

The background features a complex network diagram consisting of a grid of nodes and connecting lines. The nodes are represented by small circles in various colors: blue, red, yellow, and grey. Some nodes are highlighted with larger, semi-transparent squares in blue, yellow, and red. The diagram is set against a white background with scattered colored dots. A large red rectangular area is positioned at the bottom left, partially overlapping the grid.

Guía para Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas a nivel comunitario

incidencia ciudadana
para el **acceso a justicia**
a nivel comunitario

ii=iii=ii=



Guía para Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas a nivel comunitario

incidencia ciudadana
para el **acceso a justicia**
a nivel comunitario



“Guía para Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas a nivel comunitario”.
Centro de Estudios Judiciales CEJ
Proyecto “Incidencia ciudadana para el acceso a la justicia a nivel comunitario”

Directora Ejecutiva del CEJ:	María Victoria Rivas
Coordinadora del Proyecto:	Livia Cardozo Sánchez
Asistente de Proyecto:	Olga Cáceres
Monitora:	Patricia Mendoza
Consultora en DDHH y Acceso a Justicia:	Yeny Villalba

Consultora en la elaboración de la Guía para Diagnostico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas a nivel comunitario: Gabriela Schwartzman

Iniciativa: Centro de Estudios Judiciales (CEJ).

Financiamiento: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).



Contenido

Introducción.....	5
1. Marco Conceptual	6
¿Qué es un diagnóstico de acceso a la justicia?.....	7
Acceso a la Justicia.....	7
Problema jurídico, Necesidad Jurídica, Necesidad Jurídica Insatisfecha.	8
Enfoque basado en derechos, perspectiva de género y pertinencia cultural en el abordaje de las necesidades jurídicas insatisfechas.	9
Enfoque de derechos.....	9
Pertinencia cultural.	10
Perspectiva de género.....	11
2. El paso a paso para la elaboración de un diagnóstico de acceso a la justicia a nivel comunitario.	12
Paso 1. Conformar el equipo de investigación.	14
Paso 2. Definir la unidad territorial de análisis y la escala de trabajo.	14
Paso 3. Identificar la oferta institucional.	15
Paso 4. Identificar las organizaciones y redes comunitarias.....	16
Paso 5. Establecer la metodología e instrumentos de relevamiento.....	17
Paso 6. Formar el equipo de trabajo en campo.	19
Paso 7. Analizar los datos relevados.	20
Paso 8. Validar los resultados con la comunidad.	21
3. Recomendaciones generales.	22
Bibliografía.....	24



Introducción

La presente guía es una herramienta dirigida a autoridades del sistema de justicia y gobiernos locales que manifiesten interés en construir modelos de acceso a la justicia a nivel comunitario, basados en las necesidades jurídicas insatisfechas de la población.

Si bien el concepto de acceso a la justicia empezó vinculándose a la tarea de remover los obstáculos económicos para acceder a una respuesta eficaz y oportuna por parte de las estructuras jurisdiccionales, siendo los servicios gratuitos de justicia una de las principales acciones, en las últimas décadas se ha avanzado hacia una etapa en la que se amplía la mirada buscando las múltiples causas de los problemas jurídicos, para mejorar los mecanismos existentes e incorporar formas alternativas de resolución de conflictos. Esta segunda etapa se caracteriza por desarrollar investigaciones empíricas de diagnóstico y acciones focalizadas en los territorios sociales, ámbito en el cual se desarrollan las relaciones comunitarias y donde los niveles de conflictividad pueden ser abordados a tiempo y de forma más económica. (Axat, 2015)

Desde esta nueva mirada se busca aportar a fortalecer experiencias comunitarias que buscan desarrollar mecanismos formales y no formales de acceso a la justicia, vinculando a los sistemas judicial y administrativo, gobiernos locales y organizaciones comunitarias de base.

La guía recoge y sistematiza las experiencias de diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas implementadas por el Centro de Estudios Judiciales, en San Pedro (2009) y en el Barrio San Francisco de la ciudad de Asunción (2020).

Ofrece marcos conceptuales y metodológicos que pueden ser utilizados de base para el diseño de un proceso de diagnóstico en comunidades, aportando enfoques, conceptos y herramientas adecuadas a las nuevas tendencias en el área del acceso a la justicia como derecho humano.

Uno de los principales aportes de esta guía es el desarrollo de manera didáctica del “paso a paso” para la realización de un diagnóstico, estableciendo etapas y dando claves fáciles de incorporar a los diseños metodológicos.

