

Justicia sin daño: una apuesta por el fortalecimiento del acceso a la justicia

Diego Fernando Acosta-Daza

Trabajador Social y Especialista en Acción Sin Daño y Construcción de Paz
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
<https://orcid.org/0000-0002-2797-3617> • dfacostad@unal.edu.co

Resumen

La intención de este artículo es reflexionar acerca de la relación que se puede establecer entre el acceso a la administración de justicia y el enfoque de Acción sin Daño a propósito de la aparición de la estrategia de Sistemas Locales de Justicia en Colombia. En ese sentido, se explica cómo el acceso a la justicia afronta una serie de dificultades de carácter estructural y cómo es oportuna la emergencia de estrategias territoriales de justicia y la pertinencia de construirlas en concordancia con el enfoque de Acción Sin Daño. El documento es el resultado de algunas consideraciones investigativas en la experiencia de conformación de Sistemas Locales de Justicia en Bogotá D.C. producto del acompañamiento de la Universidad Nacional de Colombia.

Palabras clave: Acceso a la justicia; Acción sin Daño; Redes; Daño; Sistema Local de Justicia.

Recibido: 24/06/2019 | **Aprobado:** 19/10/2019



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Financiación o proveniencia del artículo: Este artículo de reflexión es resultado del proceso de investigación e intervención social “Acceso a la Justicia como Garantía de Derechos y Fortalecimiento Comunitario” financiado por la Universidad Nacional de Colombia y la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá D.C., Colombia, desarrollado entre los años 2015 y 2016

¿Cómo citar este artículo? / How to quote this article?

Acosta-Daza, D.F. (2020). Justicia sin daño: una apuesta por el fortalecimiento del acceso a la justicia. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (29), 213-238. doi: 10.25100/prts.v0i29.8085.

Justice Without Harm: A Commitment to Strengthening Access to Justice

Abstract

The intention of this article is to reflect about the relationship that can be established between access to the administration of justice and the Do No Harm approach, taking into account the appearance of the strategy of Local Justice Systems in Colombia. In this sense, the article explains how access to justice faces a series of difficulties of a structural nature, how the emergence of territorial justice strategies is opportune, and the pertinence of building them hand in hand with the Do No Harm approach. The document is the result of some research considerations in the experience of forming Local Justice Systems in Bogotá D.C. in conjunction with the Universidad Nacional of Colombia.

Keywords: Access to justice; Do No Harm; Networks; Harm; Local Justice System.

Sumario: 1. Introducción, 2. Metodología, 3. Breve acercamiento al concepto de Sistema Local de Justicia, 4. Reflexiones acerca de la administración de justicia desde una perspectiva de Acción Sin Daño, 5. Conclusiones, 6. Referencias bibliográficas.

1. Introducción

Este artículo se interesa por las reflexiones provocadas por algunos procesos relacionados con el acceso a la justicia territorial en Bogotá D.C. a través de los cuales se ha conversado sobre los impactos que se generan en la intervención de conflictos a la hora de administrar justicia.

Esta tensión, entre el acceso a la administración de justicia y los efectos que causa, se propone a partir del enfoque de Acción Sin Daño (ASD) que indica cómo a pesar de que existan buenas intenciones o se busque hacer el bien por parte de profesionales, proyectos e instituciones, no siempre es esto lo que sucede, y por tanto es necesario reflexionar, evaluar y diseñar estrategias que orienten la intervención en los conflictos como una posibilidad de construcción y fortalecimiento de relaciones saludables y duraderas, y no, violentas y dañinas.

Uno de los propósitos del documento es presentar a los Sistemas Locales de Justicia (SLJ) como una estrategia de coordinación entre los diferentes operadores y actores¹ que en el territorio² tienen como responsabilidad gestionar las conflictividades que emergen en la convivencia cotidiana y hacen parte del vivir comunitario. Sus acciones buscan impactar de manera significativa las relaciones entre personas, familias, grupos, comunidades e instituciones inmersas en conflictos y quienes aspiran a que se les garantice el acceso a la justicia.

