitadores judiciales.	88,00
Promedio porcentual general.	94,12

Desde una perspectiva de las especificidades de las actividades desarrolladas en la experiencia, a continuación se presentará el análisis de las apreciaciones de los jueces, de los funcionarios de las instituciones (que para simplificar la redacción se identificarán a continuación como operadores de justicia), y de los facilitadores. Esas apreciaciones fueron expresadas en el cuestionario y en los talleres de evaluación del desempeño de la intervención, y luego fueron procesadas para identificar las valoraciones que le asignan a cada una de las áreas señaladas en el cuadro anterior. Seguidamente se presenta el análisis del desempeño en cada una de esas áreas.

5.5.1. Evaluación del desempeño en las actividades de capacitación de los facilitadores judiciales.

En lo referente a la coordinación de las actividades de capacitación, el 100 por ciento de los operadores de justicia consideran que las actividades de capacitación de los facilitadores, siempre o casi siempre, fueron coordinadas de manera adecuada. Entre tanto, el 97,5 por ciento de los facilitadores manifiestan que las mencionadas actividades de capacitación, siempre o casi siempre, fueron coordinadas de manera adecuada.

En lo relativo a la comprensión de la información comunicada en las actividades de capacitación de los facilitadores, el 100 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, comprenden con facilidad los contenidos de las actividades antes mencionadas. En esa misma área, el 97,5 por ciento de los facilitadores sostienen que la información comunicada en esas actividades de capacitación, siempre o casi siempre, es presentada en forma clara y comprensible.

En lo referente a la aplicación de los conocimientos transmitidos en las actividades de capacitación, el 100 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, aplican los conocimientos transmitidos en los servicios prestados a los ciudadanos. Entre tanto, el 92,5 por ciento de los facilitadores expresan que esos conocimientos, siempre o casi siempre, se pueden aplicar en la ejecución de sus labores.

En lo relacionado con la calidad de los instructores de las actividades de capacitación, el 100 por ciento de los facilitadores consideran que los instructores de esas actividades, siempre o casi siempre, contaban con la suficiente experticia en el manejo de los contenidos tratados. Estos datos se pueden observar de manera más detallada en el Cuadros Anexos 16 y 17.

Ante esas apreciaciones es conveniente resaltar las situaciones siguientes:

- a. Esas apreciaciones y los efectos generados por la experiencia son coincidentes y conducen a la conclusión de que en la intervención se logró un excelente desempeño en la capacitación de los facilitadores. Esta área del desempeño es fundamental, pues si un adecuado desarrollo de la capacitación de los facilitadores, no es posible asegurar la efectividad y la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos.
- b. Generalmente, las actividades de capacitación de los facilitadores son coordinadas y ejecutadas por los Jueces Municipales. Por lo tanto, el nivel de desempeño alcanzado en esas actividades, demuestra el elevado compromiso asumido por los jueces con la iniciativa y su disposición a aportar su experticia en la formación continua de los facilitadores.

- c. En el desarrollo de la experiencia, los jueces han logrado convertirse en educadores de adultos y en formadores de multiplicadores de actividades de divulgación de conocimientos e información, sobre el acceso a la justicia y el ejercicio del Estado de Derecho. Esto ha permitido que los jueces desarrollen habilidades para comunicarse con los ciudadanos de forma más sencilla y clara, aplicando herramientas y metodología de la educación de adultos. Estos avances permiten contar con una mayor capacidad para elevar la interrelación del juez con las comunidades.

5.5.2. Evaluación del desempeño en cuanto a la calidad de las orientaciones y del apoyo que reciben los facilitadores.

En lo relativo a las orientaciones que se les comunican a los facilitadores, el 100 por ciento de los facilitadores consideran que los jueces, cuando le asignan casos, siempre o casi siempre les comunica las orientaciones de forma adecuada.

En cuanto al apoyo brindado por los funcionarios de las instituciones, el 90 por ciento de los facilitadores sostienen que, cuando acompañan a los ciudadanos a presentar solicitudes de servicios en las instituciones, los funcionarios, siempre o casi siempre, les brindan el suficiente apoyo. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadro Anexo 18.

Ante esas apreciaciones es conveniente resaltar las dinámicas siguientes:

- a. Se constata que los jueces asumieron el seguimiento y la orientación permanente de los facilitadores. En los talleres de evaluación se comunicaba con énfasis que, en la mayoría de los casos, los jueces asumen una amplia disposición para que los facilitadores puedan solicitarles orientaciones, brindándoles una amplia accesibilidad por vía telefónica y en la atención en sus despachos. Esas dinámicas contribuyen a elevar la calidad y la cantidad de servicios prestados por los facilitadores. Esas dinámicas, generalmente, se han asumido siguiendo las pautas comunicacionales de la cultura de la zona, por lo tanto, se trata de dinámicas informales, flexibles, donde se le asigna más valor a las relaciones de proximidad y de creación de lazos de amistad y afecto, que a las relaciones formales de autoridad y división de roles institucionales. Por ese carácter cargado de informalidad, generalmente, no se percibe la importancia de esas dinámicas, y se tiende a no registrarlas como las prácticas claves en el quehacer diario de este tipo de experiencias.
- b. A pesar de que los datos presentados reflejan una evaluación positiva del apoyo que le brindan las instituciones a los facilitadores, en los talleres de evaluación señalaban que, en diversas instituciones nos les prestaban el suficiente apoyo cuando acudían acompañando a los ciudadanos para solicitar algún servicio. Esta situación obedece a que, los facilitadores, además de acompañar a los ciudadanos para realizar trámites ante los operadores de justicia, también los hacen ante instituciones prestadoras de servicios públicos, de asistencia social y hasta de desarrollo económico. En consecuencia, no todas esas instituciones conocen la figura del facilitador judicial, y por ende, no reconocen la función que desempeñan y no le brindan la atención adecuada. Por lo tanto, en apenas tres años, en la intervención se ha logrado impulsar un proceso de reconocimiento progresivo de la figura del facilitador en las instituciones operadoras de justicia y en las municipalidades, pero, aún se requiere una mayor divulgación de las bondades del servicio en el personal de las instituciones públicas y de la comunidad en general.

5.5.3. Evaluación del desempeño en cuanto al manejo de información y de las capacidades para prestar los servicios a los ciudadanos.

En cuanto al desempeño de los facilitadores, el 95 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, aplican las orientaciones comunicadas por los jueces, cuando le asignan la atención de algún caso. Entre tanto, el 97,5 por ciento de los facilitadores consideran que siempre o casi siempre cuentan con la suficiente información para acompañar y asesorar a los ciudadanos.

De igual forma, el 95 por ciento de los operadores de justicia consideran que los facilitadores, siempre o casi siempre, cuentan con las suficientes capacidades cuando prestan servicios de mediación de conflictos. Entre tanto, el 92,5 por ciento de los facilitadores consideran que siempre o casi siempre cuentan con las mencionadas capacidades. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadros Anexos 19 Y 20.

Ante esas apreciaciones es conveniente resaltar las situaciones siguientes:

- a. Esas apreciaciones reflejan que en el desempeño de la iniciativa se ha logrado una adecuada comunicación de la información y se han desarrollado las capacidades de desempeño de los facilitadores.
- b. Se observa un elevado desempeño en las capacidades para atender la mediación de conflictos, a pesar de ser una experiencia reciente. Ese desempeño se debe a que el Poder Judicial capacita a los facilitadores en un curso especializado en el área de mediación comunitaria, el cual tiene una duración de 40 horas, y es el requisito para que los facilitadores puedan ser acreditados como mediadores.

5.5.4. Evaluación del desempeño en cuanto a las capacidades para comunicarse con los ciudadanos.

En lo referente a la capacidad para comunicar la información en los servicios de orientación a los ciudadanos, el 100 por ciento de los operadores de justicia consideran que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden las orientaciones que les comunican los facilitadores. Entre tanto, el 92,5 por ciento de los facilitadores expresaron que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden sus orientaciones.

En cuanto a la capacidad de comunicación en las actividades de divulgación de las leyes, el 95 por ciento de los operadores de justicia sostienen que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden la información comunicada por los facilitadores en las charlas de divulgación de las leyes. En esa misma área, el 90 por ciento de los facilitadores sostienen que los ciudadanos, siempre o casi siempre, comprenden la información que les tramiten en las mencionadas actividades. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadros Anexos 19 Y 20.

Esas apreciaciones indican que, en el desempeño de la comunicación con los ciudadanos, se deben destacar las situaciones siguientes:

- a. En el desarrollo de la iniciativa se logró superar las dificultades para comunicar el discurso jurídico-institucional en las comunidades beneficiadas, aprovechando interlocutores que manejan los códigos y estilos comunicacionales de la población de sectores rurales y suburbanos.

- b. A pesar de esos avances, en los talleres de evaluación se señalaron algunas dificultades sobre la comunicación de la información en las actividades de divulgación de las leyes. No se puede desconocer que, generalmente, los facilitadores han podido alcanzar niveles de formación de educación básica y media, y por lo tanto, no cuentan con las suficientes capacidades para comprender y comunicar los contenidos de las leyes, redactadas con el lenguaje técnico del derecho, la formalidad y las abstracciones propias del discurso jurídico-institucional. En esta área, se requiere seguir avanzando en el diseño y validación de métodos menos formales de divulgación de las leyes.

5.5.5. Evaluación de la percepción de la confianza que expresan los ciudadanos ante el facilitador judicial.

En cuanto a la conformidad expresada por los ciudadanos cuando se le asignan sus casos a los facilitadores judiciales, el 95 por ciento de los operadores de justicia perciben que los ciudadanos, siempre o casi siempre, expresan conformidad cuando se le asignan sus casos a los facilitadores judiciales. Entre tanto, el 97,5 por ciento de los facilitadores consideran que, cuando los casos le son asignados por el juez, los ciudadanos, siempre o casi siempre, expresan conformidad.

En lo relacionado a la confianza que los ciudadanos asumen para comunicar sus problemas a los facilitadores, el 77,5 por ciento de los facilitadores consideran que los ciudadanos, siempre o casi siempre, les comunican con facilidad sus problemas cuando acuden a solicitar su ayuda.

En lo referente a la receptividad de las comunidades para participar en las asambleas de ciudadanos del servicio, el 95 por ciento de los operadores de justicia considera que las comunidades, siempre o casi siempre, reaccionan con receptividad ante las convocatorias a esas asambleas. Entre tanto, el 75 por ciento de los facilitadores manifiestan que las comunidades, siempre o casi siempre, reaccionan con receptividad ante la mencionada convocatoria. Estos datos se pueden observar de forma más detallada en los Cuadros Anexos 21 Y 22.

Ante esas apreciaciones es pertinente resaltar las situaciones siguientes:

- a. En la experiencia se logró una adecuada confianza de la población ante los facilitadores. Ahora bien, esa confianza se desprende de las situaciones siguientes: En primer término, de la efectividad de los servicios prestados. En segundo término, del hecho de que el servicio es prestado por un miembro de la comunidad, con los mismos códigos comunicacionales y con una historia de vida similar a las personas que reciben sus servicios, y más aún, el servicio es prestado por una persona que es reconocida como líder de la comunidad. Y en tercer término, cuando ese líder comunitario es reconocido por las Instituciones del Estado y es apoyado por la autoridad local del Poder Judicial, se eleva su reconocimiento y los ciudadanos sienten más certidumbre de que esa persona le ayudara a resolver sus necesidades jurídicas. Sin embargo, en lo relacionado a la confianza de los ciudadanos para comunicar sus problemas, se observa un menor avance.
- b. Una de las áreas donde se registra un menor desarrollo en el desempeño es el relacionado con la receptividad de la comunidad ante las convocatorias de las asambleas de ciudadanos. Esa situación también fue planteada en los talleres de evaluación. Algunos equipos plantearon que, en algunas oportunidades, la

cantidad de asistentes a las asambleas y reuniones con las comunidades no era lo suficientemente representativa, que esa asistencia era reducida, por lo cual muchos ciudadanos desconocían la existencia del servicio. Esto impone la necesidad de profundizar la divulgación masiva de la iniciativa, y además, se deben reforzar las metodologías empleadas en las convocatorias a las asambleas y en el desarrollo de estas, con el objeto de elevar la participación de los ciudadanos, en ese espacio-tiempo de coordinación y de creación de acuerdos del colectivo con el sistema de justicia.

5.6. Eficiencia de la intervención.

En el desempeño de la intervención se logró una eficiencia regular. Esa apreciación se desprende de las constataciones siguientes: En principio, en el diseño del proyecto no se presentaron los indicadores y lapsos de ejecución de las diversas fases y áreas del desarrollo de la intervención, y por lo tanto, no es posible evaluar el cumplimiento de la programación. Ahora bien, se logró una excelente eficiencia en la coordinación de las actividades claves de la intervención y en el uso de los recursos en la expansión de la intervención. No obstante, se detectó que la eficiencia es baja en la formulación de los proyectos presentados, en la calidad de los estudios para determinar la línea base de la experiencia, en el registro y procesamiento de la información de la ejecución del servicio y en la calidad de los reportes de la ejecución. Seguidamente se describirá de forma sucinta las apreciaciones antes señaladas.

