

## ***Modelo de Casa de Justicia en Paraguay*** **San Pedro: Abriendo Puertas al acceso a la justicia y participación**

*Por Marta Rivas, Livia Cardozo Sánchez, Gabriela Schvartzman, equipo técnico de implementación del modelo en el departamento de San Pedro.*

### **Introducción**

A la luz de los derechos humanos, el acceso a la justicia se ha conceptualizado como un “examen sobre la posibilidad legal y fáctica de acceso a mecanismos de reclamo y protección, administrativos y judiciales”<sup>1</sup>. Significa que las ciudadanas y los ciudadanos pueden dar solución a sus conflictos adecuada y oportunamente.

Esta visión abarca, además de las soluciones jurisdiccionales y administrativas, la prevención y manejo de conflictos sociales. Como también la promoción de los derechos, la educación cívica, medios pacíficos y participativos de abordaje de conflictos – JUSTICIA Y EQUIDAD SOCIAL.

Tiene que ver con el desarrollo de un Sistema de Justicia amplio y la construcción de Políticas que respondan a la realidad social mediante la participación integrada de los diversos actores públicos, comunitarios y privados.

Se presenta la experiencia desarrollada a propuesta del Centro de Estudios Judiciales del Paraguay (CEJ) en el municipio de San Pedro: un Modelo de Casa de Justicia en el contexto Proyecto “Abriendo puertas, justicia y equidad social”, desarrollado en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito con la Gobernación del Departamento de San Pedro, y la cooperación de la *National Endowment for Democracy* (NED).

El Modelo de Casa de Justicia implementado se desarrolla a partir de la instalación del Centro Abriendo Puertas en la Secretaría de Acción Social de la Gobernación de San Pedro y la conformación de una Red Institucional y Social, integrada por Mediadoras/es Sociales, actores del Sistema de Justicia, instituciones públicas y organizaciones sociales.

Esta experiencia está siendo llevada adelante gracias a la conjunción de la voluntad política de la Gobernación de San Pedro, y la admirable conciencia ciudadana y participación social de las/os Mediadoras/es protagonistas en la promoción del ACCESO A JUSTICIA Y DEMOCRACIA EN SAN PEDRO, que podrá convertirse en un ejemplo edificante que impulse al Gobierno y a la Sociedad Civil a ABRIR LAS PUERTAS HACIA UNA CULTURA DE PAZ EN PARAGUAY.

### **1. Antecedentes y contexto**

A partir del Golpe de Estado del año 1989, el sistema democrático ha pasado por varios periodos en su transición y uno de los ejes principales en la nueva concepción de

---

<sup>1</sup> Comité de DESC-CIDH. Indicadores de Progreso en materia de DESC

governar está basado en la participación ciudadana. En nuestro país de zonas de crisis emergente y compleja, la democracia está en estado embrionario, resultado de una larga historia de cincuenta años de dictadura y autoritarismo, generando grandes barreras ideológicas entre todos los ciudadanos, debilitando la capacidad para el diálogo, la tolerancia en el disenso, y la construcción colectiva de visiones y objetivos en común para un bienestar general, lo que afecta a la construcción de ciudadanía y una cultura de participación y responsabilidad social.

Cabe destacar que todo lo expuesto se agudiza ante la situación de alto nivel de inequidad social en nuestro país y la necesidad de generación de capacidades en la ciudadanía para la autogestión, el liderazgo democrático y la participación social activa. Al mismo tiempo se rescata lo positivo desde la ciudadanía, quien pese a ese contexto ha avanzado significativamente en impulsar procesos de cambio en el Paraguay, lo que se visualiza en el nuevo escenario político y social.

Paralelamente, debemos reconocer que si bien el sistema electoral da a la ciudadanía la posibilidad de elegir a sus autoridades, no se crean mecanismos eficientes para el acceso a la información y a una comunicación eficaz entre autoridades y sociedad civil, que impide una participación efectiva de la ciudadanía y capaz de incidir en la gestión de los gobiernos locales hacia la construcción de políticas públicas que respondan a la realidad social.

Por otra parte, se observa que el Sistema de Justicia no responde adecuadamente a la ciudadanía, lo que se infiere de la falta de acceso a justicia a ciudadanas/os y principalmente de los grupos en condiciones vulnerables; la insatisfacción de las/os ciudadanas con el Sistema de Justicia; la carencia de respuesta ante la escalada de la violencia y la inseguridad ciudadana, y el descreimiento y desconfianza por parte de la ciudadanía del Sistema Judicial.