Por tanto, se indica cómo la concepción de los SLJ está orientada a la prevención y mitigación de los posibles daños que se causen a la hora de administrar justicia. Para cumplir con este objetivo, las reflexiones aquí señaladas se presentarán de la siguiente manera: en primer lugar, se expone una definición de acceso a la justicia y las problemáticas que ésta presenta al ser una función pública que busca garantizar un derecho a las personas que se encuentran en situación de conflicto y cómo la estrategia de SLJ busca contribuir a la superación de diferentes problemáticas que se dan. En segundo lugar, se indican los

¹ Al hablar de *actores de justicia* se hace referencia a aquellos sujetos que desarrollan procesos de regulación de conflictos locales que no corresponden al monopolio de la administración de justicia del Estado, es decir, indica los escenarios de gestión de conflictos y promoción de la convivencia pacífica agenciados, por ejemplo, al interior de grupos juveniles, comunidades de fe, organizaciones sociales, comunidades de base, entre otros.

² Para este asunto, el territorio es concebido como un conjunto de características que permiten ubicar la práctica de administración de justicia desde una perspectiva local, por lo tanto, se tendrán en cuenta dinámicas administrativas, culturales, de conflictividad, de oferta de justicia y demográficas. Por ejemplo, las experiencias de las que parte este artículo se ubican en la conformación de Sistemas Locales de Justicia en localidades de Suba, Usaquén, Santa Fe, La Candelaria, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe y Fontibón en Bogotá D.C.

orígenes del enfoque de ASD, sus objetivos y la relación con el acceso a la justicia a partir de ciertas reflexiones éticas y metodológicas. Posteriormente, se indica la forma en que el enfoque de redes constituye a los SLJ y cómo puede ser a su vez, una mirada para el abordaje estratégico en la atención de conflictos, prevención y mitigación del daño producto de la administración de justicia, y la forma en que los actores de los territorios pueden combinar acciones con mayor eficacia y cercanía que las actuaciones aisladas de operadores de justicia. Finalmente, más que conclusiones, se presentan algunas consideraciones como puerta de entrada para continuar conversando sobre estos asuntos y la forma de abordarlos.

2. Metodología

El presente documento, plantea algunas reflexiones producto de procesos de investigación-intervención adelantados en la ciudad de Bogotá D.C. en el marco del diseño, implementación y evaluación de la política pública de acceso a la justicia en la ciudad y se inscribe en el marco del proyecto “Acceso a la Justicia como Garantía de Derechos y Fortalecimiento Comunitario” implementado en 2015 y 2016.

Este proyecto, liderado por la entonces Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia de la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá D.C. y la Universidad Nacional de Colombia, estuvo orientado a la ampliación del acceso a la justicia basado en una respuesta efectiva e integral de los conflictos a partir del desarrollo de cuatro líneas de trabajo (Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia - EJCUN, 2015a):

- Optimización del uso de información derivada de los procesos de justicia.
- Uso de rutas de acceso a la justicia por parte de los ciudadanos.
- Contextualización de los conflictos por parte de los operadores de justicia.
- Mejoramiento en la percepción de la justicia.

Para desarrollar estos propósitos, se trabajó conjuntamente con operadores de justicia, autoridades locales y comunitarias e instituciones públicas, en la construcción de diagnósticos sociales para la identificación y problematización de conflictos y las dinámicas de acceso a la justicia. A partir de la información correspondiente a las realidades locales, se construyeron agendas en red para la consolidación de estrategias de acceso a la justicia orientadas a las líneas de trabajo mencionadas.

De este modo, se realizaron ejercicios participativos en 10 localidades del distrito (Santa Fe, La Candelaria, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa, Fontibón, Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo, Suba y Usaquén) con el propósito de visibilizar las principales problemáticas y barreras de acceso a la justicia en cada territorio para posteriormente, construir estrategias para superarlas (Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia - EJCUN, 2016a).

Las técnicas de recolección de información se centraron en grupos focales y talleres en los cuales los actores antes mencionados conversaron y relataron las dinámicas de intervención de conflictos y las barreras de acceso a la justicia presentes. A su vez, como herramientas de apoyo, se realizaron algunas entrevistas semiestructuradas a funcionarios de instituciones que administran justicia concentrada en equipamientos como las Casas de Justicia. En total, participaron 225 asistentes, entre operadores de justicia (formales, no formales y comunitarios), líderes comunitarios y representantes de instituciones del Estado delegados para el proceso.