En cuanto al desempeño de la coordinación de las actividades claves del servicio se detectó una excelente eficiencia, tanto en el apoyo oportuno a los jueces y facilitadores, así como en la creación de mecanismos de coordinación y comunicación entre los principales actores e instituciones involucradas en el funcionamiento del servicio. En cuanto al apoyo oportuno, en la evaluación de los operadores de justicia y facilitadores, el 97,5 por ciento de los consultados sostienen que la coordinación del proyecto, siempre o casi siempre, les brinda el suficiente apoyo en sus actividades. (Ver Cuadro 16). De igual forma, el 91,25 por ciento de los consultados sostienen que la coordinación del proyecto, siempre o casi siempre, les suministra información de manera adecuada. (Ver Cuadro 16). Pasando a los mecanismos de coordinación, se presenta una excelente eficiencia en el desarrollo de dinámicas de relaciones que han permitido una fluida y constante comunicación entre los jueces, los facilitadores, los promotores del PIFJ y las autoridades y funcionarios de diversas instituciones públicas. En la evaluación del desempeño, el 83,75 por ciento de los consultados sostiene que, siempre o casi siempre, han participado en actividades de planificación del servicio de facilitadores (ver cuadro 16). Además, se establecieron mecanismos y procedimientos que aseguran la coordinación de las instituciones involucradas. Entre otros se pueden señalar los mecanismos siguientes:

- a. Los promotores del PIFJ, desarrollan visitas a las instituciones que apoyan el establecimiento del servicio a nivel local, a fin de coordinar las actividades de apoyo y la implantación del servicio en las comunidades beneficiadas.
- b. El Juez Municipal ha asumido la coordinación y es el enlace entre los diferentes actores locales. El juez mantiene una permanente comunicación con los facilitadores, con la Coordinación del Servicio y con el personal del PIFJ.
- c. Se ha puesto en funcionamiento la ejecución de reuniones interinstitucionales en cada distrito, en las cuales se desarrollan gestiones de intermediación, se intercambia la información y coordina la cooperación y el intercambio de recursos.

CUADRO 16.
DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA LA EFICIENCIA DE LA INTERVENCIÓN.
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron las opciones de
casi siempre y siempre)

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
¿La coordinación del programa de facilitadores le brinda el suficiente apoyo en las actividades que usted desarrolla?	97,5
Cuando se le presentan dificultades en el cumplimiento de sus funciones, ¿Ha recibido el suficiente apoyo del juez de la localidad?	92,5
¿Ha participado en reuniones de planificación y coordinación de las actividades del servicio de facilitadores?	83,75
¿Ha participado en reuniones de evaluación del servicio de facilitadores?	76,25
¿Recibe la adecuada información desde la coordinación del programa?	91,25
¿Usted presenta informes de las actividades que desarrolla como facilitador y de los resultados que estas generan?	82,5
¿Los facilitadores le presentan al juez informes de las actividades que desarrollan y de los resultados que estas generan?	100
Promedio porcentual general.	89,11

Datos extraídos de los Cuadros Anexos 23, 24, 25 y 26

A pesar de esos avances, según los resultados de la evaluación del desempeño, no se ha logrado el mismo desarrollo en las actividades de evaluación del servicio. Al respecto, el 76,25 por ciento de los consultados sostienen que, siempre o casi siempre, han participado en actividades de evaluación del servicio (Ver Cuadro 16). Esa falta de una mayor participación en actividades periódicas de evaluación, también fueron planteados en los talleres de evaluación. Claro está, que para poder elevar la participación de los involucrados en estas actividades de planificación y evaluación del servicio, se requeriría de una mayor disponibilidad de recursos para garantizar la movilización y los viáticos de los facilitadores.

En Cuanto al uso de los recursos, se detecta una excelente eficiencia en el uso de los recursos humanos, pues en el lapso de tres años, y con 2 promotores del programa se ha logrado una cobertura en 48 municipios, con un servicio prestado por 644 facilitadores, que han logrado prestar 4.620 servicios y capacitar a 103.614 ciudadanos. En cada uno de esos resultados ha estado presente la intervención de los promotores en la promoción, el entrenamiento a los jueces, el seguimiento a los facilitadores y el apoyo a sus actividades. De esa manera, si cada resultado se divide entre el número de promotores, se puede visualizar el posible aporte unitario, y en consecuencia, la excelente eficiencia alcanzada. Pues cada promotor guarda una relación de atención a 24 jueces y 322 facilitadores. Además, por sus aportes, cada promotor guarda relación con 2.310 servicios jurídicos prestados y 51.807 ciudadanos capacitados.

A pesar de la excelente eficiencia alcanzada en las áreas antes descritas, se presenta una baja eficiencia en la calidad de los proyectos presentados y en los estudios de la determinación de la línea base de los proyectos. Las deficiencias observadas en esas áreas se presentaron en el análisis de los diseños de los proyectos. Ahora bien, las deficiencias en esos productos han obstaculizado el adecuado diseño y desarrollo de los mecanismos y procedimientos para el registro y el procesamiento de la información de la ejecución. En ese sentido, se pueden identificar algunos ejemplos para visualizar esas falencias, y entre otros se pueden señalar los siguientes:

- a. Se presenta el sub-registro de la información acopiada por los facilitadores, pues estos reportan una cantidad menor de servicios a los que en realidad han prestado. Esto se debe, en parte, a que en muchos casos los facilitadores les cuesta escribir, no han sido capacitados para visualizar la importancia de usar el lenguaje escrito y no están informados sobre las implicaciones de dar a conocer el alcance del esfuerzo que realizan.
- b. Se observa falta de claridad en los indicadores utilizados para medir el rendimiento de los facilitadores. Por ejemplo, se tiende a colocar el énfasis en el número de casos de mediación de conflictos atendidos por el facilitador, pero ese indicador puede ser poco relevante para comunidades rurales, en las que no se presenta un número significativo de solicitudes de ese tipo de servicio.

Pasando a la última área relacionada con la calidad de los reportes de ejecución, se observan deficiencias considerables, y entre otras se pueden señalar las siguientes:

- a. En los documentos se supone que cualquier lector maneja la terminología utilizada por el personal involucrado en la experiencia para referirse a las fases de desarrollo y a las modalidades de los servicios prestados. Como el lector no maneja esa terminología, termina leyendo el informe con unos referentes distantes a las situaciones que se pretendía comunicar.
- b. En los informes no se logra comunicar la lógica de la intervención y los esfuerzos realizados. Esto se desprende, en parte, por la falta de precisión de los indicadores de los proyectos y de la dispersión de los efectos que se pretenden mostrar sin contar con una base de datos o un sistema de información consistente.
- c. Aún cuando en la ejecución se han logrado avances en la estructuración de dinámicas de coordinación eficientes y en el manejo eficiente de los recursos, en los reportes de ejecución no se presentan esos avances de una manera clara y con la debida presentación de los datos, lo cual permita visualizar las evidencias de esos logros.

5.7. Prácticas acertadas.

- a. Los facilitadores son capacitados a través de un proceso de formación continua. Esta constituye una de las actividades claves para el funcionamiento del servicio, sin ella los facilitadores no pueden actualizar y diversificar sus conocimientos para desarrollar sus funciones en la orientación y capacitación de los ciudadanos. De esa manera, los facilitadores son capacitados en talleres cada mes, cada dos meses o cada seis meses, dependiendo del tiempo en que han estado incorporados al servicio. Estas actividades permiten mejorar las asesorías y asistencia a los ciudadanos, y los contenidos y metodología de las charlas de divulgación de las leyes que se realizan en las comunidades.
- b. Se desarrolla una estrategia de formación en la que se combinan actividades formales de capacitación y actividades de adiestramiento en el trabajo de campo.

De esa manera, los promotores, los jueces de paz y los facilitadores, participan en actividades de capacitación, en las que se comunican contenidos y métodos para el desarrollo de sus funciones. Luego, en el trabajo de campo, se le presta la asistencia de acompañamiento, mientras la persona asume el estilo de trabajo y maneja los métodos aplicados en las actividades del servicio. En ocasiones, se desarrollan visitas y pasantías, en las que se intercambian experiencias en el trabajo de campo, con promotores, jueces, facilitadores y promotores de otro país o zona, lo cual ayuda a fortalecer las capacidades que se han venido adquiriendo. Generalmente, en este tipo de intervención no se registra o no se le asigna la debida importancia, a las formas cómo se comunican y entrenan a las personas para que aprendan a asumir los estilos de trabajo, de comunicación y de relaciones entre los distintos actores involucrados. En la experiencia se percibe que estos aspectos, se comunican en el trabajo de campo y en las dinámicas informales del quehacer de ese trabajo.

- c. Las charlas en las comunidades son actividades claves, no sólo por lo que significa divulgar el funcionamiento del servicio, el contenido de las leyes y las formas de tramitar su ejecución, sino que además, profundizan la relación de la comunidad con el facilitador y se fortalece su liderazgo. Cuando las charlas son coordinadas por el Juez Municipal, se eleva la confianza de la comunidad ante la figura del Juez y del facilitador. En ese último caso, para la población rural la presencia del Juez en actividades en el seno de sus comunidades, en las que se les permita plantear sus problemas y dudas, es una experiencia muy importante, a la que le asignan un alto contenido simbólico de sentirse reconocidos por las instituciones del Estado. En esas prácticas, la comunidad adquiere aprendizajes sobre la posibilidad y la importancia de la relación del Poder Judicial con los ciudadanos.
- d. La selección de los facilitadores a través de una asamblea de ciudadanos, también constituye una de las actividades claves de la experiencia. Esa actividad permite legitimar desde el inicio la intervención, y además, ha permitido que las personas seleccionadas sean líderes comunitarios, reconocidos por las comunidades, y con una trayectoria de compromiso y responsabilidad para asumir las iniciativas que promuevan el desarrollo de su comunidad. En consecuencia, esa modalidad de selección, garantiza que quienes van a atender directamente a los ciudadanos, ya cuentan con una relación previa de confianza y del reconocimiento de su liderazgo.
- e. En el desarrollo de las convocatorias a las asambleas de ciudadanos para la promoción del servicio y la selección de los facilitadores, se combinan los mecanismos siguientes:
 - ▶ Los promotores del PIFJ desarrollan visitas a las comunidades y establecen contactos con los líderes comunitarios, las organizaciones ciudadanas, el personal de las escuelas, entre otros.
 - ▶ Se aprovecha la capacidad de convocatoria de los líderes naturales de la comunidad, los cuales son incorporados en la promoción de las asambleas.
 - ▶ Se logró contar con el apoyo de los Jueces Municipales, Alcaldes, Concejales y Regidores, en la selección de las comunidades a beneficiar y en la promoción del servicio.
- f. El servicio se impulsó y funciona desde las estructuras regulares del Poder Judicial. Veamos algunos ejemplos: Se logró involucrar a las más altas autoridades del Poder Judicial, las cuales han apoyado el desarrollo de la iniciativa y han aportado recursos para cubrir parte de los gastos de las actividades de capacitación de los facilitadores. Desde la Oficina de Mediación del Poder Judicial

se ha desarrollado la coordinación del servicio y la capacitación de los facilitadores en la formación sobre mediación comunitaria. De igual forma, los Jueces de Municipales realizan las labores de seguimiento y capacitación de los facilitadores.

5.8. Principales fallas y obstáculos.

- a. En el diseño de los proyectos y en los reportes de ejecución se presentan deficiencias que no permiten comunicar las bondades de la experiencia. Generalmente, no se comunican las complejidades de las dinámicas y procesos de la intervención, debido a que no se expone con claridad el modo cómo se produce la experiencia, las formas o procesos del establecimiento, la expansión y consolidación del servicio de facilitadores judiciales. Claro está, en algunos fragmentos de los documentos, se hacen referencias sobre esos procesos, nombrándolos con la terminología que aplica el personal involucrado en la intervención, la cual no es comprensible para quienes no participan en la experiencia. De esa manera, en los documentos se dificulta comprender las diferencias entre el programa y el servicio, la diferencia entre la expansión y la densificación del servicio, la distinción entre los casos orientados por el juez y los remitidos por el facilitador. En todo caso, no se comunica con eficacia la lógica y los procesos claves de la experiencia, lo cual genera confusiones al momento de revisar los reportes y desarrollar evaluaciones.
- b. Se presentan casos de comunidades que exigen a los facilitadores la solución de todo tipo de problemas, desde los casos vinculados al derecho penal, hasta las reivindicaciones de servicios públicos de la comunidad, pasando por problemas personales e intrafamiliares. Ante esa situación, los facilitadores son presionados a cumplir con expectativas que están fuera de su capacidad y de su competencia, lo cual puede generar dispersión de sus funciones y el desgaste de su liderazgo. Por lo tanto, se amerita una mayor divulgación de las atribuciones y competencias de los facilitadores en las comunidades, con el objeto de reducir esa tendencia.
- c. Ante la falta de recursos para la movilización y los viáticos de los facilitadores, se ha obstaculizado el desarrollo periódico de las actividades de capacitación de los facilitadores. Esa limitación afecta la capacidad para brindar orientación a las nuevas demandas de servicios, sobre todo, en las relacionadas con temas o leyes en los que los facilitadores aún no se les ha suministrado la información y las herramientas para atenderlos.
- d. No se han insertado las necesidades financieras del servicio en el presupuesto ordinario del Poder Judicial. Generalmente, la asignación de recursos para el funcionamiento del servicio, han sido posibles por ahorros en la ejecución presupuestaria del mencionado poder. Por ese motivo, las asignaciones para el pago de gastos de las actividades de capacitación, no se realiza de forma oportuna. Esto devela que el apoyo financiero de la iniciativa, aún no está establecido en la normativa institucional del Poder Judicial, y en consecuencia, su sostenibilidad depende de la discrecionalidad de las autoridades de turno y de la posibilidad de contar con los mencionados ahorros.
- e. No siempre los Jueces Municipales y los promotores del PIFJ cuentan con los suficientes y adecuados recursos para trasladarse a las comunidades más alejadas y de difícil acceso por el deterioro o baja calidad de la vialidad. Estas situaciones no permiten una mayor presencia de los jueces en las comunidades y un mayor seguimiento de los facilitadores.
- f. El nivel educativo de los facilitadores es bajo. Al respecto, de los facilitadores consultados en la evaluación del desempeño, de una total de 40 personas

consultadas el 50 por ciento no habían superado el nivel educación básica y el 27,5 por ciento el nivel de educación media, es decir, el 77,5 por ciento cuentan con una formación académica media y baja. Esa situación impone mayores exigencias en los procesos de capacitación de los facilitadores y en el diseño de metodologías, que permitan la comunicación de contenidos de leyes y de criterios jurídicos, algunas veces complejos y abstractos, en un lenguaje sencillo y accesible para personas con ese nivel de formación académica.