Ofrece recomendaciones generales a tener en cuenta a lo largo del proceso para garantizar no solo la calidad técnica sino también la calidad de la participación y la cooperación entre distintos actores comunitarios en función al lograr mejores servicios públicos de justicia en la comunidad.

Finalmente, estas herramientas participativas pueden ser de utilidad para promover la transparencia de la gestión pública y la participación protagónica de la ciudadanía, ejes fundamentales para el mejoramiento de la calidad democrática y el estado de derecho en nuestro país.

1

MARCO CONCEPTUAL

■ ¿Qué es un diagnóstico de acceso a la justicia?

Es una intervención social, realizada con rigurosidad metodológica, que permite identificar los problemas jurídicos de una unidad territorial dada y promover la transformación de los condicionantes que impiden el adecuado acceso a la justicia de esa población.

Ayuda a brindar un mejor conocimiento de las situaciones sociales o conflictos que se problematizan y que requieren de una respuesta jurídica determinada. El diagnóstico visibiliza los factores que influyen en tales situaciones o conflictos, en contextos determinados y las consecuencias que podrían desencadenarse en el corto, mediano o largo plazo, si no se actúa buscando soluciones efectivas. También ayuda a visibilizar cuales son las poblaciones o actores más vulnerables frente a los conflictos más comunes o graves.

El proceso del diagnóstico establece un diálogo entre los actores de la comunidad, en el cual es posible promover acuerdos sobre las medidas a tomar posteriormente.

Requiere de la delimitación territorial, temporal, temática y de escala, que va a variar dependiendo de las características de cada contexto.

La modalidad participativa añade valor agregado propiciando espacios de intercambio de información, de articulación y de negociación entre los diferentes actores del sistema de justicia y la comunidad, fortaleciendo el protagonismo de los actores sociales que luego serán involucrados en las acciones. Es una forma de construir justicia participativa.

El diagnóstico se compone de varias partes, una descriptiva en la cual se hace referencia a cómo son o cómo suceden las cosas en un determinado contexto; una explicativa que se vincula a las causas o factores condicionantes para que esa situación ocurra; una predictiva que evidencia cuáles serían las consecuencias de no intervenir.

Es importante pensar el proceso de diagnóstico articulado a los planes de desarrollo del territorio social (comunidad, distrito, departamento) y no como un momento aislado sin conexión a otros esfuerzos institucionales que pueden estar en marcha en los diferentes contextos.

■ Acceso a la Justicia

La justicia es un área pública que afecta a diversos sectores de la sociedad, incluyendo lo social, económico, cultural, político y ambiental, por lo que requiere un abordaje multidimensional apoyado en diferentes perspectivas y disciplinas. El Estado articula de manera compleja sus instituciones para construir un sistema de justicia en el marco un sistema político determinado. Desde este punto de vista dinámico, tribunales de justicia, ejecutivos y legislativos, en los diferentes niveles de gobierno, interactúan en procesos que estructuran resultados políticos. El centro de atención no son únicamente las estructuras formales relacionadas con la justicia, es

decir, el Poder Judicial, sino que la administración de justicia en general, los órganos auxiliares, los usuarios y la ciudadanía. El ejercicio de la justicia desde la visión multidimensional del Estado re configura el concepto de sistema de justicia como conjunto de instituciones que tienen importancia tanto como poder político, como servicio público. (Ramos, 2008).

En el marco del Estado de derecho, el acceso a la justicia es un principio básico, sin el cual las personas no tendrían forma de ser escuchadas por las autoridades, no lograrían ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones. Los Estados se han comprometido, en este sentido, a tomar todas las medidas necesarias para brindar servicios públicos eficaces, de manera transparente y no discriminatoria. (PNUD, 2012).

Existe una vinculación intrínseca entre los conflictos multidimensionales que pueden darse en una sociedad, los problemas jurídicos, las necesidades jurídicas insatisfechas y el acceso a la justicia.

“El “acceso a justicia” tiene que ver con las posibilidades de las personas, sin ningún tipo de distinción por su condición social, económica, sexo, edad, ideología política, creencias religiosas, de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas - que son los problemas jurídicos que deben ser resueltos por el Estado, entendiéndose este como un concepto político referido a una forma de organización social, política y económica soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones que tiene el poder de regular la vida nacional y debe resolver y brindar protección a todos los ciudadanos en el acceso a sus derechos”. (CEJ, 2017, pág. 7)

Esta perspectiva amplía el horizonte de las soluciones más allá de lo estrictamente jurisdiccional y administrativo, abarcando además la prevención y manejo de conflictos mediante Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la promoción de derechos, la educación legal ciudadana y la participación comunitaria reflejada en grados de cooperación, solidaridad, alianzas y redes. (CEJ, 2017).