En ese contexto a nivel país, se encuentra inmerso el Departamento de San Pedro, cuyo escenario particular se ve agudizado frente a una situación de carencias generalizadas, por el alto índice de desigualdad social y económica con relación a otros Departamentos del país, como un factor que impacta en el relacionamiento Gobierno y Sociedad, entre los diversos actores de la comunidad sampedrana, e incide en un alto grado de ingobernabilidad, principalmente ante la falta de Políticas Sociales en Paraguay.

En este orden de ideas el Centro de Estudios Judiciales del Paraguay (CEJ) ha diseñado un Modelo de Casa de Justicia, basado en el sistema “Multipuertas” y recreado en función a la realidad social de referencia.

Por medio de este Modelo de Casa de Justicia que pretende instaurar un Sistema de orientación jurídica básica, Métodos Participativos de Justicia, y una Red Institucional y Social para la articulación de servicios públicos y sociales en torno al acceso a justicia, como mecanismos dinámicos y continuos de prevención, gestión y resolución efectiva de conflictos.

El Modelo de “Casa de Justicia” propuesto consiste en un servicio de atención a la ciudadanía para informar, orientar, canalizar y derivar con asistencia conflictos y problemas de la comunidad, trabajando conjuntamente –desarrollando redes– con instituciones públicas y organizaciones sociales del municipio de San Pedro de

Ycuamandyyú, con miras a la construcción de un Modelo de referencia a nivel regional y nacional para la promoción de un acceso real a justicia.

## **2. Marco conceptual de Casas de Justicia**

El sistema de justicia está compuesto por “el conjunto de instituciones que administran la pluralidad de las relaciones jurídicas y por las normas que regulan tales acciones”.

En este contexto aparecen las Casas de Justicia, donde se operan canales y mecanismos de resolución de conflictos en articulación con instancias de justicia formal y no formal, con el objetivo de promover el acceso real a justicia viabilizando diferentes formas de resolución pacífica de conflictos sociales.

Tiene que ver principalmente, como una forma de participación de la ciudadanía en los asuntos que los afectan y en la resolución de sus propios problemas y conflictos sociales.

Se trata de un mecanismo de naturaleza democrática, en la medida en que genera espacios de participación de la comunidad en el desarrollo de la función jurisdiccional, devolviéndole su poder para prevenir y manejar conflictos pacíficamente.

Este mecanismo se orienta al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática y la legitimidad de la Administración de Justicia en la medida en que éste puede dedicarse a resolver aquellos conflictos que no hayan podido resolverse por la comunidad, o que corresponden directamente ser resueltas por la Justicia. Se enmarca dentro del movimiento de reformas para garantizar el acceso a la justicia y el fortalecimiento de la calidad de la democracia.

En el marco del Proyecto “Abriendo puertas, justicia y equidad social”, la Casa de Justicia consiste en un Sistema de Gestión de Conflictos compartido por instituciones públicas y organizaciones sociales con el objetivo de desarrollar un Modelo Multipuertas de prevención y manejo de conflictos acorde a la realidad social, promoviendo el acceso a justicia.

## **3. La Experiencia: Modelo de Casa de Justicia en San Pedro**

### **Punto de Partida**

San Pedro es uno de los Departamentos más pobres del país, con una población, según el Censo Nacional del año 2002 de aproximadamente 320.000 habitantes, y con la mayor superficie territorial en Región Oriental, está organizado en 20 distritos (municipios).

El analfabetismo en el departamento de San Pedro afecta a más del 10% de la población. Registra el menor promedio de años de estudio a nivel nacional. El promedio más bajo de ingreso per-cápita de los hogares a nivel nacional también se registra en este Departamento. Por otro lado, posee el nivel de autoconsumo de alimentos más elevado a nivel país.

Las necesidades jurídicas insatisfechas identificadas en el Departamento tienen que ver principalmente con problemas de tierra, conflictos que involucran al medioambiente, la

deforestación, los problemas de vivienda, la violencia intrafamiliar, los problemas con la justicia, principalmente porque la falta de tierra se intenta resolver a través de la ocupación y por ende buena parte de los líderes campesinos son criminalizados, abigeato, lesión, problemas de familia, filiación, prestación de alimentos.