- g. Los facilitadores suelen acompañar a los ciudadanos a las instituciones en la presentación de solicitudes de servicios o en el seguimiento de los trámites de una solicitud. Ese acompañamiento supone sufragar los gastos de transporte y de viáticos. De igual forma, los facilitadores suelen comunicarse con el Juez, con los promotores del programa, y con los demás operadores de justicia a través de sus teléfonos personales. Estos gastos los cubre el facilitador, porque el programa no cuenta con suficientes recursos para sufragarlos. Esta situación viene generando presiones porque los facilitadores, además de aportar trabajo voluntario, terminan financiando parte del funcionamiento del servicio.
- h. Se presentan situaciones en las que por los compromisos laborales y familiares, los facilitadores no pueden cumplir con las funciones y actividades bajo su responsabilidad. En muchos casos los facilitadores no pueden asistir a las actividades de capacitación. Esto se debe a que los horarios de sus trabajos coinciden con los horarios de las actividades de capacitación. Generalmente, los facilitadores que se desempeñan como docentes, para poder asistir a las actividades de capacitación del servicio, deben pagarle a una persona que los suple mientras asiste a la actividad. En todo caso, no se ha formalizado el establecimiento de permisos para que los facilitadores puedan ausentarse de su trabajo, mientras cumplen con las actividades centrales del servicio. Estas situaciones son propias de toda experiencia que se apoya en el trabajo voluntario y en dinámicas de participación ciudadana. No obstante, se deben tomar algunos correctivos, para evitar la saturación de presiones y de exigencias que recaen sobre los facilitadores.
- i. La rotación o cambio de los jueces municipales, genera dificultades para el normal desarrollo de las actividades de orientación, acompañamiento y seguimiento a los facilitadores.
- j. Se presenta un escaso personal del PIFJ en Panamá, lo cual dificulta atender debidamente la expansión del servicio y el seguimiento a las actividades en las localidades donde se ha establecido el servicio.

5.9. Sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados.

Se detectó que la experiencia presenta una sostenibilidad regular de los efectos y resultados alcanzados. Esa apreciación se desprende de las constataciones siguientes: En primer término, a pesar de que la experiencia a penas se ha desarrollado en un lapso de tres años, se presentan tres factores que potencian la sostenibilidad de la experiencia, los cuales se pueden resumir de la forma siguiente:

- a. Se ha logrado un importante apoyo de las instituciones del Poder Judicial y de algunos gobiernos locales.
- b. Además, se percibe una significativa apropiación e identificación de los facilitadores, los jueces y los funcionarios de las instituciones con la iniciativa desarrollada.

- c. De igual forma, se constató que se presenta una elevada aceptación y apoyo de las comunidades al servicio que le prestan los facilitadores, los jueces de paz y los promotores del PIFJ.

En segundo término se identificaron situaciones que obstaculizan la sostenibilidad de la experiencia, y que debido a su efecto sobre el funcionamiento del servicio, se considera que se cuenta con capacidades para una sostenibilidad regular de los efectos y resultados alcanzados. Entre otras situaciones adversas, las más significativas son las siguientes:

- a. El programa y las instituciones contra partes no cuenta con una adecuada disponibilidad de recursos financieros para el sostenimiento normal de las actividades claves del servicio.
- b. Los niveles de salario de los promotores y la falta de recursos para cubrir los costos de algunos servicios que prestan los facilitadores, reducen la capacidad de la estabilización del servicio, pues se percibe la posibilidad de que se eleven las deserciones de facilitadores y se hace difícil incorporar a nuevo promotores, lo cual podría generar mayores costos al tener que invertir de nuevo en la capacitación del personal a incorporar.
- c. La falta de una mayor integración del PIFJ en la estructura y en la programación institucional de la Sede Central de la OEA, genera dificultades para la consecución de apoyos institucionales y gestionar apoyos financieros con una mayor estabilidad.

Seguidamente se expondrán una breve descripción de los factores de las dos perspectivas antes señaladas, con la finalidad de ilustrar sus efectos en la sostenibilidad de la experiencia.

En cuanto al apoyo e involucramiento de las instituciones nacionales con la iniciativa, se observa que el Poder Judicial de Panamá ha venido asumiendo la coordinación del servicio de manera progresiva, lo cual se expresa en la creación y funcionamiento de las instancias de coordinación siguientes:

- a. Se constituyó una Comisión Coordinadora del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales, integrada por dos Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, la cual regula y supervisa el establecimiento y expansión del servicio.
- b. Se designó una instancia del Poder Judicial para asumir la coordinación operativa del servicio, la cual se denomina Oficina de Facilitadores Judiciales Comunitarios. Esta oficina trabaja en coordinación con la Oficina de Mediación del Poder Judicial.
- c. El Poder Judicial financia parte de los gastos de capacitación de los facilitadores y de la logística de diversas actividades.
- d. Los Jueces Municipales y su personal auxiliar asumen la coordinación, el seguimiento y la capacitación de los facilitadores en las localidades.

Por otra parte, en las localidades se presenta el reconocimiento y el apoyo que le brindan al servicio, las autoridades de las municipalidades, Policía, Fiscalía, Defensoría, entre otras. Algunas municipalidades contribuyen con el servicio, prestando sus instalaciones para el desarrollo de actividades, e incluso, sufragando, de forma eventual, algunos gastos de la logística de las actividades.

En cuanto a los niveles de identificación y apropiación de la iniciativa por parte de los actores locales, en la evaluación del desempeño se determinó el nivel de compromiso asumido por los jueces y facilitadores en el desarrollo de las actividades claves del

servicio, por ejemplo, la capacitación y el seguimiento a los facilitadores los ejecutan los jueces, y los servicios directos a las comunidades las ejecutan los facilitadores con el apoyo de los jueces, de los promotores del programa y del personal de la enlace del Poder Judicial. De esa manera, los diferentes actores han venido entrenándose en sus funciones y se han apropiado de los estilos de comunicación y de la metodología del funcionamiento del servicio.

En cuanto a la aceptación del servicio, se percibe un significativo apoyo de la comunidad al funcionamiento del servicio, la cual se expresa en los niveles de confianza identificados en la evaluación del desempeño de la intervención. De esa manera, también se cuenta con un importante apoyo de la comunidad, lo cual potencia la sostenibilidad de la experiencia.

Ahora bien, a pesar de esos avances, se presentan considerables limitaciones financieras que afectan el normal funcionamiento de las actividades claves del servicio. El programa y el Poder Judicial no cuentan con los suficientes recursos para mantener una capacitación adecuada de los facilitadores, y en consecuencia, según las apreciaciones planteadas en los talleres de evaluación, las capacitaciones cada vez son menos frecuentes, en algunos casos se han dado cada seis meses, lo cual no permite la adecuada integración con los jueces, ni la actualización y diversificación de las materias en la que los facilitadores puedan orientar a los ciudadanos. Si ya se presentan limitaciones para cubrir los costos de la movilización y alimentación de los facilitadores que participan en las actividades de capacitación, resulta cuesta arriba incrementar las actividades de planificación y evaluación del servicio, con lo cual se limita el desarrollo del modelo de participación ciudadana que se ha venido impulsando.

De igual forma, debido a las limitaciones financieras, los sueldos de los promotores son bajos con respecto al monto de trabajo que realizan y a los niveles de salarios de Panamá. Además, tanto los promotores como los facilitadores se ven obligados a cubrir costos de transporte y de alimentación, cuando deben trasladarse fuera del ámbito de su residencia para cumplir con las labores del servicio, así como también, cubren los costos de la comunicación telefónica con los jueces y demás operadores de justicia. Estas situaciones, generan desánimo y presiones tendientes a la deserción de facilitadores y obstaculiza la incorporación de nuevos promotores, lo cual debilita la sostenibilidad de los avances alcanzados.

Ante esas limitaciones no se cuenta con el suficiente apoyo institucional para asegurar una estabilidad financiera de la intervención con horizontes de tiempo superiores a uno o dos años. Se observa que el PIFJ no está debidamente integrado en la estructura y en la programación institucional de la Sede Central de la OEA, por lo cual no se considera la posibilidad de incorporarlo en la programación de los presupuestos ordinarios o en las prioridades de la gestión de recursos de cooperación con una mayor estabilidad. De esa manera, se ha seguido con la modalidad en la gestión de los recursos financieros a partir de proyectos anuales, y en consecuencia, no se cuenta con la certidumbre para programar las metas de expansión del servicio y del sostenimiento del servicio en las comunidades donde ya está establecido. Ante esas limitaciones financieras, en los talleres y visitas de evaluación, no se presentaron iniciativas, debidamente estructuradas, para gestionar recursos locales, y en algunas oportunidades, los participantes comunicaban la visión de que la OEA aseguraría la viabilidad financiera de la intervención. Debido a esas debilidades que afectan las actividades centrales de la

intervención, se considera que la sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados presenta un desempeño regular.

6. Resultados de la evaluación del Diplomado

6.1. Efectividad de la intervención.

En principio, en el diseño del proyecto, no se estableció el propósito, ni los indicadores para el seguimiento y la evaluación del diplomado, en consecuencia, no cuenta con los parámetros con los cuales comparar si se generaron o no los efectos y resultados deseados. A sabiendas de esa limitación, se procedió a evaluar el desempeño del diplomado en función de los resultados y necesidades detectadas en la evaluación de las experiencias de Paraguay y Panamá.

Siguiendo ese enfoque, se ha detectado que en el desempeño del diplomado se ha logrado una efectividad regular. Esta conclusión se desprende de las situaciones siguientes: El diplomado ha permitido que los participantes eleven el conocimiento de las funciones de los facilitadores y la metodología del servicio y desarrollen capacidades en el manejo de las herramientas de la capacitación de adultos y de la divulgación de los métodos alternos de resolución de conflictos. Sin embargo, el diplomado no ha elevado las capacidades de los participantes, en otras áreas, en las que se requiere mejorar el desempeño de estos, entre las cuales se puede señalar: el manejo de técnicas de planificación y evaluación del funcionamiento del servicio, el uso de metodologías para mejorar la participación ciudadana en las actividades del servicio, técnicas para la divulgación del contenido de las leyes en ambientes socioculturales en los que se aplica, casi de forma exclusiva, la comunicación oral. De igual forma, el diplomado no ha garantizado la actualización del conocimiento y la sistematización de prácticas exitosas en las distintas áreas antes señaladas. Para ilustrar esas apreciaciones, seguidamente se expondrá los efectos generados y el análisis de las limitaciones antes planteadas.

6.1.1. Efectos generados en la intervención.

A continuación se presentan los efectos identificados en los talleres de evaluación, en las visitas y la observación de resultados durante la misión de evaluación. En esas actividades se constató que la intervención logró los efectos siguientes:

- a. De acuerdo a las evaluaciones del desempeño de las experiencias de Paraguay y Panamá, los jueces locales han logrado un adecuado desempeño en las actividades de capacitación de los facilitadores. En general, los consultados sostenían que los jueces aplican métodos que les permitían comunicarse con los facilitadores de forma clara y comprensible. El diplomado contribuyó, en gran medida, al desarrollo de esas capacidades. Esto se corrobora con las conclusiones de los talleres de evaluación, en los cuales los participantes sostenían que uno de los principales beneficios generados por el diplomado, estaba relacionado con el desarrollo de capacidades en el uso de la metodología de la educación de adultos.
- b. De igual forma, en la evaluación del desempeño de las experiencias en Paraguay y Panamá, se constató que los facilitadores contaban con las adecuadas capacidades para prestar servicios de mediación de conflictos. Estas capacidades, se las han transmitido los jueces, los promotores y los funcionarios de las instituciones, que han participado en el diplomado. Este efecto también es

corroborado en las conclusiones de los talleres de evaluación, en los cuales se expresaba que uno de los beneficios más importantes generados por el diplomado, estaba relacionado con el desarrollo de las capacidades para aplicar los métodos alternos de resolución de conflictos.

- c. El diplomado ha permitido que los participantes adquieran un mayor conocimiento del servicio de facilitadores, sus antecedentes históricos, su importancia y las funciones que cumplen los facilitadores en las comunidades.
- d. El diplomado ha propiciado que los jueces, funcionarios y promotores, adquieran una mayor identificación y compromiso con la iniciativa.
- e. Los participantes adquirieron una mayor comprensión del alcance y la problemática del acceso a la justicia de género.
- f. El diplomado permitió que los participantes desarrollaran destrezas en el manejo de la modalidad del estudio virtual, en el uso de internet y de otras herramientas y programas de informática.

