



## **Análisis del 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 Schwartzman, equipo técnico de implementación del modelo en el departamento de San Pedro.**

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.

### **Gráfico**

#### **Implementación del Modelo**

La primera fase del proyecto inició en octubre del 2008 siendo sus objetivos principales:

- 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.
- 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 meditaciones 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.*