Por otro lado, siendo el Departamento con mayor extensión territorial y sobre la base de las necesidades jurídicas insatisfechas de la población, se puede observar precariedad y una inadecuada distribución de los servicios de justicia, los cuales se encuentran la mayoría de las veces concentrados en dos o tres distritos.

Se cuenta con Juzgados solo en los distritos de San Pedro del Ycuamandyyú, Santa Rosa y San Estanislao. Si bien existen Juzgados de Paz en los veinte distritos, los mismos no cuentan con los recursos humanos y materiales para poder cubrir las necesidades de la población, y la mayoría de las veces los Jueces de Paz deben desempeñar sus funciones en precarias condiciones. En similar situación se encuentran las comisarías, que en cantidad cubren todo el territorio departamental pero tampoco cuentan con los suficientes recursos. Solo hay 7 Defensores Públicos para cubrir una población de 320.000 habitantes, y están ubicados en dos distritos, en la capital departamental y en San Estanislao, el resto de los distritos no cuenta con los servicios de la Defensoría Pública. Existen 10 fiscales ubicados respectivamente en 4 distritos del Departamento. Solo existen dos oficinas de Mediación dependientes del Poder Judicial y del Ministerio Público, ambas ubicadas en la capital departamental.

Las principales barreras de acceso a justicia identificadas son: Desconocimiento por parte del ciudadano de que existe un derecho que lo ampara, el costo económico que representa un trámite judicial, la distancia de la autoridad a la que debe acudir, no se conoce o no se entiende el trámite que se debe realizar, el tiempo que demora el trámite, se cree que los operadores de justicia no resolverán el problema o son corruptos, miedo a represalias, los conflictos denominados como “colectivos” carecen de instancias que orienten su resolución, falta de recursos tanto humanos como de infraestructura en las distintas dependencias que conforman el sistema de justicia.

Considerando estas informaciones generales de la situación socio-económica y jurídica del Departamento de San Pedro, y por ende, en sus respectivos municipios, se observa un alto índice de desigualdad social y económica con relación a los otros Departamentos de la República del Paraguay. Lo que resulta un factor que impacta en el relacionamiento Gobierno y Sociedad, entre los diversos actores de la comunidad sampedrana, e incide en un alto grado de ingobernabilidad, e insostenible falta de acceso real a justicia de los grupos vulnerables, por si fuera poco sumido en la falta de Políticas Sociales en nuestro país.

A pesar de toda la situación expuesta la comunidad sampedrana tiene un alto nivel de participación social diferente a todos los otros Departamentos del país, capacidad que probablemente se ha generado por la ausencia de políticas de Estado en dicho territorio. Líderes y líderesas manifiestan un alto compromiso social en sus comunidades y en la región. Existe un alto nivel de conciencia ciudadana en San Pedro por lo cual se tiene un contexto favorable para el desarrollo de experiencias en Métodos Participativos de Justicia.

El Centro de Estudios Judiciales, sobre la base del diagnóstico de acceso a la justicia en el Departamento, diseñó e implementó un Modelo Multipuertas para la gestión eficiente de conflictos. Dicho modelo consiste en un sistema de canalización y derivación asistida de casos que a partir de la articulación de redes institucionales y sociales contribuye al acceso real a la justicia y a la gobernabilidad democrática.

El Modelo Multipuertas promueve métodos participativos de justicia, prevención y disminución de la conflictividad social tales como orientación jurídica, construcción de redes institucionales y sociales, mecanismos tales como la Mediación, la Facilitación de Procesos de Diálogo Social y la Construcción de Consensos, así como la formación de liderazgos para el cambio social. Se constituye en la primera experiencia de “Casa de Justicia” en nuestro país.

Los servicios ofrecidos cuentan con un punto local de referencia, el “Centro Abriendo puertas” instalado en la Secretaría de Acción Social de la Gobernación de San Pedro, donde la ciudadanía puede acudir en la búsqueda de soluciones para los conflictos, ya sean de carácter personal o comunitario. En el mismo se analiza cada situación y se ven las formas de resolverla, ya sea derivando el caso a la institución que corresponde o utilizando los medios alternativos de resolución de conflictos, más conocidos como mediación, negociación y facilitación del diálogo. En todo este proceso las personas reciben acompañamiento y orientación. El servicio es gratuito y cualquier persona puede acceder al mismo.