A pesar de esos avances, se observa que en la experiencia no se ha dado respuestas a la necesidad de elevar las capacidades de desempeño en otras áreas o actividades, las cuales son claves para el funcionamiento del servicio. Esas otras áreas se identificaron en el desarrollo de las visitas y talleres de la misión de evaluación. En esos eventos, a partir de la observación de los procesos y de las opiniones de los participantes, se constató la necesidad de desarrollar múltiples capacidades, habilidades y destrezas siendo las más importantes las siguientes:

- a. Se detectó que los promotores, los jueces, los funcionarios de las instancias de enlace y los facilitadores, deben ejecutar funciones de coordinación, planificación y evaluación del funcionamiento del servicio; además, deben registrar información y elaborar reportes de las actividades y servicios prestados. Para cumplir con esas actividades, estos actores, no siempre cuentan con las capacidades y habilidades para asegurar un adecuado desempeño.
- b. Herramientas para manejar el lenguaje de las comunidades beneficiadas y mejorar la comunicación entre los operadores de justicia y las comunidades.
- c. Instrumentos para analizar los problemas desde el enfoque del ejercicio del derecho.
- d. Manejo de métodos de investigación y procesamiento de la información.
- e. Reforzar capacidades para el autoestudio y hábitos de lectura.
- f. Manejo de técnicas para la redacción de documentos.

Estas necesidades no son atendidas en el desarrollo de la experiencia. De igual forma, el diplomado no ha garantizado la adecuada adquisición y actualización de conocimientos sobre prácticas exitosas en esas áreas no atendidas. Esta apreciación se desprende del supuesto de que el diplomado debe elevar las capacidades de desempeño en lagunas áreas o actividades, en los que se cuenta con los conocimientos o las técnicas debidamente sistematizadas, prácticas evaluadas como exitosas, o habilidades y destrezas conocidas y validadas a través de investigaciones. De asumirse ese criterio, es difícil que la coordinación del diplomado cuente con los docentes con experticia y con conocimientos sobre experiencias exitosas sistematizadas y validadas, relacionadas con los procesos, métodos y actividades que se vienen produciendo en las experiencias del establecimiento y expansión del servicio de facilitadores judiciales. Más aún, cuando muchos de esos procesos y métodos se han estructurado en la práctica cotidiana y de manera informal. En todo caso, se trata de elevar las capacidades del personal para un modelo de intervención, con una multiplicidad de prácticas que han dado resultado sobre

el terreno, pero que no se han documentado, ni comprobado su lógica procedimental a través de investigaciones.

Esas situaciones no pueden ser resueltas del todo con las alianzas con las universidades, pues difícilmente estas cuentan con investigadores en las áreas o prácticas antes señaladas. Por lo tanto, la puesta en marcha de la maestría podría ayudar a superar, en parte, las deficiencias antes descritas. Claro está, se debe propiciar el desarrollo de investigaciones de grado en las que se registren las experiencias, se evalúen a la luz de las teorías conexas con esas prácticas y se documenten y validen los métodos aplicados. Para avanzar en esa dirección, es preciso clarificar que se pretende producir, clarificar cuáles son las líneas de investigación, sin perder de vista quién necesita y quién aplicará los conocimientos documentados.

Con respecto a la calidad y la claridad de las líneas de investigación del diplomado, es preciso señalar las apreciaciones siguientes: En principio se presenta una situación de falta de claridad sobre las líneas de investigación asumidas en el proceso, pues, mientras la coordinación del diplomado identifica 4 líneas, los participantes identifican 16. Las líneas identificadas por la coordinación son las siguientes:

- a. Experiencias de acceso a la justicia en diferentes países de la región.
- b. Métodos alternativos de resolución de conflictos.
- c. Derechos humanos.
- d. Derechos indígenas.

Los participantes identificaron las líneas de investigación que se observan en el cuadro 17, que se presenta seguidamente:

CUADRO 17.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES CONSULTADOS EN CUANTO A LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN QUE IDENTIFICAN EN EL DESARROLLO DEL DIPLOMADO.

Líneas de investigación	Número de participantes que las expresaron.	Porcentajes
Funciones del facilitador.	6	4,17
La preparación e importancia de los facilitadores	2	1,39
Educación de adultos.	11	7,64
Acompañamiento a las víctimas de delitos	1	0,69
La reducción de los casos en los juzgados	1	0,69
La violencia intrafamiliar.	17	11,81
La resolución alterna de conflictos y mediación.	47	32,64
Género y justicia	30	20,83
Técnicas de comunicación	4	2,78
Legislación comparada sobre los facilitadores	1	0,69
Problemática del acceso a la justicia.	16	11,11
Conflictos vecinales.	5	3,47
Derechos Humanos.	1	0,69
Incidencia de los Facilitadores Judiciales en las comunidades	1	0,69
Administración y gestión institucional para operadores de justicia.	1	0,69
Total número de opiniones	144	100,00

A partir de esos datos, se observa una significativa dispersión, pues de las cinco líneas más seleccionadas por los participantes, sólo se presentan dos de las identificadas por la coordinación. Esto devela la necesidad de precisar las prioridades y desarrollar líneas de investigación que superen las debilidades siguientes:

- a. De acuerdo a lo expuesto en el reporte de ejecución del diplomado, las líneas de investigación las están desarrollando a partir de investigaciones de pasantes de pregrado. De esa manera, no resulta adecuado que los contenidos del diplomado estén soportados en investigaciones de los mencionados pasantes y de los ensayos presentados por los participantes.
- b. Las líneas de investigación lucen demasiado genéricas. Por lo tanto, se pierde la oportunidad de documentar y sistematizar las prácticas acertadas de la experiencia, los métodos y mecanismos impulsados en el desarrollo del servicio de facilitadores.

Finalmente, se puede concluir que en el desempeño del diplomado se registra una efectividad regular, pero, se trata de una iniciativa fundamental para elevar las capacidades de desempeño de los actores involucrados.

6.2. Balance de los resultados y productos generados.

Debido a las deficiencias en la formulación de los proyectos, en el caso del desarrollo del Diplomado, no se establecieron indicadores detallados para las distintas áreas o fases de la intervención, lo cual no permite realizar el análisis comparativo entre

los resultados alcanzados y los esperados. En consecuencia, se presentará solo el balance de los principales productos generados. En principio, desde una perspectiva general, los resultados generados por el diplomado son los siguientes:

- a. Se graduaron 350 operadores de justicia, de Nicaragua, Paraguay y Panamá, en el curso propedéutico y en el diplomado.
- b. Para el desarrollo del diplomado se ha logrado acuerdos de alianzas con universidades de los tres países. En Nicaragua el diplomado ha sido gestionado con la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en Paraguay con la Universidad Católica y en Panamá con la Universidad de Panamá.
- c. Se desarrolló la página Web, con la cual los participantes pudieron acceder a los materiales de lectura, presentaron sus trabajos y asignaciones y compartían experiencias con participantes de los otros países.

6.3. Evaluación del desempeño de las actividades.

Se logró un excelente desempeño en las principales actividades desarrolladas en la experiencia. Esta conclusión se desprende del análisis de las apreciaciones expresadas por los jueces, los funcionarios de las instituciones y los facilitadores, consultados en las actividades de evaluación del desempeño de la iniciativa. Desde una perspectiva global, se puede observar que el promedio general de los porcentajes de las personas que evaluaron positivamente el desempeño de las actividades se ubica en el 84,86 por ciento, y las que evaluaron positivamente el funcionamiento de la plataforma virtual se ubica en 93,02 por ciento. Los detalles de los parámetros de evaluación pueden observar en los Cuadros 18 y 19, que se presentan a continuación.

CUADRO 18.
DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA LAS ACTIVIDADES DEL DIPLOMADO,
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron
las opciones de casi siempre y siempre)

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
Los conocimientos comunicados responden a las necesidades	93,9
Los conocimientos comunicados son aplicables con facilidad	97
Los conocimientos comunicados se limitaban a la transferencia de Teoría	36,4
Los conocimientos eran comunicados de forma clara	98,5
La persona que comunicaba los conocimientos contaba con la suficiente experticia.	98,5

Datos extraídos del Cuadro Anexo 27 Y 28

CUADRO 19.
DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL,
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron
las opciones de casi siempre y siempre)

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
El espacio virtual ha facilitado la documentación e intercambio de experiencia	94
El espacio virtual ha permitido el desarrollo de proyectos conjuntos entre los participantes	83,3
La información cargada al espacio virtual responde a las necesidades y prioridades de los participantes	98,5
La información cargada al espacio virtual es actualizada	95,4
Los protocolos de acceso y búsqueda son de fácil manejo	93,9
Promedio porcentual general.	93,02

Datos extraídos del Cuadro Anexo 29.

Se observa que los participantes sostienen una valoración positiva de las actividades, sin embargo, en los talleres de evaluación expresaron un conjunto de fallas y dificultades, las cuales se presentarán posteriormente.

6.4. Eficiencia de la intervención.

En el desempeño de la intervención se logró una eficiencia regular. Esa apreciación se desprende de las constataciones siguientes: En principio, en el diseño del proyecto no se presentaron los indicadores y lapsos de ejecución de las diversas fases y áreas del desarrollo de la intervención, y por lo tanto, no es posible evaluar el cumplimiento de la programación. Ahora bien, se logró una excelente eficiencia en la coordinación de las actividades claves de la intervención. No obstante, se detectó que la eficiencia es baja en el desarrollo de las líneas de investigación, en la calidad del sistema de evaluación, en el registro y procesamiento de la información de la ejecución del diplomado y en la calidad de los reportes de la ejecución. Seguidamente se describirá de forma sucinta las apreciaciones antes señaladas.

En cuanto al desempeño de la coordinación de las actividades claves del servicio se detectó una excelente eficiencia, de acuerdo a las valoraciones expresadas por los participantes en la evaluación del desempeño, la cual se puede observar en el cuadro 20, que se presenta continuación.

CUADRO 20.
DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS CONSULTADAS QUE
EVALUARON DE MANERA POSITIVA LA EFICIENCIA DE LA INTERVENCIÓN.
(Expresadas en los promedios porcentuales de los que seleccionaron las opciones de
casi siempre y siempre)

Áreas de evaluación del desempeño	Promedio de los porcentajes de los que seleccionaron las opciones de casi siempre o siempre
<i>Las actividades fueron coordinadas de manera adecuada.</i>	95,4
<i>La coordinación brindó suficiente apoyo en el desarrollo de las actividades.</i>	100
<i>Las unidades del programa de estudio seguían una secuencia lógica</i>	98,5
El tiempo de las actividades fue el adecuado	97
Promedio porcentual general.	97,72

Datos extraídos del Cuadro Anexo 30.

A pesar de esos avances, según los resultados de la evaluación del desempeño, no se ha logrado una adecuada eficiencia en cuanto al desarrollo de las líneas de investigación, el sistema de evaluación y el procesamiento de la información y la calidad de los reportes de ejecución. En lo referente a las deficiencias de las líneas de investigación, estas fueron expuestas en el análisis de los efectos de la intervención. Pasando a la coordinación del sistema de evaluación, de acuerdo a las apreciaciones aportadas por los participantes, en los talleres de evaluación, se identificaron las debilidades y dificultades siguientes:

- a. En el sistema de evaluación se presentaban resultados tardíos, las calificaciones no siempre estaban disponibles en la plataforma virtual o tardaban en publicarlas.
- b. Faltó la adecuada retroalimentación sobre la calidad de los trabajos presentados, lo cual permitiera a los participantes, identificar las fallas, aciertos y aspectos a mejorar.
- c. En algunas evaluaciones se promovía y valoraba la memorización de la información, y se descuidaba la necesidad de propiciar el desarrollo del pensamiento reflexivo, o la adaptación de la información a la realidad del funcionamiento del servicio de facilitadores.
- d. En algunos casos, los participantes desconocían los criterios que se aplicaban en las evaluaciones de los trabajos y las asignaciones.

Pasando a la última área relacionada con la calidad de los reportes de ejecución, se observan deficiencias considerables, entre otras se pueden señalar las siguientes:

- a. En los informes no se logra comunicar la lógica de la intervención y toda la riqueza de las experiencias del diplomado. Esto se desprende, en parte, por la falta de precisión en cuanto al perfil de las capacidades de desempeño que se pretende desarrollar y de la dispersión de las prioridades a atender con el diplomado.
- b. Aún cuando en la ejecución se han logrado avances en la estructuración de dinámicas de coordinación eficientes y en el manejo eficiente de los recursos, en los reportes de ejecución no se presentan esos avances de una manera clara y con la debida presentación de los datos, lo cual permita visualizar las evidencias de esos logros.