De manera transversal, la información recolectada giró en torno a las dificultades que afrontan los ciudadanos para acceder a la justicia y permitió encontrar de manera rápida y oportuna oferta para la atención de los conflictos en las localidades mencionadas. Siendo así, las reflexiones conceptuales planteadas en el presente documento, recogen parte de las conversaciones, narrativas y relatos sobre los impactos negativos en la administración de justicia³ y algunas ideas pertinentes para afrontar dichas problemáticas.

3. Breve acercamiento al concepto de Sistema Local de Justicia

3.1 Crisis en la justicia

El acceso a la justicia es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991, en la cual se establece que por ser una función pública, la ciudadanía puede acceder a mecanismos de justicia. De acuerdo con la Corporación Excelencia en la Justicia, el acceso a la justicia es aquel derecho orientado a la resolución de conflictos, que busca materializarse a través de mecanismos sencillos y en condiciones de igualdad (Corporación Excelencia en la Justicia, 2017). Acceder a la justicia implica una disposición pública de recursos, gestión, administración por parte de diferentes instituciones, para atender los conflictos en los que se encuentran los ciudadanos.

Generalmente se asocia la administración de justicia a la función judicial del Estado amparada en la distribución de poderes propia del Estado moderno, sin embargo, existen otras instituciones estatales y comunitarias que administran justicia, como es el caso de lo que se conoce como justicia formal (justicia del judicial), justicia no formal o administrativa (justicia del ejecutivo) y justicia comunitaria⁴ (afro, indígena o en equidad), todas ellas configuran una oferta importante para la atención de la ciudadanía⁵.

³ El trabajo desarrollado en Bogotá D.C., contó con presentaciones por parte de la Universidad Nacional de Colombia acerca de lo que es el enfoque de Acción Sin Daño y sus posibles relaciones con la administración de justicia, lo cual provocó distintas reflexiones conceptuales que quieren ser recogidas en este documento.

⁴ Para el caso de la Justicia en Equidad, en la Constitución se hace mención en los artículos 116 y 247, mientras que, el de la justicia indígena se refiere a través del artículo 246.

⁵ Esta diferenciación la podemos notar, por ejemplo, en la organización de las siguientes instituciones: a) justicia formal, con juzgados y fiscalías; b) justicia no formal a través de Comisarías

Recientemente la justicia colombiana, rodeada por diferentes coyunturas mediáticas e institucionales, ha atravesado una serie de debates políticos (Uprimy-Yepes, 2005) ligados a problemáticas de corrupción, impunidad, eficacia y recursos que tienen que ver con la garantía de los derechos y la toma de decisiones ante los problemas en los que se ven envueltos los colombianos diariamente.

Al mencionar algunas de las problemáticas que son referidas constantemente en la opinión pública, se observa que, “además de las dificultades de acceso y eficiencia, el funcionamiento del sistema judicial colombiano presenta problemas agudos de inequidad y selectividad en muchos campos, pues los distintos intereses y derechos no son protegidos en forma igualitaria por los jueces” (Uprimy-Yepes, 2005).

Las dinámicas en la administración de justicia son complejas, existe una sobreoferta de justicia y una especificidad de las competencias y alcances para cada uno de los operadores de justicia de acuerdo a la caracterización jurídica de los conflictos; la comunicación y la acción conjunta entre diferentes instituciones (locales o nacionales) no es sencilla, todo esto dificulta el acceso y la garantía de derechos. Algunas situaciones que dan cuenta de esta realidad son los tiempos prolongados para la atención de un conflicto, el desconocimiento entre los operadores de justicia y la falta de protocolos de atención conjuntos, la limitada interoperabilidad entre sistemas de información, y por supuesto, las restricciones propias de la estandarización de procedimientos de las instituciones en contraposición a la diversidad y a los contextos tan disimiles que existen en el país (Acosta, 2018).