Por otro lado el modelo cuenta con una red de líderes y lideresas comunitarios que han sido formados como Mediadores Sociales y están preparados para realizar mediaciones, negociaciones y facilitación del diálogo en su comunidad, así como orientar y canalizar los conflictos a las instancias correspondientes. Además facilitan las relaciones entre las comisiones vecinales, comités, grupos de mujeres, etc. y las instituciones del Estado para unir fuerzas en la búsqueda de soluciones pacíficas a los problemas. Se constituyen en verdaderos agentes de cambio y promotores del acceso a justicia acercando los servicios del modelo a sus comunidades.

### **Modelo de Casa de Justicia en San Pedro: Redes y Centro Abriendo Puertas**

El Modelo se construye a partir de un Servicio llamado “Centro Abriendo Puertas” que se implementa en la Gobernación del Departamento de San Pedro.

Dicho Centro ofrece un servicio para el acceso a la información y orientación jurídica básica y la derivación con asistencia a los efectos de la atención de los conflictos y problemas sociales de la comunidad.

En una primera fase, se desarrolla teniendo como Primera Puerta de sus servicios con la Mediación Social, que se desarrolla por las/os Mediadoras/es Sociales formados en el Proyecto. Con efecto multiplicador en compañías alejadas de la ciudad capital del mismo, por medio de las/os Mediadoras/es que viven en dichas zonas, de modo a lograr un trabajo descentralizado y accesible a la comunidad.

El Centro Abriendo Puertas tiene como objetivo contribuir al acceso real a la justicia y al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática. Para tal fin se promueven del

desarrollo de una Red Institucional y Social, que permita ampliar y articular el circuito de trabajo existente entre instituciones y organizaciones sociales.



### Implementación del Modelo

La primera fase del proyecto inició en octubre del 2008 siendo sus objetivos principales: a) Fortalecer la eficacia y eficiencia de la administración de justicia en Paraguay para dar respuestas con mayor acierto a las necesidades, sobre todo de los grupos en condiciones de mayor vulnerabilidad. b) Promover el acceso a la justicia en la ciudad de San Pedro por medio de la instalación a nivel comunitario de la modalidad “multipuertas”, que opere y articule como centro de apoyo local los diferentes servicios de justicia.

### Actividades iniciales

Las primeras tareas fueron la identificación y contacto con las principales instituciones locales, tales como la Municipalidad y Gobernación, Poder Judicial, Ministerio Público, Comisarías, así como con organizaciones comunitarias y líderes sociales. A todos ellos se les presentó el proyecto, sus objetivos y metodologías, abriendo la participación a la mayor cantidad de actores locales.

Se logró concretar un convenio de trabajo interinstitucional con la Gobernación del Departamento de San Pedro, que se constituiría en adelante como la institución de referencia para la instalación del modelo multipuertas.

### Formación de Mediadoras/es Sociales

Para el funcionamiento del modelo multipuertas propuesto fue fundamental instalar capacidades a nivel local, formando a los principales actores institucionales y sociales para que puedan llevar adelante los servicios de orientación, derivación asistida, mediación, negociación, facilitación del diálogo y construcción de consensos. En este sentido se implementó un “Programa de Formación de Mediadores Sociales y Facilitación para la Construcción de Ciudadanía”.

Al cabo de un proceso de 5 meses, el grupo de participantes del Programa de Formación conformado por líderes sociales, docentes, funcionarios del Poder Judicial, Ministerio Público, Municipalidad y Gobernación, recibieron en un acto público sus certificados, quedando habilitados como Mediadores Sociales para orientar y mediar en los conflictos de su comunidad.

### **Instalación del Centro Abriendo Puertas**

Uno de los resultados principales del proyecto fue la instalación de un Centro de apoyo local – “*Centro Abriendo Puertas*” de la **Secretaría de Acción Social de la Gobernación** - desde el cual se ofrecen los servicios de asistencia y orientación legal así como la aplicación de medios alternativos de resolución de conflictos. Este Centro es la referencia física y el asiento institucional del modelo.