6.5. Prácticas acertadas.

- a. La asignación de trabajos que se presentaban a través de la plataforma virtual y la realización de actividades presenciales solo un día al mes, permitió que el diplomado no afectará el desarrollo de las actividades laborales de los participantes, lo cual aseguraba la permanencia de estos en el proceso.
- b. El funcionamiento de diferentes sedes para la ejecución de las actividades presenciales, en las diversas regiones de cada país (En Nicaragua 6, en Paraguay 5 y en Panamá 2), permitió una mayor participación del personal incorporado al funcionamiento del servicio de facilitadores, y facilitó la descentralización del seguimiento y las tutorías que se prestaba a los participantes.
- c. En general, los docentes seleccionados para la coordinación de las actividades, contaban con la suficiente capacidad y buen manejo de los contenidos desarrollados.
- d. En general, los tutores atendían adecuadamente las solicitudes de los participantes. En algunos casos, el tutor vivía en la misma zona de los participantes, lo cual favorecía el ejercicio de una comunicación fluida, directa y frecuente, en la elaboración de los trabajos y asignaciones.
- e. Se elaboró una adecuada programación de las actividades, lo cual le permitió a los participantes, adecuarse a sus compromisos laborales y a las exigencias del diplomado.
- f. Se desarrollaron acciones de seguimiento y apoyo a los casos de participante que faltaban a algunas de las actividades por razones justificadas, de manera que se les facilitaba procesar la información transmitida y ponerse al día en el desarrollo de las asignaciones y trabajos.
- g. Los protocolos de la plataforma virtual eran de fácil manejo, eran amigables y facilitaban el acceso.
- h. La plataforma virtual permitía el enlace con los participantes de los otros países, en cuanto al intercambio de opiniones jurídicas, experiencias y soluciones a problemas en el funcionamiento del servicio de facilitadores judiciales.

6.6. Principales fallas y obstáculos.

- a. Algunos participantes desconocían el funcionamiento del servicio de facilitadores judiciales, lo cual les impedía comprender algunos de los contenidos y valorar la importancia de ese servicio. Por lo tanto, es preciso que los participantes hayan estado involucrados en algunas actividades de campo del servicio de facilitadores.
- b. Los grupos de estudio eran heterogéneos, algunos participantes habían obtenido un nivel de educación superior y manejaban más información, y otros contaban con una menor formación académica. Estas situaciones generaban retardos en la ejecución de las actividades y de las asignaciones.
- c. Se presentaron niveles medios y altos de deserción de los participantes, en Nicaragua se presentó un 38,73 por ciento de deserción, mientras que en Paraguay se ubicó en 25,73 y en Panamá en un 4,31 por ciento.
- d. No todos los participantes contaban con acceso a Internet, lo cual les dificultaba contar con los documentos e instrumentos a procesar de forma oportuna.
- e. En diversas ocasiones, el espacio virtual no funcionaba de manera adecuada, los archivos que contenían los documentos no abrían o tardaban demasiado en hacerlo, no se podían enviar los trabajos y asignaciones, y no era posible solicitar aclaraciones ante las posibles dudas sobre las asignaciones a presentar. Estas situaciones imponían dificultades para comunicarse con los tutores, los

documentos eran procesados en los últimos días de cada módulo y las asignaciones no eran recibidas a tiempo por los tutores. Estas situaciones, le restaban efectividad a los procesos.

- f. El foro virtual y el chat de la plataforma virtual no fueron aprovechados como instrumentos de intercambio de conocimientos y de experiencias, generalmente, eran poco utilizados.

6.7. Sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados.

Se detectó que la experiencia presenta una aceptable sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados. Esa apreciación se desprende de las constataciones siguientes: En primer término, a pesar de que la experiencia a penas se ha desarrollado en un lapso de cuatro años, se presentan tres factores que potencian la sostenibilidad de la experiencia, los cuales se pueden resumir de la forma siguiente:

- a. Se ha logrado un importante apoyo de las universidades contrapartes, las cuales han formalizado los acuerdos para el desarrollo del diplomado y de la maestría, y han incorporado en sus presupuestos ordinarios, los recursos para el desarrollo de esas actividades. Además, las universidades han puesto a la disposición del curso de diplomado sus instalaciones y equipos de apoyo didáctico.
- b. Además, se percibe una significativa apropiación e identificación de los docentes y tutores de las universidades con la experiencia. Los docentes y tutores manifestaron su disposición a seguir apoyando la iniciativa y se han involucrado, progresivamente, en la experiencia de una manera más comprometida.
- c. De igual forma, se constató que se presenta una elevada aceptación y apoyo de los jueces, los funcionarios de las diferentes instituciones involucradas y de los promotores del PIFJ, en el desarrollo del diplomado. Esto supone, que existe una demanda de formación en esos sectores, tanto para el curso de diplomado como para el curso de maestría.

A pesar de esas potencialidades, no se observó la acumulación de capacidades para superar la problemática planteada en el análisis de los efectos, ni se percibe que las instituciones aliadas cuenten con las capacidades para hacerlo. En consecuencia, no se percibe que se cuente con las capacidades para elevar la calidad de los efectos del diplomado y para asegurar la adecuada configuración de la maestría. Esta última puede convertirse en la oportunidad de asegurar un mejor desempeño del diplomado, pero, no se percibe en la documentación revisada, claridad sobre las prioridades a atender con esa iniciativa de formación del personal.

7. Conclusiones.

Luego de haberse presentado la evaluación de las tres intervenciones, a continuación se presentarán las conclusiones de la evaluación:

- 1º. Se determinó que en las intervenciones en Paraguay y Panamá se registró un similar comportamiento en las dimensiones evaluadas. En ambos casos se presentaron significativas deficiencias en el diseño de los proyectos, se logró una efectividad excelente y se alcanzaron niveles regulares en la eficiencia del desempeño y en la sostenibilidad de los efectos y resultados generados.
- 2º. En la intervención del diplomado se presentan las mismas deficiencias en el diseño del proyecto, se logró una efectividad y eficiencia regular y se alcanzó un nivel aceptable en la sostenibilidad de los efectos y resultados generados.
- 3º. El diseño de los proyectos presenta deficiencias considerables, en cuanto a la falta de precisión en la identificación de los efectos esenciales a generar, los indicadores de finalidad y propósito se limitan a la medición de productos y no expresan las situaciones o cambios a generar, y en consecuencia, los indicadores de productos lucen dispersos y no miden los avances de los procesos, factores o variables que elevan el acceso a la justicia. Por lo tanto, en los tres proyectos se presentan serias dificultades para captar la secuencia lógica o causalidad establecida entre productos – propósito y finalidad.
- 4º. En el caso de Paraguay, se comprobó que se generaron mejoras en el acceso a la justicia en nueve áreas, y además, se identificaron las variables o factores que determinan el comportamiento de cuatro de los efectos generados con la intervención. En el caso de Panamá se presentan efectos similares, aún cuando no se aplicó la misma metodología de la evaluación utilizada para Paraguay.
- 5º. En ambos países se lograron importantes efectos en la generación de cambios en las dinámicas institucionales y comunicacionales de los actores involucrados en la experiencia, lo cual permitió contar con condiciones favorables para el excelente desempeño de las actividades claves de la intervención.
- 6º. Las actividades centrales o claves que determinan la generación de los efectos y resultados son las siguientes:
 - a. La selección de los facilitadores en asamblea de ciudadanos con la presencia del juez local, quien formaliza el nombramiento de la persona seleccionada.
 - b. Las actividades de capacitación de los facilitadores.
 - c. Las actividades de orientación y seguimiento de los facilitadores, ejecutadas por el juez local, los promotores del PIFJ y el personal de la Oficina de Atención al Facilitador.
 - d. Las charlas de divulgación de las leyes en las comunidades, coordinadas por los facilitadores y los jueces.
 - e. La promoción del servicio, el entrenamiento a los jueces y facilitadores y el acompañamiento que brindan los gerentes y promotores del PIFJ.
- 7º. En el desempeño del diplomado se logró una efectividad regular. El diplomado ha permitido que los participantes eleven el conocimiento de las funciones de los facilitadores y la metodología del servicio, y desarrollen capacidades en el manejo de las herramientas de la capacitación de adultos y de la divulgación de los métodos alternos de resolución de conflictos. Sin embargo, el diplomado no ha elevado las capacidades de los participantes, en otras áreas, en las que se requiere mejorar el desempeño de estos, entre las cuales se puede señalar: el manejo de técnicas de planificación y evaluación del funcionamiento del servicio,

- el uso de metodologías para mejorar la participación ciudadana en las actividades del servicio, técnicas para la divulgación del contenido de las leyes en ambientes socioculturales en los que se aplica, casi de forma exclusiva, la comunicación oral.
- 8º. En el desempeño de la intervención en Panamá y Paraguay se logró una eficiencia regular. En principio, se logró una eficiencia adecuada en el cumplimiento de los lapsos de la programación de la ejecución, se logró una excelente eficiencia en la coordinación de las actividades claves de la intervención y en el uso de los recursos en la expansión del servicio de facilitadores. No obstante, se detectó que la eficiencia es baja en la formulación de los proyectos presentados, en la calidad de los estudios para determinar la línea base de la experiencia, en el registro y procesamiento de la información de la ejecución del servicio y en la calidad de los reportes de la ejecución.
 - 9º. En el desempeño del diplomado se logró una eficiencia regular. Se logró una excelente eficiencia en la coordinación de las actividades claves de la intervención. No obstante, se detectó que la eficiencia es baja en el desarrollo de las líneas de investigación, en la calidad del sistema de evaluación, en el registro y procesamiento de la información de la ejecución del diplomado y en la calidad de los reportes de la ejecución.
 - 10º. En Paraguay y Panamá se presenta una regular sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados. Por una parte, se presentan situaciones que potencian la sostenibilidad, se ha logrado un importante apoyo de las instituciones involucradas, una significativa apropiación e identificación de los facilitadores, los jueces y funcionarios con la iniciativa, y una elevada aceptación y apoyo de las comunidades. Por otra parte, se presentan situaciones que afectan el normal funcionamiento del servicio de los facilitadores, por ejemplo: el PIFJ y las instituciones contrapartes no cuentan con la adecuada disponibilidad financiera para el sostenimiento normal de las actividades claves del servicio; además, los bajos niveles de salarios de los promotores y los gastos de logística que asumen los facilitadores, generan presiones de posibles deserciones de ese personal.
 - 11º. En el diplomado se detectó que la experiencia presenta una aceptable sostenibilidad de los efectos y resultados alcanzados. Se ha logrado un importante apoyo de las universidades contrapartes, las cuales han formalizado los acuerdos para el desarrollo del diplomado y de la maestría, y han incorporado en sus presupuestos ordinarios, los recursos para el desarrollo de esas actividades. Además, se percibe una significativa apropiación e identificación de los docentes y tutores de las universidades con la experiencia. De igual forma, se constató que se presenta una elevada aceptación y apoyo de los jueces, los funcionarios de las diferentes instituciones involucradas y de los promotores del PIFJ.

8. Recomendaciones.

Recomendaciones para elevar la capacidad de coordinación.

- 1º. Es preciso diseñar y desarrollar un proceso de reforma progresiva de la manera como se ha venido relacionando el PIFJ con la Sede Central de la OEA, que permita una mayor integración, coordinación y apoyo institucional. En ese proceso se recomienda incorporar los aspectos siguientes:
 - a. Promover y formalizar un mandado de la Asamblea General de la OEA que, de manera expresa, reconozca y ratifique la voluntad de seguir desarrollando los aportes del PIFJ en el fortalecimiento de la democracia en la región, al elevar el acceso a la justicia en las poblaciones más vulnerables.
 - b. Establecer una instancia de coordinación y comunicación (Oficina de Enlace), con permanencia en la Sede Central, la cual facilite el flujo de toma de decisiones, trámites administrativos y presentación de informes de ejecución.
 - c. Establecer una estrategia de consecución de recursos, con apoyo de la Sede Central, que permita el desarrollo de proyectos plurianuales, y de esa manera, se garantice una mayor estabilidad financiera de las intervenciones.
 - d. Se debe tomar en consideración que, al propiciarse una mayor integración del PIFJ a la estructura organizativa funcional de la OEA, no resulta factible desde el punto de vista financiero, homologar los salarios y beneficios del personal del programa al régimen laboral de la OEA. De igual forma, la Oficina de Enlace debe ser conducida por personas con suficiente experiencia de campo en la gestión del servicio de facilitadores, a fin de garantizar la adecuada comunicación en la presentación de los planes, reportes y trámites administrativos.

Recomendaciones para elevar la capacidad financiera.

- 2º. Debido a la naturaleza de la intervención, no es aconsejable continuar con la modalidad de asignación de recursos para proyectos anuales. La experiencia indica que el proceso de establecimiento, expansión y densificación del servicio de facilitadores judiciales, requiere de una ejecución durante un lapso de 3 a 4 años. Por lo tanto, para garantizar una adecuada sostenibilidad y control de la gestión de ese proceso, se recomienda establecer proyectos plurianuales, lo cual permita asegurar los recursos y su dotación oportuna en el desarrollo de la secuencia de los procesos antes señalados.
- 3º. Se debe promover la diversificación de las fuentes de apoyo financiero, y reforzar la gestión de apoyo de las instituciones locales y de la empresa privada.
- 4º. Se debe promover la incorporación formal de la asignación de recursos financieros para el servicio de facilitadores, en las leyes que regulan el presupuesto del Poder Judicial. Se puede propiciar la asignación de un presupuesto progresivo, hasta que se logre la adecuada sostenibilidad financiera del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

Recomendaciones para elevar la capacidad de planificación y evaluación.

- 5º. Se recomienda actualizar la matriz de marco lógico de la intervención, y para ese proceso se sugieren los criterios siguientes:
 - a. Elaborar la matriz de marco lógico para cada país, con un horizonte de tiempo de 3 o 4 años. De igual forma, se debe elaborar una matriz de marco lógico para el diplomado y la maestría.