Estas dificultades de carácter estructural, ligadas a la alta presencia de conflictos y de necesidades jurídicas en Colombia, concentran la atención de la gestión pública en la consecución de resultados inmediatos orientados a la descongestión, y no permiten concentrarse en las necesidades profundas que afectan a los ciudadanos. Por tanto, el acceso a la justicia no únicamente es una gestión ante una situación de conflicto, es todo un entramado de acciones para que los ciudadanos mejoren su calidad de vida y va más allá de la lectura jurídica de las situaciones (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, 2015).

3.2 Sistemas Locales de Justicia

Frente al panorama complejo relacionado con la gestión de la justicia, recientemente en Colombia se han organizado experiencias significativas desde una perspectiva territorial, para afrontar diferentes problemáticas en materia de justicia. Estas iniciativas se conocen como Sistemas Locales de Justicia (SLJ).

de Familia o Inspecciones de Policía; c) justicia comunitaria con la presencia de cabildos indígenas, jueces de paz o conciliación en equidad.



Los SLJ son una estrategia coordinada entre los diferentes actores de un territorio específico y los operadores de justicia con el objetivo central de dar amparo a sus habitantes cuando se encuentran en una situación de conflictos (interpersonales, familiares, comunitarios, laborales, entre otros), que afectan la sana convivencia y se desarrollan en ámbitos de la vida social como la familia, el vecindario, la escuela, el trabajo, entre otros (EJCUN, 2016b).

Los SLJ tienen como objetivo fundamental coordinar actores relacionados con el acceso a la justicia y la gestión de conflictos. Este propósito se desagrega a través de ciertos principios o marcos de referencia sobre los cuales los SLJ se desarrollan y que se agrupan en dos categorías fundamentales (EJCUN, 2016b): a) como estrategias para transformar la relación entre los operadores de justicia y la comunidad en el territorio y b) como estrategias de acción para actuar en los conflictos.

Estrategias para transformar la relación entre los operadores de justicia y la comunidad en el territorio

Permanencia, buscar que la oferta de los SLJ se encuentre disponible en cualquier momento y lugar para atender conflictos, es decir, los operadores deben ser cercanos a la comunidad. *Accesibilidad*, las personas deben tener la posibilidad de contar con los operadores de justicia a la mano, para esto es necesario superar las condiciones económicas, geográficas y culturales que impiden que los conflictos sean atendidos. *Transparencia*, concibe la administración de justicia desde un escenario de lo público, en otras palabras, contar con mecanismos de veeduría ciudadana en relación con la gestión de los SLJ. *Participación y democracia*, requiere que los habitantes del territorio puedan incidir en las políticas de los SLJ y definir de manera participativa y colectiva las prioridades que se deben atender. *Confiabilidad*, los SLJ han de dar respuestas adecuadas a las demandas de las personas que acuden a este sistema, si esto no ocurre, los SLJ no serán legítimos para las comunidades, por esto, los límites institucionales en términos de recursos y competencias no deben evitar que los casos sean atendidos.

Estrategias de acción para actuar en los conflictos

Simplicidad, la administración de justicia no tiene por qué ser difícil y tener procedimientos desgastantes y demorados; no se trata de desconocer que muchos casos deben ser tratados desde el componente jurídico, sino que existen otras posibilidades. *Integralidad*, es necesario que en los SLJ se hagan diferenciaciones entre lo que es un conflicto y un litigio, el primero entendido como una relación social en la que se da una incompatibilidad de intereses, mientras que el segundo indica la forma de gestión del conflicto atendiendo únicamente las dimensiones jurídicas de este, generalmente a través de la gestión de un abogado. *Articulación local-nacional*, los SLJ deben plasmar rutas de trabajo comunes entre los operadores con niveles nacionales y locales. *Eficacia*, cada

operador participe de los SLJ representan al sistema como tal; aquí, el sistema responde como unidad ante el contexto local.