A través de un convenio de cooperación interinstitucional entre el centro de Estudios Judiciales y la Gobernación de San Pedro se logró instalar el Centro “Abriendo Puertas”. Por resolución del ejecutivo se estableció que dicho Centro es un servicio a la ciudadanía ofrecido por la Secretaría de Acción Social de la Gobernación de San Pedro que busca acercar la justicia a las personas, sobre todo aquellas que viven en condiciones de vulnerabilidad, a través de la orientación y derivación de los conflictos y problemas sociales de la comunidad.

La atención a la ciudadanía se lleva a cabo por la Gobernación de San Pedro, a través del Centro Abriendo Puertas en articulación con la Red de Mediadores/as Sociales que han sido capacitados en el proyecto. Se trabaja en forma conjunta y coordinada con las instituciones públicas y las organizaciones sociales, facilitando la comunicación y los espacios de participación para dar una solución adecuada a los conflictos que llegan al Centro.

Que el modelo esté inserto dentro de la Gobernación de San Pedro, institución que goza de credibilidad y confiabilidad, beneficia enormemente a todos los actores involucrados y a su vez facilita y fortalece las relaciones interinstitucionales y sociales de las redes que sustentan el modelo.

### **Servicios del Centro “Abriendo Puertas”**

Las principales funciones del Centro “Abriendo Puertas” son las siguientes:

- Ofrecer servicios de información a la ciudadanía, orientación jurídica básica y derivación con asistencia para la gestión de conflictos.
- Ofrecer servicios de Mediación Social.
- Promover Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, como la mediación, la conciliación, negociación y la facilitación de procesos de diálogo

social y construcción de consenso, y otros procesos participativos que contribuyan a la justicia y equidad social.

- Impulsar, estrechar relaciones colaborativas y participar en el desarrollo de redes institucionales y sociales con el objetivo de promover el acceso a justicia, la construcción de ciudadanía y responsabilidad social para el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática.
- Promover el acceso a la información pública y educación cívica.

### **Creación y fortalecimiento de Redes institucionales y sociales**

Las redes sociales e institucionales como sistemas de vínculos en el cual se dan diálogos y acciones entre personas o grupos de personas se constituyen en una estructura y dinámica de relaciones sociales que facilita la reciprocidad y la articulación en torno a intereses comunes. Durante toda la implementación del modelo se trabajó para que estos procesos se formalicen y se estructuren, delegando responsabilidades entre sus miembros, estableciendo objetivos comunes y una agenda de actividades.

En este sentido se impulsó la constitución de la Asociación de Mediadores Sociales de San Pedro (ASOMED San Pedro), como organización que aglutina a los mediadores que han sido formados en el proyecto así como a los demás mediadores del Departamento, que actúan en los ámbitos del Poder Judicial, Ministerio Público y Municipalidad de San Pedro. Esta asociación confeccionó sus estatutos y eligió una comisión directiva. Actualmente se encuentra en proceso de obtener personería jurídica. Por otro lado y con el objetivo de aglutinar de manera más amplia a los actores clave en torno al real acceso a justicia se confeccionó una carta compromiso para la conformación de una “Red por el Acceso a Justicia y la Mediación”, la cual firmaron los mediadores sociales y los actores públicos del municipio, con el objetivo de promover el aprendizaje y enriquecimiento recíproco, así como para fortalecer los valores de libertad, participación, responsabilidad, justicia y paz social. En el marco de este acuerdo también se proponen mecanismos de articulación y coordinación de acciones así como una regularidad de encuentros para el logro de los fines propuestos.

Con estas redes se llevaron a cabo talleres participativos para la autogestión y planes de comunicación interna y externa, con el objetivo de dotar a los principales actores de herramientas para la sustentabilidad de dichas redes.

### **Difusión y Culminación del Primer Año del Proyecto**

A partir del diseño de un programa comunicacional se buscó difundir a toda la comunidad sampedrana los servicios y las redes del Centro Abriendo Puertas, así como generar mayor conciencia sobre los medios alternativos de resolución de conflictos.

Los actores involucrados en el modelo participaron de numerosos actos públicos en los cuales se presentaron y difundieron ampliamente las actividades y metodologías del Centro Abriendo Puertas, de la Asociación de Mediadores Sociales de San Pedro y de la Red por el Acceso a Justicia y la Mediación. Estos actos públicos se desarrollaron en Colegios, en la Municipalidad, en el local de la Gobernación y otros, y a los mismos acudieron las autoridades locales, organizaciones sociales, ONGs, gremios, jóvenes, estudiantes universitarios y funcionarios del sistema de justicia.