- b. Establecer indicadores de propósito y de productos, que respondan a las especificidades de cada país, pero, que permitan medir el avance regional del Programa y comparar los distintos niveles de desarrollo.
 - c. Necesariamente, en los medios de verificación de los indicadores, se debe incorporar el uso de los reportes estadísticos de las ejecuciones del servicio y de sus relaciones con los operadores de justicia, a fin de recopilar la información que permita medir los efectos de las intervenciones.
 - d. Presentar y validar la matriz del marco lógico con los funcionarios de enlace del Poder Judicial, con los Jueces de Paz y los promotores del programa.
- 6º. Se recomienda impulsar un proceso de sistematización y mejora del registro de la información y de la presentación de los reportes de ejecución. En esa dirección, es aconsejable acometer las acciones siguientes:
- a. Se deben hacer compatibles los contenidos de la matriz del marco lógico de los proyectos, con las pautas de la recolección de la información en la determinación de la línea base y la estructura y aspectos comunicados en los reportes de ejecución. En ese sentido, se recomienda diseñar las operaciones para registrar, sistematizar y presentar la información de la ejecución de la intervención.
 - b. Establecer los criterios estadísticos, procedimentales y logísticos a utilizar en los estudios para determinar la línea de base de las intervenciones.
 - c. Establecer los criterios para presentar los reportes de ejecución de los facilitadores, jueces, personal de la OAF y promotores gerentes del PIFJ.
 - d. Seguir desarrollando un sistema de información, que aún cuando se adapte a las condiciones y particularidades de cada país, permita contar con el seguimiento de indicadores comunes, para visualizar el avance general del programa en la región, y comparar las diferencias del desarrollo de los países incorporados.
 - e. Se deben entrenar en el manejo de las técnicas y manejo de formatos del registro, procesamiento de la información y elaboración de los reportes de ejecución, a los facilitadores, jueces, personal de la OAF y promotores y gerentes del PIFJ.

Recomendaciones para elevar la efectividad de las acciones claves de la intervención.

- 7º. Registrar las experiencias de la promoción y coordinación de las asambleas de ciudadanos realizadas en el establecimiento del servicio, con la finalidad de determinar sus niveles de legitimidad e identificar los mecanismos y métodos más asertivos.
- 8º. Se debe fortalecer la participación de los funcionarios de las distintas instituciones operadoras de justicia en las actividades de capacitación de los facilitadores. Esto permitiría elevar el conocimiento y comprensión de las funciones de las distintas instituciones y de los procedimientos a seguir para acceder a sus servicios.
- 9º. Es conveniente reforzar y ampliar el desarrollo de charlas y actividades de capacitación en las comunidades, con la participación de los jueces y del personal de los demás operadores de justicia. Estas actividades generan un mayor acercamiento del Poder Judicial con las comunidades, y en consecuencia, se fortalece la confianza de los ciudadanos en el Sistema de Justicia.
- 10º. Se recomienda revisar y sistematizar la experiencia de Panamá en lo relativo a las actividades de capacitación en materia de mediación comunal, con el objeto de evaluar la posibilidad de transferir esa experiencia a los otros países donde se ha establecido el servicio de facilitadores.
- 11º. Se deben promover actividades para la evaluación, registro y diseño de los métodos e instrumentos para mejorar la comunicación en las charlas de divulgación de las leyes.

De igual forma, se debe propiciar el diseño de modalidades más informales para la comunicación del contenido de las leyes.

Recomendaciones para elevar la divulgación del servicio de facilitadores.

- 12º. Es necesario establecer estrategias diferenciadas para la divulgación del servicio en los segmentos siguientes: en las comunidades beneficiadas, en las instituciones operadoras de justicia, en las instituciones públicas y en la opinión pública en general.
- 13º. En cuanto a la estrategia de divulgación en las comunidades, se debe reforzar el uso de la radio. En el caso de Paraguay cualquier material de divulgación escrita, tendrá poca efectividad en las comunidades, pues, generalmente, la población no sabe leer el español, ni el guaraní. Por lo tanto, se debe incursionar en la producción sistemática de programas de radio, obras de teatro o medios con énfasis en la comunicación oral y con el lenguaje que suelen usar las comunidades.
- 14º. En las comunidades se debe reforzar la divulgación de las funciones, competencias y atribuciones de los facilitadores, a fin de reducir las demandas de atenciones que están fuera de sus competencias.
- 15º. En las instituciones se debe divulgar las bondades y efectos del servicio de facilitadores, con la finalidad de que los funcionarios los perciban como sus aliados.

Recomendaciones para elevar el reconocimiento y los incentivos de los facilitadores.

- 16º. Se requiere formalizar la modalidad de permisos laborales, cuando los facilitadores se deben ausentar de sus puestos de trabajo para cumplir con las actividades claves del servicio.
- 17º. Se deben establecer algunas modalidades de incentivos de formación, de recreación y de desarrollo cultural, que reciban los facilitadores como un reconocimiento por las labores que desempeñan. En el caso de los facilitadores, que viven con una economía de subsistencia, se podrían gestionar apoyos de instituciones públicas para el desarrollo o estabilización de alguna pequeña iniciativa emprendedora. En este último caso, se trata de gestionar apoyos puntuales, sin convertir estas actividades en una nueva área de la intervención.

Recomendaciones para mejorar el desempeño del diplomado.

- 18º. Se requiere realizar una consulta y sistematización de las necesidades a atender y de las habilidades, capacidades y destrezas que se deben desarrollar en los participantes del diplomado y de la maestría.
- 19º. Se recomienda estudiar la posibilidad de establecer acuerdos con universidades europeas o de los Estados Unidos, que cuenten con avances en investigaciones relacionadas con el acceso a la justicia, a fin de redimensionar el diplomado y reforzar el perfil de la maestría. En ese sentido, se recomienda privilegiar los acuerdos con universidades españolas, con la que se tendría menos dificultades con el idioma y se cuenta más similitudes en las formas de la organización y funcionamiento del sistema de justicia. Ese redimensionamiento supone aprovechar los avances de la academia para registrar, documentar y validar las experiencias del funcionamiento del servicio.
- 20º. Se deben promover que los participantes cuenten con tutores que vivan en la misma zona, lo cual ayude a elevar la calidad del acompañamiento de los trabajos y asignaciones.

- 21º. Los participantes del diplomado y de la maestría deben haber estado involucrados en las actividades de campo del servicio. Se puede estudiar la posibilidad de permitir el ingreso a personas que no conocen la experiencia, estableciendo como requisito obligatorio, el haber desarrollado pasantías en el trabajo de campo del servicio, por un lapso de dos o tres meses. De esa manera, se evita la dispersión de las expectativas y del manejo de la información básica de la experiencia.
- 22º. Se recomienda identificar y analizar las estrategias de seguimiento a los participantes que se aplicaron en Panamá, las cuales permitieron un bajo porcentaje de deserción de los participantes. Esas estrategias podrían recomendarse a las coordinaciones de los otros países, con la finalidad de reducir los niveles de deserción que se vienen registrando.

Cuadros Anexos.

**CUADRO ANEXO 1.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS
DE ACUERDO A SU NIVEL DE CONDICIONES SOCIOECONÓMICAS**

Niveles de condiciones socioeconómicas	Localidades no beneficiada	Localidades beneficiadas	Totales
Nivel bajo	112	137	249
Nivel medio	87	63	150
Nivel alto	1	0	1
Total	200	200	400

**CUADRO ANEXO 2.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS
DE ACUERDO A SU NIVEL EDUCATIVO.**

Nivel educativo	Localidades no beneficiada	Localidades beneficiadas	Totales
Ninguno	16	14	30
Escolar Básico	128	157	285
Técnico	3	0	3
Secundaria	38	19	57
Superior	11	10	21
Total	196	200	396

**CUADRO ANEXO 3.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS
DE ACUERDO A SU NIVEL EDUCATIVO.**

Lengua utilizada con frecuencia	Localidades no beneficiada	Localidades beneficiadas
Perdidos sistema	5	8
Español	5	1
Guaraní	84	111
Ambos	106	80
Total	200	200

**CUADRO ANEXO 4.
DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CIUDADANOS CONSULTADOS
DE ACUERDO AL MEDIO DE TRNASPORTE QUE UTILIZAN.**

Medios de transporte que utilizan	Localidades no beneficiada	Localidades beneficiadas	Totales
Perdidos sistema	3	0	3
A pie	33	22	55
Automóvil propio y transporte público	0	1	1
Automóvil de amigos y transporte público	2	0	2
Moto propia y transporte público	1	1	2
Automóvil y moto propia, automóvil de amigos y transporte público	1	0	1
Automóvil propio	0	7	7
Automóvil de amigos	12	10	22
Moto propia	93	113	206
Transporte público	51	44	95
A pie y en automóvil de amigos	0	1	1
A pie y transporte público	4	0	4
Automóvil y moto propio	0	1	1
Total	200	200	400

**CUADRO ANEXO 5.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA EN
PARAGUAY.**

¿Las actividades de capacitación fueron coordinadas de manera adecuada?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	3	6,5	6,5
Algunas veces	5	10,9	17,4
Casi siempre	17	37,0	54,3
Siempre	21	45,7	100,0
Total	46	100,0	
¿Loa facilitadores comprenden con facilidad los conocimientos y la información que se les comunica?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	4,3	4,3
Algunas veces	3	6,5	10,9
Casi siempre	20	43,5	54,3
Siempre	21	45,7	100,0
Total	46	100,0	
¿Los facilitadores aplican los conocimientos que se les comunican en las labores que desempeñan?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	3	6,5	6,5
Algunas veces	1	2,2	8,7
Casi siempre	20	43,5	52,2
Siempre	22	47,8	100,0
Total	46	100,0	
¿Las personas que comunicaban los conocimientos contaban con la suficiente experticia en el manejo de los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	1,6	1,6
Casi siempre	7	5,6	7,3
Siempre	115	92,7	100,0
Total	124	100,0	

**CUADRO ANEXO 6.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA EN PARAGUAY.**

¿Las actividades de capacitación fueron coordinadas de manera adecuada?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	1,6	1,6
Casi siempre	10	8,1	9,7
Siempre	112	90,3	100,0
Total	124	100,0	
¿Los conocimientos y la información comunicada en las actividades de capacitación se pueden aplicar con facilidad en las labores que desempeña?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	3	2,4	2,4
Algunas veces	4	3,2	5,6
Casi siempre	21	16,9	22,6
Siempre	96	77,4	100,0
Total	124	100,0	
¿La información se presentó de forma clara y comprensible?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Algunas veces	3	2,4	3,2
Casi siempre	8	6,5	9,7
Siempre	112	90,3	100,0
Total	124	100,0	
¿Las personas que comunicaban los conocimientos contaban con la suficiente experticia en el manejo de los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	1,6	1,6
Casi siempre	7	5,6	7,3
Siempre	115	92,7	100,0
Total	124	100,0	

**CUADRO ANEXO 7.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y APOYO QUE
RECIBEN DE LOS OPERADORES DE JUSTICIA EN PARAGUAY.**

Quando le asignan un caso, ¿Recibe la adecuada orientación?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	1,6	1,6
Algunas veces	8	6,5	8,1
Casi siempre	17	13,7	21,8
Siempre	97	78,2	100,0
Total	124	100,0	
Quando acompaña a ciudadanos en la presentación de casos ante los operadores de justicia, ¿Recibe el suficiente apoyo del personal de esas instituciones?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	4	3,2	3,2
Algunas veces	4	3,2	6,5
Casi siempre	27	21,8	28,2
Siempre	89	71,8	100,0
Total	124	100,0	

**CUADRO ANEXO 8.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LAS CAPACIDADES EN EL DESEMPEÑO DE SUS
FUNCIONES EN PARAGUAY.**

Quando le asignaba la atención de algún caso a los facilitadores, ¿Aplicaban las orientaciones de una forma adecuada?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	4,3	4,3
Casi siempre	18	39,1	43,5
Siempre	26	56,5	100,0
Total	46	100,0	
¿Los ciudadanos comprenden con facilidad las instrucciones y asesorías que le comunican los facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,2	2,2
Algunas veces	5	10,9	13,0
Casi siempre	19	41,3	54,3
Siempre	21	45,7	100,0
Total	46	100,0	
¿La metodología que aplican los facilitadores en las actividades de divulgación de las leyes, les permiten a los ciudadanos comprender con facilidad los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	4,3	4,3
Algunas veces	6	13,0	17,4
Casi siempre	18	39,1	56,5
Siempre	20	43,5	100,0
Total	46	100,0	
Quando los facilitadores sirven como mediadores de conflictos, ¿Cuenta con las suficientes capacidades para facilitar el acuerdo entre las partes?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,2	2,2
Algunas veces	12	26,1	28,3
Casi siempre	14	30,4	58,7
Siempre	19	41,3	100,0
Total	46	100,0	

**CUADRO ANEXO 9.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LAS CAPACIDADES EN EL DESEMPEÑO DE SUS
FUNCIONES EN PARAGUAY.**

¿Cuenta con la suficiente información para acompañar y asesorar a los ciudadanos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	7	5,6	5,6
Casi siempre	28	22,6	28,2
Siempre	89	71,8	100,0
Total	124	100,0	
¿Los ciudadanos comprenden con facilidad las instrucciones y asesorías que usted le comunica?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	10	8,1	8,1
Casi siempre	21	16,9	25,0
Siempre	93	75,0	100,0
Total	124	100,0	
¿La metodología que aplica en las actividades de divulgación de las leyes, le permiten a los ciudadanos comprender con facilidad los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Algunas veces	6	4,8	5,6
Casi siempre	31	25,0	30,6
Siempre	86	69,4	100,0
Total	124	100,0	
Cuando sirve como mediador de conflictos, ¿Usted cuenta con las suficientes capacidades para facilitar el acuerdo entre las partes?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Algunas veces	1	,8	1,6
Casi siempre	29	23,4	25,0
Siempre	93	75,0	100,0
Total	124	100,0	

CUADRO 10.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA QUE EXPRESAN LOS
CIUDADANOS ANTE EL FACILITADOR JUDICIAL EN PARAGUAY.