■ Problema jurídico, Necesidad Jurídica, Necesidad Jurídica Insatisfecha

En el Estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Rca. Argentina se desarrollan los siguientes conceptos:

“Problema Jurídico: Situaciones o circunstancias que experimentan los ciudadanos, que afectan derechos o generan responsabilidades establecidas por las leyes o regulaciones del derecho positivo. El problema jurídico existe aun cuando los individuos no consideren el asunto como “ y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo.

Necesidad Jurídica: Es la que queda planteada cuando un problema jurídico no puede ser resuelto (o no puede ser resuelto de manera satisfactoria) mediante el propio conocimiento jurídico o capacidades de la persona que lo experimenta. La necesidad jurídica existe con independencia de que los ciudadanos consideren o no el asunto como “y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo.

Necesidad Jurídica Insatisfecha: Son aquellas necesidades jurídicas frente a las cuales el sujeto no ha actuado, o bien cuando habiendo actuado, se encuentra insatisfecho respecto de las respuestas obtenidas como resultado de su propio accionar o el de terceros. Aparece cuando hay una brecha entre la experimentación de una necesidad jurídica y la resolución satisfactoria de la misma.” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Rca. Argentina - Facultad de Derecho UBA, 2019, pág. 8)

■ Enfoque basado en derechos, perspectiva de género y pertinencia cultural en el abordaje de las necesidades jurídicas insatisfechas

Cuando se habla de la justicia como un fenómeno multidimensional es preciso reconocer que el impacto de las normas sobre los diferentes sectores sociales no es uniforme, y tampoco los mecanismos institucionales están al alcance de la población de manera homogénea. Múltiples condicionantes, como el género, la raza o etnia, la posición socio económica, la edad y otros condicionan de manera diferente en acceso a la justicia de las personas y colectivos.

■ Enfoque de derechos

Desde el enfoque de derechos se reconoce a las personas como protagonistas de su propio desarrollo y no como receptores pasivos de servicios. Esto implica pensar las políticas públicas en clave de empoderamiento y no mero asistencialismo. La participación es fundamental para asegurar la sostenibilidad de los avances y mantener el progreso.¹

.....
1 UNFPA. <http://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>

En este marco, los mecanismos de acceso a la justicia deben estar orientados a desarrollar la capacidad de los garantes de derechos para cumplir con sus obligaciones y alentar a los titulares de derechos a reivindicarlos.

Algunas claves fundamentales del enfoque basado en derechos²:

- El objetivo principal de todas las políticas públicas y los programas de desarrollo deberá ser la plena realización de los derechos humanos.
- Se identifica a los ciudadanos y ciudadanas como titulares de derechos promoviendo el fortalecimiento de sus capacidades para demandar o exigir su vigencia.
- Los principios y las normas contenidos en los tratados internacionales de derechos humanos son los principales orientadores de los procesos de diseño e implementación de las políticas y servicios públicos.

Pertinencia cultural

En Paraguay se reconocen constitucionalmente las identidades culturales de los pueblos indígenas que habitan el territorio nacional y que según el último censo indígena del 2012 son 19 pueblos pertenecientes a cinco grupos lingüísticos que habitan en 13 departamentos del país. La Ley N° 904 Estatuto de las Comunidades Indígenas fue creada con el fin de preservar la cultura de las comunidades indígenas, defender su patrimonio, tradiciones, territorios y promover la efectiva participación en el desarrollo nacional. En este sentido las instituciones del sistema de justicia, en sentido amplio, deben esforzarse en crear o fortalecer unidades, departamentos, oficinas y/o programas que desarrollen estrategias para facilitar el acceso a la justicia con pertinencia cultural.

Algunas barreras culturales para el acceso a la justicia son:

- El desconocimiento de las diferentes lenguas originarias prácticas culturales por parte de servidores públicos.
- Las limitaciones de los medios y vías de comunicación para llegar hasta los servicios públicos de justicia.
- La situación de pobreza en la que viven muchas de las comunidades indígenas impidiendo costear gastos de justicia.
- La persistencia de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias en la sociedad y en el aparato estatal.

.....
2 OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS, "Preguntas frecuentes sobre el enfoque de Derechos Humanos" Nueva York y Ginebra: ONU, 2006.