Al finalizar el primer año del proyecto se realizó un acto artístico cultural dirigido a toda la comunidad, denominado “San Pedro por una cultura de Paz”. Asistieron al festival más de 300 personas, gran cantidad de jóvenes (de colegios y universidades) y familias. En el evento se aprovechó la asistencia masiva del público para distribuir los trípticos informativos del Centro Abriendo Puertas y de esta manera hacer difusión de los medios alternativos de resolución de conflictos, así como de las Redes sociales e institucionales.

En el primer año de implementación del modelo tenemos como principales resultados:

- 37 líderes sociales y funcionarios de instituciones públicas graduados como mediadores sociales y habilitados para realizar mediación, negociación, facilitación del diálogo y construcción de consensos.
- Resolución de la Gobernación de San Pedro aprobada, creando el “Centro Abriendo puertas”, como dependencia de la Secretaría de Acción Social, para la prestación de servicios de orientación a la comunidad y mediación social.
- Centro Local de Apoyo “Abriendo puertas” en la Gobernación de San Pedro inaugurado y ofreciendo los servicios propuestos en el modelo multipuertas de gestión de conflictos.
- Redes sociales e institucionales fortalecidas por medio de la conformación de la Asociación de Mediadores Sociales de San Pedro y la Red por el Acceso a la Justicia y la Mediación en San Pedro.
- Mediadores sociales y representantes de instituciones públicas entrenados en el uso de instrumentos de gestión para el trabajo en red.
- Actividades y materiales de difusión promoviendo los servicios del modelo, así como sus redes sociales e institucionales.
- 73 casos gestionados por la Red de Mediadores Sociales y el Centro Abriendo Puertas (de septiembre a diciembre del 2009).

**Alto nivel de participación:** Desde el inicio de las actividades hemos contado con un importante grupo de participantes, representativos de distintos sectores institucionales y sociales. Los/as participantes han difundido el proyecto en sus comunidades y han movilizado a los cursos mayor número de personas, a la vez que han multiplicado los conocimientos adquiridos en esta primera etapa.

**Interés de nuevos actores:** Como consecuencia de la participación y difusión se ha despertado el interés en otros municipios por implementar las actividades del proyecto. Nuevos actores pertenecientes a estas comunidades se nos han acercado y solicitado la extensión de las actividades en sus regiones. Este interés por participar enriquece nuestra propuesta y abre posibilidades a futuro.

**Acercamiento entre Instituciones de Justicia y sociedad civil:** Mediante el desarrollo del programa de formación de mediadores sociales se generó un acercamiento positivo entre las instituciones de justicia y las organizaciones sociales a través de la participación de sus representantes en las distintas etapas del programa. Dos factores contribuyeron a generar este relacionamiento, por un lado el tiempo compartido y el intercambio de experiencias durante los talleres de capacitación entre los líderes sociales y los representantes de instituciones públicas (Ministerio Público, Poder Judicial, Municipalidad, Gobernación, etc.) contribuyó a fortalecer lazos de confianza y compañerismo. Por otro lado el hecho de que las prácticas asistidas se hayan realizado en las oficinas de mediación del Ministerio Público y el Poder Judicial facilitó la sensibilización y apertura de los funcionarios de justicia hacia el sector social, al cumplir el rol de anfitriones, recibiendo a los representantes de la sociedad civil en sus lugares de trabajo, compartiendo con ellos un tiempo e interesándose en la preparación que están recibiendo para el beneficio de la comunidad.

Vale destacar que probablemente fue la primera vez para muchos de los participantes del programa de formación que se produjo un acercamiento a estas instituciones de justicia, conocieron a las autoridades y los servicios que se brindan en dichos locales. Así mismo se contribuyó a generar un cambio de actitud superador de los prejuicios y preconcepciones que tanto los funcionarios de justicia como los representantes de la sociedad civil manifestaban los unos de los otros.