¿Los ciudadanos expresan conformidad cuando se le asigna la atención de sus casos a los facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	8,7	8,7
Casi siempre	23	50,0	58,7
Siempre	19	41,3	100,0
Total	46	100,0	
¿Las comunidades reaccionan con receptividad cuando se les convoca a las asambleas del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,2	2,2
Algunas veces	9	19,6	21,7
Casi siempre	24	52,2	73,9
Siempre	12	26,1	100,0
Total	46	100,0	

**CUADRO ANEXO 11.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA QUE LE HAN EXPRESADO LOS
CIUDADANOS EN PARAGUAY.**

¿Los ciudadanos expresan conformidad cuando le asigna la atención de sus casos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Algunas veces	6	4,8	5,6
Casi siempre	17	13,7	19,4
Siempre	100	80,6	100,0
Total	124	100,0	
Cuando atiende casos, ¿Los ciudadanos le comunican con facilidad los hechos relacionados con el conflicto o con la violación del derecho?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Algunas veces	5	4,0	4,8
Casi siempre	27	21,8	26,6
Siempre	91	73,4	100,0
Total	124	100,0	
¿Las comunidades reaccionan con receptividad cuando se les convoca a las asambleas del servicio de facilitadores?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	1,6	1,6
Algunas veces	16	12,9	14,5
Casi siempre	41	33,1	47,6
Siempre	65	52,4	100,0
Total	124	100,0	

**CUADRO ANEXO 12.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA COORDINACIÓN
EN PARAGUAY.**

¿La coordinación del programa de facilitadores le brinda el suficiente apoyo en las actividades que usted desarrolla?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	4,3	4,3
Algunas veces	4	8,7	13,0
Casi siempre	15	32,6	45,7
Siempre	25	54,3	100,0
Total	46	100,0	
¿Ha participado en reuniones de planificación y coordinación de las actividades del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,2	2,2
Nunca	1	2,2	4,3
Algunas veces	5	10,9	15,2
Casi siempre	15	32,6	47,8
Siempre	24	52,2	100,0
Total	46	100,0	
¿Ha participado en reuniones de evaluación del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	4,3	4,3
Nunca	7	15,2	19,6
Algunas veces	7	15,2	34,8
Casi siempre	11	23,9	58,7
Siempre	19	41,3	100,0
Total	46	100,0	

**CUADRO ANEXO 13.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA COORDINACIÓN EN PARAGUAY.**

¿La coordinación del programa de facilitadores le brinda el suficiente apoyo en las actividades que usted desarrolla?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Algunas veces	3	2,4	3,2
Casi siempre	15	12,1	15,3
Siempre	105	84,7	100,0
Total	124	100,0	
Quando se le presentan dificultades en el cumplimiento de sus funciones, ¿Ha recibido el suficiente apoyo del juez de la localidad?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	1,6	1,6
Nunca	1	,8	2,4
Algunas veces	2	1,6	4,0
Casi siempre	4	3,2	7,3
Siempre	115	92,7	100,0
Total	124	100,0	
¿Ha participado en reuniones de planificación y coordinación de las actividades del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	1,6	1,6
Algunas veces	1	,8	2,4
Casi siempre	10	8,1	10,5
Siempre	111	89,5	100,0
Total	124	100,0	
¿Ha participado en reuniones de evaluación del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	1,6	1,6
Nunca	12	9,7	11,3
Algunas veces	4	3,2	14,5
Casi siempre	13	10,5	25,0
Siempre	93	75,0	100,0
Total	124	100,0	

**CUADRO ANEXO 14.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN
PARAGUAY.**

¿Recibe la adecuada información desde la coordinación del programa de Facilitadores Judiciales?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,2	2,2
Algunas veces	5	10,9	13,0
Casi siempre	14	30,4	43,5
Siempre	26	56,5	100,0
Total	46	100,0	
¿Los facilitadores le presentan informes de las actividades que desarrollan y de los resultados que estas generan?			
¿Los facilitadores le presentan informes de las actividades que desarrollan y de los resultados que estas generan?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	3	6,5	6,5
Nunca	3	6,5	13,0
Algunas veces	10	21,7	34,8
Casi siempre	16	34,8	69,6
Siempre	14	30,4	100,0
Total	46	100,0	

**CUADRO ANEXO 15.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN PARAGUAY.**

¿Recibe la adecuada información desde la coordinación del programa?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	1,6	1,6
Casi siempre	13	10,5	12,1
Siempre	109	87,9	100,0
Total	124	100,0	
¿Usted presenta informes de las actividades que desarrolla y de los resultados que estas generan?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	,8	,8
Nunca	1	,8	1,6
Algunas veces	4	3,2	4,8
Casi siempre	23	18,5	23,4
Siempre	95	76,6	100,0
Total	124	100,0	

CUADRO ANEXO 16.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN QUE RECIBEN
LOS FACILITADORES EN PANAMÁ.

¿Las actividades de capacitación fueron coordinadas de manera adecuada?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	10,0	10,0
Siempre	18	90,0	100,0
Total	20	100,0	
¿Loa facilitadores comprenden con facilidad los conocimientos y la información que se les comunica?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	6	30,0	30,0
Siempre	14	70,0	100,0
Total	20	100,0	
¿Los facilitadores aplican los conocimientos que se les comunican en las labores que desempeñan?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	5	25,0	25,0
Siempre	15	75,0	100,0
Total	20	100,0	

**CUADRO ANEXO 17.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA EN PANAMÁ.**

¿Las actividades de capacitación fueron coordinadas de manera adecuada?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,5	2,5
Casi siempre	4	10,0	12,5
Siempre	35	87,5	100,0
Total	40	100,0	
¿Los conocimientos y la información comunicada en las actividades de capacitación se pueden aplicar con facilidad en las labores que desempeña?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	7,5	7,5
Casi siempre	6	15,0	22,5
Siempre	31	77,5	100,0
Total	40	100,0	
¿La información se presentó de forma clara y comprensible?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	2,5	2,5
Casi siempre	2	5,0	7,5
Siempre	37	92,5	100,0
Total	40	100,0	
¿Las personas que comunicaban los conocimientos contaban con la suficiente experticia en el manejo de los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	5,0	5,0
Siempre	38	95,0	100,0
Total	40	100,0	

**CUADRO ANEXO 18.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y APOYO QUE
RECIBEN DE LOS OPERADORES DE JUSTICIA EN PANAMÁ.**

Quando le asignan un caso, ¿Recibe la adecuada orientación?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	3	7,5	7,5
Siempre	37	92,5	100,0
Total	40	100,0	
Quando acompaña a ciudadanos en la presentación de casos ante los operadores de justicia, ¿Recibe el suficiente apoyo del personal de esas instituciones?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	3	7,5	7,5
Nunca	1	2,5	10,0
Casi siempre	5	12,5	22,5
Siempre	31	77,5	100,0
Total	40	100,0	

CUADRO ANEXO 19.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LAS CAPACIDADES DE DESEMPEÑO
DE LOS FACILITADORES EN PANAMÁ.

Quando le asignaba la atención de algún caso a los facilitadores, ¿Aplicaban las orientaciones de una forma adecuada?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	5,0	5,0
Casi siempre	4	20,0	25,0
Siempre	15	75,0	100,0
Total	20	100,0	
¿Los ciudadanos comprenden con facilidad las instrucciones y asesorías que le comunican los facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	10	50,0	50,0
Siempre	10	50,0	100,0
Total	20	100,0	
¿La metodología que aplican los facilitadores en las actividades de divulgación de las leyes, les permiten a los ciudadanos comprender con facilidad los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0
Casi siempre	5	25,0	30,0
Siempre	14	70,0	100,0
Total	20	100,0	
Quando los facilitadores sirven como mediadores de conflictos, ¿Cuenta con las suficientes capacidades para facilitar el acuerdo entre las partes?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0
Casi siempre	6	30,0	35,0
Siempre	13	65,0	100,0
Total	20	100,0	

**CUADRO ANEXO 20.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LAS CAPACIDADES EN EL DESEMPEÑO DE SUS
FUNCIONES EN PANAMÁ.**

¿Cuenta con la suficiente información para acompañar y asesorar a los ciudadanos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	2,5	2,5
Casi siempre	5	12,5	15,0
Siempre	34	85,0	100,0
Total	40	100,0	
¿Los ciudadanos comprenden con facilidad las instrucciones y asesorías que usted le comunica?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,5	2,5
Algunas veces	2	5,0	7,5
Casi siempre	14	35,0	42,5
Siempre	23	57,5	100,0
Total	40	100,0	
¿La metodología que aplica en las actividades de divulgación de las leyes, le permiten a los ciudadanos comprender con facilidad los contenidos tratados?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	10,0	10,0
Casi siempre	8	20,0	30,0
Siempre	28	70,0	100,0
Total	40	100,0	
Cuando sirve como mediador de conflictos, ¿Usted cuenta con las suficientes capacidades para facilitar el acuerdo entre las partes?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,5	2,5
Algunas veces	2	5,0	7,5
Casi siempre	6	15,0	22,5
Siempre	31	77,5	100,0
Total	40	100,0	

CUADRO ANEXO 21
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA QUE EXPRESAN LOS
CIUDADANOS ANTE EL FACILITADOR JUDICIAL EN PANAMÁ.

¿Los ciudadanos expresan conformidad cuando se le asigna la atención de sus casos a los facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0
Casi siempre	7	35,0	40,0
Siempre	12	60,0	100,0
Total	20	100,0	

¿Las comunidades reaccionan con receptividad cuando se les convoca a las asambleas del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0
Casi siempre	6	30,0	35,0
Siempre	13	65,0	100,0
Total	20	100,0	

**CUADRO ANEXO 22.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA QUE LE HAN EXPRESADO LOS
CIUDADANOS EN PANAMÁ.**

¿Los ciudadanos expresan conformidad cuando le asigna la atención de sus casos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	2,5	2,5
Casi siempre	12	30,0	32,5
Siempre	27	67,5	100,0
Total	40	100,0	
Cuando atiende casos, ¿Los ciudadanos le comunican con facilidad los hechos relacionados con el conflicto o con la violación del derecho?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	5,0	5,0
Algunas veces	7	17,5	22,5
Casi siempre	17	42,5	65,0
Siempre	14	35,0	100,0
Total	40	100,0	
¿Las comunidades reaccionan con receptividad cuando se les convoca a las asambleas del servicio de facilitadores?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	2,5	2,5
Algunas veces	9	22,5	25,0
Casi siempre	18	45,0	70,0
Siempre	12	30,0	100,0
Total	40	100,0	

**CUADRO ANEXO 23.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA COORDINACIÓN
EN PANAMÁ.**

¿La coordinación del programa de facilitadores le brinda el suficiente apoyo en las actividades que usted desarrolla?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0
Casi siempre	2	10,0	15,0
Siempre	17	85,0	100,0
Total	20	100,0	
¿Ha participado en reuniones de planificación y coordinación de las actividades del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0
Algunas veces	2	10,0	15,0
Siempre	17	85,0	100,0
Total	20	100,0	
¿Ha participado en reuniones de evaluación del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0
Algunas veces	1	5,0	10,0
Casi siempre	1	5,0	15,0
Siempre	17	85,0	100,0
Total	20	100,0	

**CUADRO ANEXO 24.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA COORDINACIÓN EN PANAMÁ.**

¿La coordinación del programa de facilitadores le brinda el suficiente apoyo en las actividades que usted desarrolla?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	5,0	5,0
Siempre	38	95,0	100,0
Total	40	100,0	
Quando se le presentan dificultades en el cumplimiento de sus funciones, ¿Ha recibido el suficiente apoyo del juez de la localidad?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	3	7,5	7,5
Casi siempre	2	5,0	12,5
Siempre	35	87,5	100,0
Total	40	100,0	
¿Ha participado en reuniones de planificación y coordinación de las actividades del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	5	12,5	12,5
Nunca	6	15,0	27,5
Casi siempre	3	7,5	35,0
Siempre	26	65,0	100,0
Total	40	100,0	
¿Ha participado en reuniones de evaluación del servicio de facilitadores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	7	17,5	17,5
Nunca	8	20,0	37,5
Casi siempre	5	12,5	50,0
Siempre	20	50,0	100,0
Total	40	100,0	

**CUADRO ANEXO 25.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS JUECES Y OPERADORES DE JUSTICIA
CONSULTADOS EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN
PANAMÁ.**

¿Recibe la adecuada información desde la coordinación del programa de Facilitadores Judiciales?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	1	5,0	5,0
Siempre	19	95,0	100,0
Total	20	100,0	
¿Los facilitadores le presentan informes de las actividades que desarrollan y de los resultados que estas generan?			
¿Los facilitadores le presentan informes de las actividades que desarrollan y de los resultados que estas generan?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	3	15,0	15,0
Siempre	17	85,0	100,0
Total	20	100,0	

**CUADRO ANEXO 26.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS FACILITADORES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN PANAMÁ.**