Perspectiva de género

El enfoque de género en justicia hace énfasis en las brechas o desigualdades de derechos entre hombres y mujeres, comprendiendo las raíces históricas que determinaron la estructura social en la cual las mujeres han ocupado una posición subordinada. El análisis se dirige a las relaciones de poder que aún generan desigualdades en todos los ámbitos de la vida. En este sentido, el avance en derechos y acceso a la justicia serán tales en tanto logren transformar estas relaciones asimétricas hacia la igualdad y equidad, resolviendo las necesidades prácticas y estratégicas de mujeres y hombres en la sociedad. (Caballero, 2015)

Cuando un problema jurídico o una necesidad jurídica se analizan desde una perspectiva androcéntrica y no de género, se invisibilizan los reales obstáculos que existen en las estructuras sociales e institucionales y la igualdad de derechos consagrada constitucionalmente queda como mera declaración de la posibilidad de toda persona de acudir al sistema previsto para la resolución de sus conflictos de acuerdo con el ordenamiento jurídico nacional. (Facio, 2000)

Algunos de los obstáculos de acceso a la justicia para las mujeres que aún persisten en nuestro sistema son:

- La dependencia económica de las mujeres muchas veces impide que puedan costear sus procesos judiciales.
- En casos de mujeres víctimas de violencia, existen problemas estructurales o normativos que aún impiden el adecuado acceso a la justicia, por ejemplo, delitos de lesión leve, atropello de domicilio, amenaza, difamación o calumnia, se configuran en el +ámbito de la acción penal privada, requieren el patrocinio de abogados/as, los cuales no pueden ser pagados por mujeres de escasos recursos.
- La presencia de prejuicios y estereotipos, muchas veces a consecuencia de la deficiente formación de operadores de justicia aumentan la re victimización, la discriminación y dificultan las respuestas integrales.

2

EL PASO A PASO PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO DE ACCESO A LA JUSTICIA A NIVEL COMUNITARIO

La presente guía recoge y sistematiza las experiencias de diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas implementadas por el Centro de Estudios Judiciales, en San Pedro (2009) y en el Barrio San Francisco de la ciudad de Asunción (2020). Son orientaciones generales que pueden ser adaptadas a las necesidades y contextos específicos.

A continuación se desarrolla el “paso a paso” para la realización de un diagnóstico, estableciendo etapas y dando claves fáciles de incorporar a los diseños metodológicos.



PASO 1

Conformar el equipo de investigación.

Para el desarrollo de un diagnóstico de acceso a la justicia en base a la identificación de necesidades jurídicas insatisfechas es necesario partir de la integración de un equipo interdisciplinario de trabajo, que se encargaría de organizar el proceso, de definir la metodología y de los aspectos logísticos.

A nivel de gobiernos locales lo ideal sería que el equipo esté integrado por profesionales del derecho y las ciencias sociales, pudiendo contar con la colaboración de los operadores de justicia locales y actores clave de la comunidad.

Una vez definidos los integrantes, los mismos deberían analizar los enfoques propuestos con el fin de unificar los criterios de la investigación.

Sería óptimo que el equipo quede formalizado por medio de instrumentos institucionales tales como resoluciones o actas, en los cuales queden definidas las actividades, los roles de cada integrante y el alcance de las responsabilidades.

Claves metodológicas

- Definir los perfiles técnicos interdisciplinarios
- Generar enlaces con operadores de justicia locales y referentes comunitarios.
- Analizar y acordar los enfoques de trabajo
- Formalizar institucionalmente al equipo de investigación.

PASO 2

Definir la unidad territorial de análisis y la escala de trabajo.

La unidad territorial es el territorio social que se quiere analizar. No se limita únicamente a la dimensión geográfica, sino a la relación entre la población y espacio que incluye otras dimensiones como la económica, social, ambiental y organizativa. Desde este enfoque, podría ser todo un distrito o un barrio específico, o un conjunto de barrios o comunidades cuya población se ve afectada por un mismo fenómeno, o una población que comparte la misma identidad étnica. También se podría definir la unidad territorial en función al alcance poblacional o jurisdiccional de un determinado servicio público de justicia.

La unidad territorial define la escala de trabajo, es decir, si el estudio será focalizado o abarcante. La escala también define cuantas personas trabajarán en el

relevamiento de campo, cuanto tiempo es necesario para relevar la información, que instrumentos metodológicos serán los más adecuados. En este sentido, las conclusiones del diagnóstico solo serán válidas para la unidad territorial analizada, con la posibilidad de replicar la metodología a otros territorios.

Claves metodológicas

- Delimitar el espacio y población que serán analizados y sus características específicas. Barrio, comunidad, grupo de barrios, distrito, departamento.
- Definir la escala de trabajo, focalizado o abarcante.