Al lograr ubicar estrategias para la gestión de conflictos y la relación recíproca entre operadores de justicia y la comunidad, se plantea la oportunidad de agenciar una seria transformación en la administración de justicia al consolidar una serie de procesos, mecanismos e instancias que le den respuestas oportunas al ciudadano, superando serias problemáticas que en la actualidad se presentan como la congestión judicial, las limitaciones en la capacidad de respuesta por parte de diferentes operadores, las demoras en la gestión y respuesta a casos, la cultura adversarial y punitiva en la gestión de conflictos, la falta de protocolos de coordinación, entre otras situaciones.

Para aterrizar esta aproximación a la atención del conflicto, se puede plantear una relación entre el conflicto que se presenta y el ingreso a la oferta del SLJ, existiendo dos posibilidades frente a la recepción de la situación: por un lado, puede que el conflicto ingrese a la entidad que efectivamente tiene la competencia y jurisdicción para dar trámite al caso, sin embargo, cuando no es así se presenta la primera forma de activar una acción coordinada, a través de remisiones acertadas.

Sin embargo, si se quiere una intervención simple, integral, eficaz y articulada, es necesario caracterizar el conflicto, y como se verá más adelante, leerlo más allá de sus determinantes jurídicas. Es por esto, por ejemplo, que ante un conflicto intrafamiliar es posible, dependiendo el caso, que se acumulen una serie de determinantes en las que se requiera atender conjuntamente la situación, entre ellas: aspectos legales relacionados con el cuidado de los hijos, manutenciones, visitas, etc.; soluciones terapéuticas si se han producido fenómenos de maltrato o que han afectado seriamente la vida psicológica de los integrantes de la familia; aspectos relacionales en tanto se necesita recuperar con prioridad el vínculo social; o en asuntos que indiquen violencia contra la mujer. De lo que se trata es de hacer un cruce entre la complejidad del conflicto y la oferta de justicia para determinar la mejor intervención⁶, de modo que se activen rutas y protocolos acertados entre operadores, lo que implica remisiones y atenciones coordinadas en un marco de comunicación fluida y permanente entre los miembros del SLJ.

⁶ Para ilustrar esta idea, puede tomarse como ejemplo las juntas médicas que se realizan en los hospitales, en donde se reúnen diferentes especialistas de determinadas áreas de la salud para abordar situaciones complejas de un solo paciente y tomar la mejor decisión.

3.3 Justicia local, una apuesta por la justicia sin daño

En contextos de conflictos armados, crisis humanitarias y violaciones de derechos humanos es recurrente que aparezcan diferentes entidades del orden local, nacional e internacional, públicas y privadas, bajo mandatos institucionales que buscan atender las situaciones de desastre y afectación en las comunidades y los territorios.

A pesar de que las intenciones, muchas de ellas atravesadas por discursos e ideologías sobre el bienestar, el desarrollo humano y los mismos derechos, partan bajo una idea del bien, se pueden cometer afectaciones personales, familiares, colectivas e institucionales imprevistas, debilitando la capacidad de agencia⁷ en los habitantes de un contexto específico e incluso agravando las situaciones que han dejado los enfrentamientos armados y sus impactos en el corto, mediano y largo plazo.

Esta reflexión parte de una enunciación ética, política y metodológica sobre la intervención en contextos de guerra y crisis humanitarias y fue planteada con rigurosidad por Mary Anderson, del equipo de *Local Capacities for Peace Project* (Capacidades locales para la paz) y otros mecanismos nacionales e internacionales de asistencia humanitaria, quienes revisaron diferentes experiencias en distintos lugares del mundo sobre los efectos reales de la ayuda humanitaria⁸.

Muchas de estas reflexiones surgen del análisis de la intervención por parte de organismos internacionales en guerras desarrolladas en África y Asia, dentro de ellas se destaca el genocidio ocurrido en Ruanda en 1994 y el papel de la Organización de Naciones Unidas ONU, el Fondo Monetario Internacional FMI, y el Banco Mundial BM, casos que han sido revisados y documentados y que permiten afirmar que estas acciones agravaron los conflictos internos, produjeron violencias e invisibilizaron las capacidades locales de paz.