¿Recibe la adecuada información desde la coordinación del programa?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	7	17,5	17,5
Casi siempre	4	10,0	27,5
Siempre	29	72,5	100,0
Total	40	100,0	
¿Usted presenta informes de las actividades que desarrolla y de los resultados que estas generan?			
¿Usted presenta informes de las actividades que desarrolla y de los resultados que estas generan?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	6	15,0	15,0
Algunas veces	1	2,5	17,5
Casi siempre	3	7,5	25,0
Siempre	30	75,0	100,0
Total	40	100,0	

**CUADRO ANEXO 27.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CONOCIMIENTOS Y LA
INFORMACIÓN COMUNICADA EN EL DIPLOMA.**

Los conocimientos comunicados responden a las necesidades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	1	1,5	1,5
Algunas veces	3	4,5	6,1
Casi siempre	15	22,7	28,8
Siempre	47	71,2	100,0
Total	66	100,0	
Los conocimientos comunicados son aplicables con facilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	3,0	3,0
Casi siempre	12	18,2	21,2
Siempre	52	78,8	100,0
Total	66	100,0	
Los conocimientos comunicados se limitaban a la transferencia de Teoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No respondió	2	3,0	3,0
Nunca	16	24,2	27,3
Algunas veces	24	36,4	63,6
Casi siempre	18	27,3	90,9
Siempre	6	9,1	100,0
Total	66	100,0	
Los conocimientos eran comunicados de forma clara	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	1,5	1,5
Casi siempre	8	12,1	13,6
Siempre	57	86,4	100,0
Total	66	100,0	

**CUADRO ANEXO 28.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROFESORES DEL DIPLOMADO.**

La persona que comunicaba los conocimientos contaba con la suficiente experticia.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	1,5	1,5
Casi siempre	13	19,7	21,2
Siempre	52	78,8	100,0
Total	66	100,0	

**CUADRO ANEXO 29.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA CALIDAD DE ESPACIO VIRTUAL DEL DIPLOMADO.**

El espacio virtual ha facilitado la documentación e intercambio de experiencia	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Nunca</i>	3	4,5	4,5
<i>Algunas veces</i>	1	1,5	6,1
<i>Casi siempre</i>	17	25,8	31,8
<i>Siempre</i>	45	68,2	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
El espacio virtual ha permitido el desarrollo de proyectos conjuntos entre los participantes	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Nunca</i>	2	3,0	3,0
<i>Algunas veces</i>	9	13,6	16,7
<i>Casi siempre</i>	19	28,8	45,5
<i>Siempre</i>	36	54,5	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
La información cargada al espacio virtual responde a las necesidades y prioridades de los participantes	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Algunas veces</i>	1	1,5	1,5
<i>Casi siempre</i>	15	22,7	24,2
<i>Siempre</i>	50	75,8	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
La información cargada al espacio virtual es actualizada	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Algunas veces</i>	3	4,5	4,5
<i>Casi siempre</i>	8	12,1	16,7
<i>Siempre</i>	55	83,3	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
Los protocolos de acceso y búsqueda son de fácil manejo	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Algunas veces</i>	4	6,1	6,1
<i>Casi siempre</i>	13	19,7	25,8
<i>Siempre</i>	49	74,2	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	

**CUADRO ANEXO 30.
DISTRIBUCIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES CONSULTADOS EN
CUANTO A LA COORDINACIÓN DEL DIPLOMADO.**

<i>Las actividades fueron coordinadas de manera adecuada</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Algunas veces</i>	3	4,5	4,5
<i>Casi siempre</i>	7	10,6	15,2
<i>Siempre</i>	56	84,8	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
<i>La coordinación brindó suficiente apoyo en el desarrollo de las actividades</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Casi siempre</i>	16	24,2	24,2
<i>Siempre</i>	50	75,8	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
<i>Las unidades del programa de estudio seguían una secuencia lógica</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Algunas veces</i>	1	1,5	1,5
<i>Casi siempre</i>	2	3,0	4,5
<i>Siempre</i>	63	95,5	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	
<i>El tiempo de las actividades fue el adecuado</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Algunas veces</i>	2	3,0	3,0
<i>Casi siempre</i>	14	21,2	24,2
<i>Siempre</i>	50	75,8	100,0
<i>Total</i>	66	100,0	

Bibliografía.

1. **AGUILAR GARCÍA, MARVIN. (2007)** Facilitadores Judiciales Rurales: Participación Ciudadana en la Administración de Justicia. En: GUZMAN, LUIS HUMBERTO. (Compilador) (2007) Los Facilitadores Judiciales en Nicaragua. Lea Grupo Editor, Managua, Nicaragua.
2. **ARON, ARTHUR Y ARON ELAINE. (2001)** Estadística para psicología. Edit. Prentice Hall, Pearson Educación. Buenos Aires, Argentina.
3. **BAKER, JUDY L. (2000)** Evaluación del impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza Manual para profesionales. Directivas de Desarrollo. *Banco Mundial, Washington, D.C.*
4. **BID. (2004)** Paraguay - Programa de Fortalecimiento del Sistema de Justicia (PR-0146) Propuesta de préstamo. BID.
5. **CIPPEC (2004)** Estudio de necesidades jurídicas insatisfechas. En el partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires. CIPPCE. Buenos Aires, Argentina.
6. **COMISIÓN EUROPEA (2002)** Guía Gestión del Ciclo de Proyecto. EuropeAid Oficina de Cooperación Asuntos Generales Evaluación. Bruselas, Bélgica.
7. **COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (2007)** Acceso a la Justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas, Organización de Estados Americanos, Washington DC.
8. **FONDO INTERNACIONAL DE DESARROLLO AGRÍCOLA - FIDA. (2009)** Manual de evaluación. Metodología y procedimientos. Oficina de Evaluación FIDA. Roma, Italia.
9. **GALINDO, PEDRO. (2003)** Indicadores subjetivos. Estudios, calificaciones de riesgo y encuesta de percepción pública sobre los sistemas de justicia. Resultados recientes para las Américas (CEJA)
10. **GARRO, ALEJANDRO M. (2002).** El acceso de los pobres a la justicia en América Latina. En Méndez, Juan E., O'Donnell, Guillermo y Pinheiro, Paulo S. La (in)efectividad de la ley y la exclusión en América Latina. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.
11. **GONZÁLEZ GÓMEZ, LARA (2005).** La evaluación en la gestión de proyectos y programas de desarrollo Una propuesta integradora en agentes, modelos y herramientas. Cooperación Pública Vasca. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Vitoria, España.
12. **GUJARATI, DAMODAR N. (2003)** Econometría. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, México.
13. **HAIR, JOSEPH; ANDERSON, ROLPH; TATHAM, RONAL Y BLACK, WILLIAM (1999).** Análisis Multivariante. España: Prentice Hall. 5ª Edición. Pp. 799.

14. **HERNÁNDEZ BREÑA, WILSON (2003)** Indicadores judiciales ¿Sirvió invertir en Módulos Básicos de Justicia para reducir la carga procesal? Consorcio Justicia Viva. Publicación Justicia Viva N° 33, 15 de junio de 2003, Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
15. **IIDH. (2009)** Acceso a la justicia y derechos humanos en Paraguay. Módulo autoformativo. IIDH, ASDI, Escuela Judicial del Paraguay. San José, Costa Rica.
16. **LÓPEZ DE QUEVEDO, SUSANA Y SCHVARTZMAN, GABRIELA (2010)** Impacto del servicios de Facilitadores Judiciales en el acceso a la justicia en los Departamentos de Concepción y Guairá. Corte Suprema de Justicia – OEA - Centro Interdisciplinario de Derecho Social y Economía Política de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción (CIDSEP-UC), Asunción, Paraguay.
17. **LUQUE, TEODORO. (1997)**, Investigación de márketing. Fundamentos, Editorial Ariel Economía, Barcelona, España.
18. **MATEU-ROS CEREZO, RAFAEL. (1982)** El derecho constitucional a la tutela judicial efectiva y el requisito de la legitimación. En Revista de Administración Pública Núm. 98, Mayo – agosto 1982. España.
19. **MARABOTTO LUGARO, JORGE A. (2003)** Un derecho humano esencial: El acceso a la justicia. En Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano 2003. UNAM. Biblioteca Virtual del Instituto de Investigación Jurídica de la UNAM, México. (www.juridicas.unam.mx).
20. **MINISTERIO DE VIVIENDA- IJH (2010)** Análisis urbanístico de Barrios Vulnerables en España Sobre la Vulnerabilidad Urbana. Gobierno de España, Ministerio de la Vivienda, Instituto Juan de Herrera, España.
21. **OEA. (2007)** Establecimiento del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay. Project LEG-AS/003 / Award SPAIN07/02 CEP: ILA0702. Secretaría de Asuntos Jurídicos Internacionales Organización de los Estados Americanos, Washington, D.C.
22. **OEA. (2009)** Proyecto de expansión del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales en Paraguay. leg-as / 007. Documento de Proyecto. Departamento de Planificación, Control y Evaluación. Organización de los Estados Americanos, Washington, D.C.
23. **OEA – CIDH. (2007)** Acceso a la justicia e inclusión social: El camino hacia el fortalecimiento de la democracia en Bolivia. OEA Secretaria General- CIDH. Washington DC.
24. **OEA- JUSTICIA VIVA - IDL (2007)**. Acceso a la justicia: llave para la gobernabilidad democrática. Informa final del proyecto. “Lineamiento de buenas prácticas para un adecuado acceso a la justicia en las Américas”. Secretaria General, OEA, Justicia Viva, Instituto de Defensa Legal, Pontificia Universidad Católica del Perú. Washington DC.

25. **OECD. (2002)** Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Comité de Asistencia para el Desarrollo, Dirección de la Cooperación para el Desarrollo OECD, Paris, Francia.
26. **PARDO MERINO, ANTONIO Y RUIZ DIAZ, MIGUEL ÁNGEL (2002)** SPSS 11 Guía para el análisis de datos. Editorial Mc Graw Hill, México.
27. **PASARÁ, LUIS.** Cómo evaluar el estado de la justicia. División de Estudios Jurídicos del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), México D.F.
28. **PASTOR, SANTOS (2003)** Eficiencia y eficacia de la justicia. Papeles de economía española N° 95, Universidad Complutense de Madrid, Centro de Investigación en Derecho y Economía,
29. **PASTOR, SANTOS Y MASPÓNS, LILIANA. (2005)** Proyecto: Preparación de un sistema integral de recolección y procesamiento de datos para la generación de estadísticas e indicadores del sistema judicial. Documento preparado para el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA).
30. **PÉREZ LÓPEZ, CÉSAR (2009)** Técnicas de análisis de datos con SPSS15. Editorial Pearson Educación S.A., España.
31. **PEROZO, JAVIER Y MONTANER, JESSICA (2007)** Tutela judicial efectiva en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. SEIELO. Frónesis, v. 14. n. 3, Caracas, diciembre de 2007. Venezuela.
32. **PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2010)** Informe sobre Desarrollo Humano 2010. Edición del Vigésimo Aniversario. La verdadera riqueza de las naciones. Camino al Desarrollo Humano. PNUD, Ediciones Mundi-Prensa, (Paraninfo), Madrid, España.
33. **PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2009)** Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. New York, USA.
34. **PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (2005)** Manual de Políticas Públicas para el acceso a la justicia, Instituto Talcahuano, Buenos Aires, Argentina.
35. **PNUD – GTZ. (2003)** Evaluación del proceso de reforma penal en el Paraguay. Editorial Gráfica Mercurio. Asunción, Paraguay.
36. **REPÚBLICA DE PARAGUAY. (1992)** Constitución Política de 1992.
37. **ROBLES, DIEGO AMÉRICO.** El concepto de acceso a la justicia. Evolución, vigencia y actualidad. Proyecto: Acceso a la justicia. Las estrategias de los pobres frente a los conflictos en barrios de La Plata y Gran Plata. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Nacional de la Plata. Argentina.

38. **RODA AYCALDE, JAVIER (2007)** Actualización para: Teoría general del derecho y derecho Constitucional. Los derechos contenidos en los artículos 24 y 25 de la Constitución Española. Centro de Estudios Jurídicos. España.
39. **RODRIGUEZ COREA, HENRY. (2007)** Manual de Evaluación. Programa para el Fomento de la Competitividad Empresarial y la Gestión de Comercio Exterior. Programa HO-0221/Crédito BID 1125/SF-HO. Tegucigalpa, Honduras.
40. **ROLON LUNA, JORGE. (2004)** Acceso a la Justicia en América Latina. Proyecto RLA/03/M09 Pnud. Buro para América Latina y el Caribe, Buro para el Desarrollo de Políticas. Asunción, Paraguay.
41. **URIBE ARZATE, ENRIQUE Y GONZÁLEZ CHÁVEZ, MARÍA LOURDES (2007)** La protección jurídica de las personas vulnerables. Revista de Derecho N° 27, Barranquillas, Universidad Autónoma del Estado de México, México.
42. **VISUATA, B. & MARTORI, J. (2003).** *Análisis estadístico con SPSS para Windows*. Volumen: II. México: Ediciones McGrawHill.
43. **VUSKOVIK, PEDRO /2007)** El impacto de los Facilitadores en la Administración de Justicia. En: GUZMAN, LUIS HUMBERTO. (Compilador) (2007) Los Facilitadores Judiciales en Nicaragua. Lea Grupo Editor, Managua, Nicaragua.
44. **WAGNER, KARIN. (2007)** Empoderamiento legal de los sectores pobres. Acceso a la justicia. Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Commission on Legal Empowerment of the poor. Guatemala.
45. **WEBSTER, A. (2000).** Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía. 3ra ed. Colombia: McGrawHill.