**Fortalecimiento de las oficinas de mediación del Poder Judicial y el Ministerio Público:** Por medio del programa de formación y las pasantías de observación se vieron fortalecidas principalmente dos instituciones; las oficinas de mediación del Poder Judicial y del Ministerio Público. Los factores que contribuyeron a dicho fortalecimiento tienen que ver con la difusión que se logró de los servicios de mediación hacia los sectores sociales a través de los líderes que participan del programa y las redes sociales que se articularon en torno a dichas instituciones, constituyéndose en una base importante para el mejoramiento y ampliación de estos servicios que son clave para impulsar el acceso a la justicia de los sectores más vulnerables.

Se generó un interés de parte de la sociedad civil hacia el sistema de justicia comprendiendo la importancia del mismo en la vida cotidiana así como un compromiso para el mejoramiento del sistema y el trabajo conjunto con dichas instituciones.

**Facilitación del acceso a la justicia para las poblaciones más vulnerables:** A través del conocimiento que ha adquirido el grupo meta respecto a los medios alternativos de resolución de conflictos y el sistema de justicia se han derivado varios casos a las oficinas de mediación del Poder Judicial y del Ministerio Público, se han facilitado procesos de diálogo en las comunidades en torno a los conflictos existentes e incluso se ha realizado mediaciones en casos colectivos. Todos estos servicios han llegado a las comunidades más afectadas por la pobreza y el aislamiento.

## **Proyecciones del Modelo a nivel Departamental y Nacional**

### **Aportes y reflexiones resultado de la Experiencia**

#### **Cultura democrática**

La dinámica política en nuestro país siempre ha tendido a la formación de sectores antagónicos y polarizados, San Pedro no escapa a esta característica, por el contrario, en un contexto de aislamiento y postergación esta tendencia más bien se potencia. En el escenario político local nos encontramos con tensiones entre grupos pertenecientes a distintos sectores partidarios o sociales, enfrentados y poco dispuestos a articularse.

Anteponer prácticas de diálogo, convergencia e inclusión a las prácticas sectarias y excluyentes fue un desafío en el cual trabajamos arduamente. A un año de implementación del proyecto nos sentimos satisfechos con los logros obtenidos. En el marco de las actividades del proyecto han podido converger, debatir y buscar formas de trabajo en conjunto autoridades locales y líderes sociales, que en otros contextos se verían enfrentados y desarticulados. Se ha revalorizado el diálogo, el respeto a las opiniones diferentes, y la búsqueda de objetivos comunes más allá de las diferencias políticas y sociales.

Podríamos decir que el proyecto aportó a generar una nueva cultura democrática basada en la búsqueda de soluciones a los conflictos comunes, dando la más amplia participación a todos los sectores, aún aquellos que siempre quedaban marginados de los procesos y toma de decisiones. Y sobre todo, se ha contribuido a transformar el concepto que tienen los ciudadanos respecto del sistema de justicia, como institución compleja e impenetrable, comprendiendo que es posible una justicia participativa y más democrática.

### **Impacto positivo de género**

El alto porcentaje de participación de mujeres (75%) en el programa de formación se constituye en un valor agregado para el proyecto y en un factor fundamental para el fortalecimiento de nuestro sistema democrático. La sociedad paraguaya, como la mayoría de las sociedades latinoamericanas se ve fuertemente influida por la cultura patriarcal, en la cual las mujeres han quedado excluidas de los procesos políticos y sociales. Sin embargo, este proyecto facilitó la participación y el acceso de las mujeres a las capacitaciones y actividades. Con mucho entusiasmo y dedicación las mujeres de San Pedro se formaron como mediadoras y facilitadoras comunitarias generando un impacto muy positivo para las comunidades a las cuales pertenecen. El empoderamiento de estas mujeres sirve de referencia para otras mujeres y para la comunidad toda alentando a la participación y promoviendo la equidad. Ellas han afianzado su tarea comunitaria, se sienten más seguras cuando deben acudir a las autoridades para algún reclamo o propuesta, han sido elegidas para representar al grupo meta en encuentros y foros, conocen más sobre sus derechos y son capaces de orientar a otras mujeres en la tarea de hacer cumplir sus derechos y el de sus familias. Esto lo podemos constatar observando que la gran mayoría de las usuarias del modelo implementado son mujeres.