Este genocidio, liderado por dirigentes racistas hutus, se caracterizó por la gran cantidad de asesinatos en tan poco tiempo, la propaganda local concentrada en infundir odio y racismo, la estrategia para cometer diferentes crímenes, y la falta de presencia internacional ante el auxilio demandado por dirigentes locales ruandeses. Edna Romero-García (2009, p. 20), señala que en 100 días aproximadamente 100.000 personas tutsis fueron asesinadas, situación producida por la falta de control y monitoreo de instancias internacionales a los recursos y políticas económicas. Cabe destacar que se invirtieron más de 700.000 dólares para la compra de 580.000 machetes, transacciones que se lograron efectuar gracias a:

⁷ Por agencia se entiende la capacidad y oportunidad de realizar acciones encaminadas al fortalecimiento comunitario para la garantía de derechos y la satisfacción de necesidades.

⁸ Como resultado de estas reflexiones se publica el libro *“Acción Sin Daño. Cómo la ayuda humanitaria puede apoyar la paz o la guerra”* de Mary B. Anderson.

las políticas de liberalización del sistema de licencias de importación que habían insistido en implantar el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. No obstante, sin la constante financiación internacional, no habrían dispuesto de suficiente dinero para comprar estos materiales que fueron utilizados para llevar a cabo la masacre de miles de personas a comienzos de 1994. (Romero-García, 2009, p. 17).

Este caso, presenta de manera ilustrativa y muy resumida, que diferentes organismos con estatus internacional reconocido y que lideran acciones en nombre del desarrollo económico y de los derechos humanos realizaron acciones o las dejaron de hacer ocasionando impactos negativos y vulneraciones aterradoras en la población civil y una comunidad étnica específica.

El enfoque de ASD surge como la posibilidad de entregar unos criterios teóricos, éticos y pistas metodológicas para desarrollar intervenciones adecuadas al contexto sin agravar y causar los daños que la misma conflictividad, la violencia directa, cultural y estructural ha podido causar.

4. Reflexiones acerca de la administración de justicia desde una perspectiva de Acción Sin Daño

4.1 La construcción de los Sistemas Locales de Justicia

Desde 2012, Bogotá ha iniciado una travesía por la ampliación del acceso a la justicia, el cual está determinado por la elaboración de insumos técnicos y de política pública sobre la reformulación del Sistema Distrital de Justicia y la puesta en marcha de los SLJ.

Estos diseños cuentan con un alto componente de trabajo colaborativo, en el que se destacan procesos para el fortalecimiento institucional en clave de formación a operadores y actores de justicia distrital, local y nacional para mejorar la justicia de la ciudad a través de la construcción de agendas colectivas, como lo son rutas de acceso interinstitucionales y mesas de justicia, desde un enfoque de ASD.

Apoyándose en la experiencia y trayectoria de las docentes y coordinadoras de la Especialización en Acción Sin Daño y Construcción de Paz, de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Colombia y del Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia PIUPC, se posibilitaron conversaciones y debates para adelantar dichas iniciativas, a propósito de la relación universidad-sociedad. Las reflexiones aquí presentadas son el resultado de una serie de diálogos entre docentes, profesionales, operadores de justicia, líderes comunitarios, representantes de distintos sectores, y estudiantes, en donde se posibilitó el tejido de diferentes tramas de significado

sobre la base de experiencias compartidas que llevan a considerar los impactos positivos o negativos en la administración de justicia.

De este modo, el enfoque que ha sido diseñado para orientar las prácticas de intervención social e institucional en contextos de guerra y conflicto armado se aterriza en un plano concreto para ser pensado desde las políticas y lineamientos de las estrategias locales de acceso a la justicia con un enfoque de ASD.

Este enfoque, propuesto ahora como *Justicia Sin Daño* (JSD), asume que la administración de justicia está sustentada en una serie de principios humanos y reglamentos institucionales; sin embargo, en los procedimientos y por el diario vivir de los operadores de justicia, puede ser que las intervenciones que se realicen no siempre contribuyan al bienestar social de las personas que acceden a la oferta de justicia y por el contrario, es factible que se configuren afectaciones más graves que al inicio de los conflictos, producto de una inadecuada intervención.