PASO 3

Identificar la oferta institucional.

La oferta institucional presente en la unidad territorial, desde un sentido amplio de sistema de justicia, puede ser dividida en dos grandes áreas: Ejecutiva y Judicial.

En la rama ejecutiva se consideran las instituciones coadyuvantes del Poder Judicial, tales como Comisarías, y todos los servicios públicos que ofrecen algún tipo de orientación jurídica o educación legal, así como medios alternativos de resolución de justicia tales como mediación, mesas de diálogo u otros. Podrían ser programas o servicios impulsados desde los distintos ministerios y también desde los gobiernos locales, como por ejemplo, la CODENI, la secretaria de la mujer o de educación entre otros.

En la judicial se incluyen los servicios formales de justicia, dependientes del Poder Judicial, Juzgados, Defensoría y Fiscalía.

En el mapeo de la oferta institucional se puede relevar la siguiente información:

- Institución
- Encargado/a
- Principales funciones y servicios ofrecidos. Población que abarca.
- Horario y modalidades de atención
- Datos de contacto: Dirección, teléfonos, correo electrónico.

A partir de esta información es posible visibilizar que áreas tienen adecuada cobertura en el territorio y que poblaciones son beneficiadas.

Claves metodológicas

- Identificar en la unidad territorial las instituciones de la rama ejecutiva coadyuvantes del poder judicial y servicios de orientación jurídica, educación legal o mediación.
- Identificar las instituciones formales del Poder Judicial presentes en el territorio.
- Mapear la oferta institucional según tipo de servicios y datos de contacto.

PASO
4

Identificar las organizaciones y redes comunitarias.

Las organizaciones comunitarias son todas aquellas agrupaciones presentes en el territorio, que nuclean a la población en torno a sus necesidades y vida en común. Pueden ser de desarrollo comunitario, tales como comisiones vecinales, o grupos de defensa ambiental, grupos que se nuclean por intereses comunes tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores, grupos de la iglesia, asociaciones deportivas, educativas, culturales, gremiales, de producción y otras.

Muchas veces estas organizaciones se articulan en redes o coordinadoras a los fines de aunar esfuerzos para el desarrollo de la comunidad.

Todas ellas se constituyen en actores estratégicos del acceso a la justicia desde la visión de la construcción participativa y democrática del estado de derecho. Autoridades públicas, operadores de justicia y actores comunitarios en conjunto reúnen los conocimientos y herramientas necesarios para la resolución de los conflictos y para satisfacer las necesidades jurídicas de una población en particular.

En el mapeo de las organizaciones comunitarias se puede relevar la siguiente información:

- Organización
- Referente/cargo o función.
- Principales objetivos y acciones.
- Antecedentes de la organización, trayectoria en la comunidad, cantidad de integrantes.
- Datos de contacto: Dirección, teléfonos, correo electrónico.

Claves metodológicas

- Identificar a los referentes comunitarios y entrevistarlos.
- Relevar información sobre las organizaciones y redes.
- Mapear las organizaciones comunitarias por tipo de actividades.

PASO 5

Establecer la metodología e instrumentos de relevamiento.

El primer paso en el diseño metodológico es definir los objetivos de la investigación, las áreas o dimensiones, las variables y los indicadores de estudio.

Se puede ayudar a configurar este primer paso metodológico con el uso de una matriz como se sugiere a continuación:

Ejemplo de Matriz de Dimensiones/VARIABLES/Indicadores.

Objetivo:	– Identificar las necesidades jurídicas existentes a nivel comunitario y en qué medida esas necesidades son o no satisfechas.	
Dimensión	Variable	Indicadores
1. Oferta Institucional	1.1. Instituciones Públicas	1.1.1. Tipo de instituciones públicas presentes en el barrio en lo administrativo y judicial.
2. Organización Comunitaria.	2.1. Organizaciones comunitarias	2.1.1. Tipo de organizaciones comunitarias existentes.
3. Acceso a la justicia	3.1. Problemas y Necesidades Jurídicas	3.1.1. Problemas más frecuentes. 3.1.2. A quienes afectan mayormente los problemas. 3.1.3. Necesidades jurídicas identificadas.
4. Propuestas para el acceso a la justicia.	4.1. Ámbito institucional. 4.2. Ámbito de las organizaciones comunitarias.	4.1.1. Acciones y/o estrategias propuestas institucionales. 4.1.2. Acciones y/o estrategias propuestas comunitarias.