### **Profundización de los vínculos entre Instituciones de Justicia y sociedad civil**

Sobre la base del relacionamiento positivo logrado se avanzó hacia la participación conjunta de representantes de las instituciones de justicia y de las organizaciones sociales en variados espacios y encuentros desarrollados en el municipio de San Pedro, fenómeno que no se producía anteriormente, según los comentarios de los distintos actores en varias oportunidades. El hecho de que jueces, fiscales, funcionarios judiciales y líderes sociales participen juntos de actividades y debates sobre las realidades de su

comunidad es un gran avance en la dirección de aunar los esfuerzos en la construcción de una verdadera justicia y democracia participativa.

Por otro lado, los vínculos y el compromiso de trabajo en conjunto se vieron también fortalecidos al compartir instrumentos de gestión para el trabajo en red. Funcionarios del Poder Judicial, del Ministerio Público, de la Gobernación y Municipalidad de San Pedro así como los mediadores sociales comparten, mediante el desarrollo del proyecto, metodologías y herramientas concretas para el mejoramiento y seguimiento de la gestión de los servicios que ofrece cada cual en su institución, generando en conjunto mejores condiciones para el acceso a justicia sobre todo de la población más vulnerable.

### **Se democratizan los servicios de justicia. El acceso a justicia llega a las comunidades**

A través del trabajo de promoción y difusión de los mediadores sociales, alrededor de 20 comunidades de escasos recursos están accediendo a los servicios de orientación, derivación asistida, y mediación. La mayoría de los casos están relacionados con problemas familiares y conflictos entre vecinos.

Por otro lado, se brinda información permanente sobre temas relacionados a la justicia y las instituciones, contribuyendo a incrementar el conocimiento de la población respecto a sus derechos y la manera efectiva de defenderlos.

Todas estas acciones están contribuyendo de gran manera a acercar la justicia a la gente, sobre todo en aquellas comunidades donde no llega la información ni la asistencia necesaria para poder resolver sus conflictos. También el proyecto ha contribuido a la sensibilización de los operadores de justicia quienes valoran de manera diferente aquellos casos que involucran a sectores en condiciones de vulnerabilidad, haciendo más accesibles los servicios y posibilitando la solución pacífica de los conflictos.

### **Proyecciones y nuevos desafíos**

Actualmente el Proyecto “Casa de Justicia” sigue desarrollándose en el Departamento de San Pedro. Se está trabajando en el fortalecimiento del Centro Abriendo Puertas que funciona en la Gobernación, mediante la creación de una nueva Puerta: Mesas de Diálogo Social para conflictos con diversidad de actores y mayores niveles de complejidad – mediante la formación de Facilitadoras/es de procesos de diálogo, construcción de consenso y participación ciudadana.

Por otra parte, se prosigue con el proceso de consolidación de la Red Institucional y Social de referencia para el desarrollo del Modelo de Casa de Justicia y la réplica del Servicio del “Centro Abriendo Puertas” en tres municipios del Departamento: Guajayvi, Puerto Antequera y Nueva Germania.

En ese contexto se desarrollan programas de formación de Promotoras/es de Acceso a Justicia y Mediadoras/es Sociales que podrán trabajar en Red en los municipios en que se instalarán los Centros “Abriendo Puertas” – como centros de apoyo local del Modelo de Casa de Justicia en el Departamento.

Se aspira lograr la transferencia de conocimientos y experiencias a los actores claves para el desarrollo del Modelo a nivel regional, que a su vez se constituya en Modelo de Casa de Justicia de referencia a nivel nacional: *una Experiencia Pionera por el Acceso a Justicia, construyendo ciudadanía y democracia en Paraguay.*

**Abogada Livia Cardozo Sánchez y Politóloga Gabriela Schwartzman**

### **Referencias Bibliográficas y Documentales**

Comité de DESC-CIDH. Indicadores de Progreso en materia de DESC  
Documentos del Proyecto “Abriendo Puertas, justicia y equidad social” (partes I y II),  
ejecutado por el CEJ con la cooperación de *National Endowment for Democracy*  
(NED). 2008-2010.

Manual de Políticas Públicas para el Acceso a Justicia. América Latina y El Caribe.  
Material de Trabajo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

*San Pedro: Abriendo Puertas al Acceso a Justicia. La construcción de un Modelo Participativo.* Publicación en el marco del Proyecto: “Modelo de acceso a justicia y participación social para el Departamento de San Pedro”, por el Centro de Estudios Judiciales del Paraguay (CEJ) con la cooperación de la Fundación AVINA. 2009.