Siguiendo algunas ideas expuestas por Bolívar-Jaime y Vásquez-Cruz (2017)⁹, la JSD implica incorporar el enfoque de ASD en las políticas, procesos y procedimientos relacionados con el acceso a la administración de justicia. Ello convoca una reflexión profunda en la forma en que se tramitan conflictos, lo que incluye la lectura cuidadosa del contexto, la ética en la intervención en las tensiones y las formas de reacción para introducir correctivos en una intervención o decisión que no sea acertada.

Inocuidad, los SLJ orientan sus acciones éticamente

A pesar de que la administración de justicia busca transformar los conflictos, y como dice Galtung (2003, p. 107), canalizar constructivamente la energía que generan, es posible que no siempre se encuadren de la mejor manera todos los elementos que se desarrollan durante la cronología del conflicto y desde una intervención mal realizada, se agraven los impactos que deja tal situación. Es por esto, que la ética es uno de los puntos de partida para minimizar los efectos de una inadecuada intervención.

La *inocuidad* es la capacidad de no hacer daño, por tanto remite directamente a la ejecución de acciones reflexionadas éticamente. A su vez, la *ética* se entiende como “un tipo de saber que se orienta por la evaluación de la bondad de la acción de las personas o las instituciones, sobre la base de la existencia de una búsqueda implícita o explícita del bien” (Rodríguez-Puentes, 2008, p. 41), por tanto, es un referente primordial para los SLJ que puede orientar las acciones que desarrollan y los objetivos que persiguen; se trata entonces

⁹ Lo mencionado por estas autoras se inscribe en la relación ASD y Justicia Transicional, la cual resulta como un ejemplo ilustrador para relacionar la ASD con un escenario específico de intervención.

de entender que “una ética para la intervención interpela tanto a las organizaciones como a los profesionales por la coherencia entre el pensamiento, los discursos, las acciones que realizan cotidianamente y las consecuencias de estas” (Bolívar-Jaime y Vásquez-Cruz, 2017, p. 22).

Desde estas consideraciones, la intervención profesional de los diferentes operadores de justicia y actores del territorio, con la perspectiva de JSD, puede ser propuesta según el principio fundamental del *cuidado*. Según la Real Academia Española (2019), el *cuidado* es la “solicitud y atención para hacer algo bien”, en lo que respecta a los SLJ, es buscar que toda intervención sobre los conflictos se desarrolle con la mayor diligencia y esmero, en tanto supera miradas tradicionales en la atención de conflictos y busca activar diferentes recursos dispuestos territorialmente para promover cambios significativos que respondan al protagonismo de las partes que se encuentran en tensión.

Siendo así, en el cuidado “está presente la idea de que las personas no son entes aislados y abstractos (...), sino que son fundamentalmente relacionales e interdependientes” (Cortés-Pérez, 2011, p. 5). Ahora bien, la pregunta fundamental es ¿qué cuida o qué es lo que se debe cuidar por parte de los SLJ? Responder a este interrogante no es tarea sencilla, sin embargo, es posible plantear como punto de partida que el cuidado se centra en el conflicto, bien sea interpersonal, institucional o comunitario, es decir, se cuida a las personas que están inmersas en él, sus intereses, sus relaciones, sus expectativas, sus sentimientos, su privacidad, sus historias de vida.

Para lograr que el cuidado del conflicto se dé, es imperativo construir procesos y gestiones rigurosas al interior de los SLJ y facilitar que los ciudadanos superen las dificultades que produjeron o que son efecto del conflicto. La trabajadora social, Sol Angy Cortés-Pérez (2011), señala que el cuidado como un referente ético debe asociarse a un proceso que se desarrolla a partir de cuatro elementos: 1) la *atención*, como la capacidad de buscar identificar las necesidades de las personas que se encuentran en conflicto de modo que sea un referente para la intervención, 2) la *responsabilidad*, buscando asumir una postura gerencial de apoyo y compromiso con la garantía de derechos de los ciudadanos que acceden a los SLJ, 3) la *competencia*, orientada a la búsqueda de posibilidades más allá de la misionalidad de las instituciones de modo que se logre brindar la mejor atención y, 4) la *receptividad* indica cómo los ciudadanos pueden sentirse atendidos al interior del SLJ.