Una vez definidas las variables e indicadores ya se sabe qué información se quiere relvar. Posteriormente, se debe definir el abordaje metodológico para determinar cómo se va a relevar dicha información.

La metodología a ser utilizada en el diagnóstico puede ser cuantitativa, cualitativa o puede combinar ambos enfoques, ajustándose a la realidad de la unidad territorial y a la escala de trabajo definida.

En general las metodologías cualitativas buscan profundizar en las características del problema analizado, en este caso, los problemas jurídicos de una comunidad. Se apoya fundamentalmente en la percepción de los actores en relación a las diferentes problemáticas que los afectan, sus causas y efectos. No se busca generalizar sino más bien comprender los fenómenos desde las distintas voces.

Las técnicas más frecuentes de la metodología cualitativa son las entrevistas a actores clave, observación participante, observación directa, grupos focales, análisis de documentos y material audiovisual.

En el abordaje cuantitativo el interés está puesto en identificar frecuencias y generar estadísticas en torno a los problemáticas en estudio, generando conocimientos desde una perspectiva en la cual las interpretaciones de los investigadores y entrevistados no es lo más relevante. Las técnicas más utilizadas en este abordaje son las encuestas, el análisis de cuantitativo de datos, el relevamiento de datos existentes (censos, estadísticas, otras encuestas oficiales, etc.)

Estos enfoques no son excluyentes, y pueden ser utilizados de manera complementaria. Por ejemplo, para abordar el problema de la violencia doméstica, se puede recurrir a una encuesta que nos brindará datos estadísticos sobre el fenómeno, y entrevistas a actores clave, que aportarán información desde sus propias vivencias y propuestas.

Es recomendable la utilización de diferentes técnicas y fuentes para analizar y evaluar los problemas en estudio, esto permitiría realizar complementaciones y ajustes, procurando la mayor confiabilidad de la información obtenida y la reducción de los sesgos propios de cada técnica y de cada fuente. Estas herramientas metodológicas deberían permitir visibilizar los diferentes intereses y posiciones de los actores involucrados y contribuir a llegar a acuerdos en las comunidades.

Claves metodológicas

- Para definir qué vamos a relevar se construye una matriz de variables e indicadores que debe estar acorde a los objetivos del diagnóstico.
- Los abordajes metodológicos nos sirven para definir cómo vamos a relevar la información.
- La metodología cualitativa busca profundizar en las características del problema analizado desde las voces de los actores comunitarios.
- En el abordaje cuantitativo se apunta a identificar frecuencias y generar estadísticas en torno a los problemáticas en estudio.
- Estos enfoques pueden ser utilizados de manera complementaria
- Las herramientas metodológicas deberían permitir visibilizar los diferentes intereses y posiciones de los actores involucrados y contribuir a llegar a acuerdos en las comunidades.

Algunas técnicas de las metodologías cuantitativa y cualitativa.

Metodología Cualitativa

- Entrevistas a actores clave
- Observación participante
- Observación directa
- Grupos focales
- Análisis de documentos y material audiovisual.

Metodología Cuantitativa

- Encuestas
- Análisis cuantitativo de datos
- Relevamiento de datos existentes (censos, estadísticas, otras encuestas oficiales, etc.)

PASO 6

Establecer la metodología e instrumentos de relevamiento.

Este equipo es ad hoc y es dirigido desde el equipo de investigación. Debería estar conformado por personas idóneas para aplicar las técnicas de relevamiento en campo, sean éstas entrevistas, encuestas u otras.

Existen experiencias positivas integrando a estudiantes universitarios de diferentes carreras a estos equipos de trabajo, articulado con las instituciones académicas para que sean valoradas estas actividades como prácticas o extensión universitaria.

Una vez que el equipo de trabajo en campo ha sido conformado, ya sea con personas contratadas o con estudiantes universitarios, es necesario desarrollar al menos un taller de jornada completa para capacitar sobre el uso de las técnicas del diagnóstico, así como los objetivos del estudio. Se recomienda que estas capacitaciones cuenten con un momento teórico y otro práctico, donde por medio de técnicas como rol playing se pueden simular situaciones que podrían darse en campo, y reflexionar conjuntamente de qué manera serían abordadas.

Una vez capacitados, los integrantes del equipo deben conocer los cronogramas establecidos para el relevamiento y entrega de los productos. Es recomendable realizar un segundo taller, de retroalimentación, donde este equipo tenga la oportunidad de comentar su experiencia en el relevamiento en campo, de manera a proyectar posibles ajustes metodológicos.

Claves metodológicas

- Conformar el equipo de trabajo en campo con personas idóneas para aplicar las técnicas de relevamiento en campo (profesionales o estudiantes universitarios)
- Capacitar al equipo en las técnicas que serán utilizadas
- Compartir los cronogramas de trabajo
- Establecer un espacio de retroalimentación al final del relevamiento.

PASO 7

Analizar los datos relevados.

En la fase de análisis de datos el equipo investigador cuenta con toda la información relevada, ya sea en campo o por medio del análisis documental y la procesa e o interpreta siguiendo las pautas del diseño metodológico. La información es sistematizada en un orden lógico, produciendo módulos de información según las áreas o dimensiones del estudio.

Una vez expuesta la información analizada y procesada el equipo puede realizar sus conclusiones y sugerencias.

La redacción del documento de diagnóstico debería contener al menos las siguientes partes:

- Presentación o Introducción
- Marco conceptual (Breve desarrollo de los conceptos utilizados)
- Marco metodológico (Objetivos, dimensiones, variables, indicadores, metodología utilizada)
- Análisis de datos relevados
- Conclusiones y recomendaciones.

La información puede estar apoyada por cuadros, gráficos, infografías u otras herramientas que faciliten la lectura y comprensión del documento, según el público al cual irá dirigido.

Claves metodológicas

- La información se sistematiza en un orden lógico, produciendo módulos de información según las áreas o dimensiones del estudio.
- Se redacta el documento del diagnóstico el cual cuenta con partes o capítulos definidos.
- La información puede estar apoyada con gráficos, cuadros o infografías que faciliten su lectura.

**PASO
8**

Validar los resultados con la comunidad.

Una vez finalizado el documento de diagnóstico es importante compartir los resultados con la comunidad y con los actores que estuvieron involucrados en el trabajo en campo. Esto tiene dos finalidades, por un lado, consolidar la relación de confianza entre actores comunitarios e institucionales, transparentando el uso de la información que han brindado por medio de las entrevistas o encuestas. Por otro lado, sirve para contrastar el análisis e interpretación de los datos con las realidades comunitarias.

Se sugiere la realización de un taller para la validación de los resultados a nivel comunitario, en el cual participen todos los actores que colaboraron en la realización del mismo. Con las opiniones y sugerencias que se puedan relevar en dicho taller, se puede completar y mejorar el documento de diagnóstico, generando una versión final validada.

**Claves
metodológicas**

- La validación consiste en compartir los resultados con la comunidad y los actores que estuvieron involucrados.
- Las opiniones y sugerencias que se puedan aportar los actores en la validación pueden completar y mejorar el documento de diagnóstico.
- El documento de diagnóstico queda validado cuando se incorporan los aportes de los actores en relación a los resultados presentados.

3

RECOMENDACIONES GENERALES

El diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas es una herramienta que proporciona evidencia empírica sobre realidades permitiendo decidir qué acciones emprender para transformar los obstáculos del acceso a la justicia. En este sentido es importante realizar el proceso con rigurosidad metodológica, estableciendo enfoques y un diseño metodológico sólido. No obstante es importante ser flexibles en estos diseños y comprender la realidad de la comunidad para hacer los ajustes necesarios en la metodología y herramientas.

Es recomendable conformar equipos de trabajo interdisciplinarios con personas idóneas y seleccionar metodologías lo más participativas posible, garantizando que todas las voces comunitarias se sientan reflejadas. La definición de los roles de cada actor también es fundamental para establecer una construcción conjunta del diagnóstico, que permita visibilizar la realidad del territorio.

Es importante que el proceso de diagnóstico no genere falsas expectativas en la población, que la comunicación se asertiva, que las acciones se realicen con transparencia y que se comprenda el objetivo principal del estudio.

Como las problemáticas comunitarias son dinámicas, el diagnóstico puede ser actualizado en un periodo de tiempo considerable.

El diagnóstico también puede ser utilizado como una línea de base de programas o acciones que se emprendan posteriormente y como resultado del mismo.

El diagnóstico puede convertirse en una excelente oportunidad para lograr el empoderamiento de las comunidades, una adecuada intervención, acciones que respondan realmente a las necesidades de las personas y para la creación de vínculos entre diferentes actores.

Dependiendo de la escala de trabajo el tiempo de realización de un diagnóstico puede variar entre uno a tres meses aproximadamente, el proceso debería ser muy extenso, salvo que implique la realización de una encuesta a nivel nacional.

Es importante no presionar por resultados inmediatos, ya que las comunidades y las instituciones tienen sus propios ritmos y los acuerdos pueden llevar tiempo. Es importante respetar estos procesos.

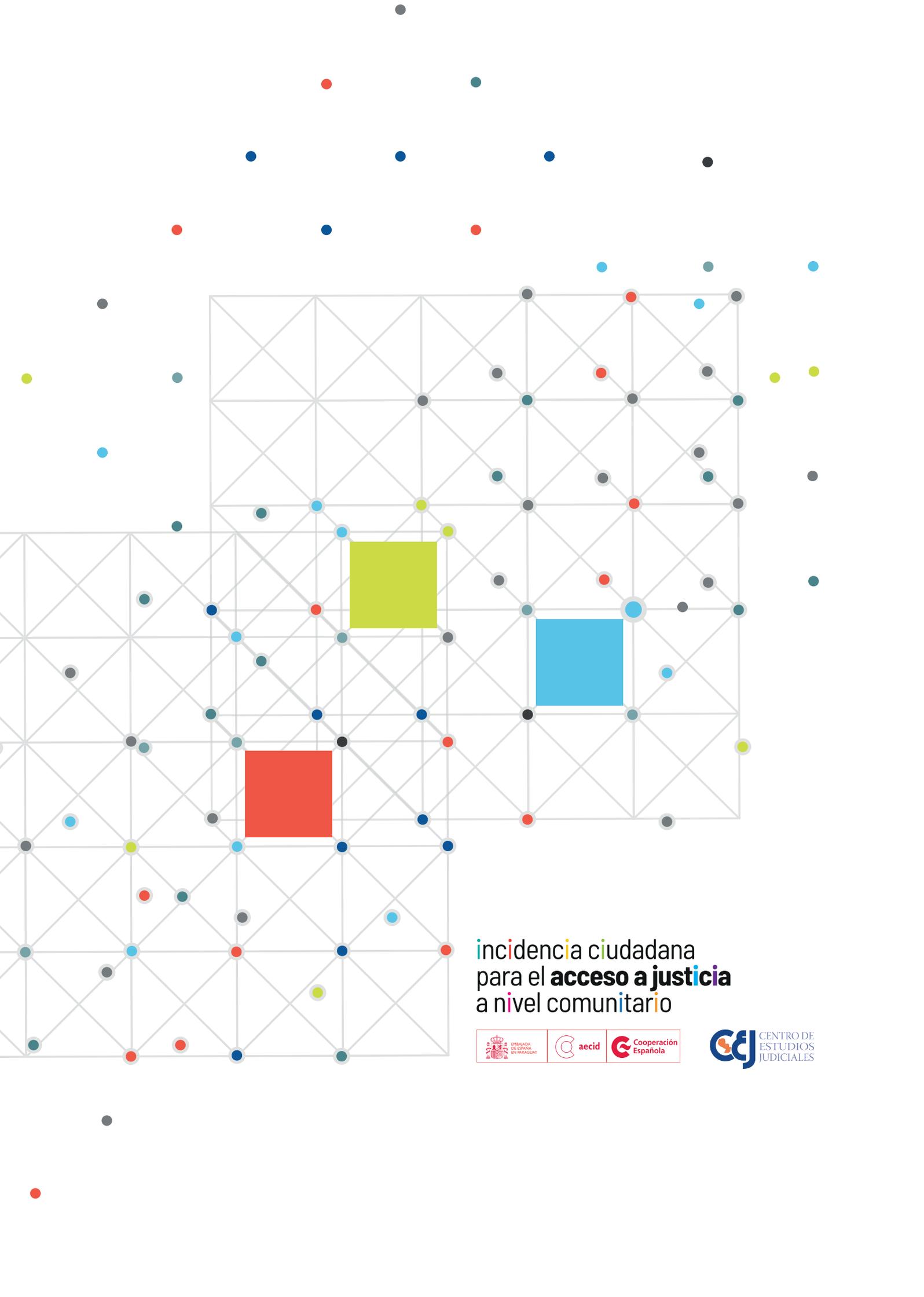
Por último, es recomendable que la participación de los actores sea una constante tanto en la etapa de diagnóstico, como en las etapas de implementación, seguimiento y evaluación de las acciones a emprender.

Bibliografía

Corporación RedEAmérica. Guía de diagnósticos participativos y desarrollo de base. Colombia. 2014.

Sautú, Ruth y otros. Manual de Metodología. CLACSO. Argentina. 2005.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Rca. Argentina - Facultad de Derecho UBA. Segundo Estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. Argentina. 2019.



incidencia ciudadana
para el **acceso a justicia**
a nivel comunitario