Los SLJ como estrategia para mejorar el acceso a la administración de justicia, coincidiendo con la ASD, debe incorporar como referentes en su actuación, además del cuidado, unos mínimos éticos entendidos como valoraciones que pueden ser aceptadas por todos los miembros del SLJ y que orientan su desarrollo. Estamos hablando de la dignidad, la libertad y la autonomía.

Con respecto a la *dignidad*, la idea Kantiana de que los humanos son un fin en sí mismos debe ser incorporada en el actuar del SLJ. Angelo Papacchini nos dice al respecto:

La idea fuerte es que la humanidad constituye un fin en sí mismo y por lo tanto, no puede ser reducida al nivel de un instrumento para cualquier fin ajeno a ella misma (...) En ese sentido, la dignidad humana se opone, antes que todo, a la manipulación y a la instrumentalización. (Papachini, 1997, p. 232).

Acá se hace alusión a la dignidad del ciudadano inmerso en un conflicto y que se acerca al SLJ para que le entreguen una respuesta, por ello, los operadores que lo atienden deben asegurarse de verlo como un sujeto de derechos, activo y con capacidades para aportar en la transformación del conflicto; el objetivo de la intervención es asegurar que sus derechos sean satisfechos, respetados y evitar, por ejemplo, utilizarlo como un mero dato estadístico para presentar resultados de gestión y atención institucional.

La noción y reconocimiento de la *autonomía* implica asumir al ciudadano como un sujeto que es capaz de aportar en la solución del conflicto y no verlo como individuo desprovisto de recursos para superar sus dificultades; se busca generar las acciones para fortalecer sus ideales de autorrealización sin que afecten los de los demás. Como principio ético, con la autonomía, se quiere evitar forzar decisiones o imponer soluciones bajo los supuestos institucionales y por el contrario, buscar que el ciudadano salga fortalecido luego de la intervención institucional.

Frente a la *libertad*, y siguiendo a Amartya Sen y Martha Nussbaum (Rodríguez-Puentes, 2008), se hace referencia a las oportunidades reales de elegir la forma en que una persona puede llegar a "ser" o a "hacer" en el mundo. Es decir, como referente ético implica buscar potenciar la toma de decisiones como parte fundamental para el desarrollo de los proyectos de vida de los ciudadanos que se acercan al SLJ.

Siendo así, para este caso, la ética del cuidado puede entenderse dentro de los SLJ como un imperativo en la cual los operadores y actores, son respetuosos y diligentes con las necesidades, recursos y derechos de los ciudadanos inmersos en el conflicto, de modo que los mínimos éticos son la carta de navegación para cumplir dicho objetivo.

Gestión coherente con la ética del cuidado

Siguiendo a Vela-Mantilla, Rodríguez-Fernández, Rodríguez-Puentes y García-Muñoz, (2011) existe una diferencia entre dos posturas éticas que orientan la intervención sobre los conflictos, por un lado se encuentra la ética *deontológica* y por otro, la *consecuencialista*. No es lo mismo gestión buena y una gestión correcta del conflicto, ello no significa que una gestión buena no pueda ser correcta o que toda gestión correcta es en sí

misma una gestión buena. El SLJ debe buscar siempre realizar buenas intervenciones sobre el conflicto sin que se atente contra lo correcto de la actuación institucional.

La primera postura ética, la *deontológica*, indica que se pueden realizar acciones correctas, de acuerdo con normas jurídicas, valores y derechos establecidos social e institucionalmente, se actúa conforme con la ley. La segunda, la ética *consecuencialista*, busca que las actuaciones se den con base en lo bueno, en la búsqueda del bienestar de las personas y comunidades, teniendo como referente las consecuencias a largo plazo de las decisiones que se tomen.

Hay que preguntarse ¿se puede encontrar en los SLJ formas de tomar decisiones correctas y que a la vez sean buenas? Como ya se señaló, el sentido de la intervención en clave de JSD está en realizar acciones correctas que a su vez potencien el bienestar humano, entendido desde la perspectiva de ética del cuidado, como el potenciamiento de la libertad, dignidad y autonomía, en tanto que se respeta y logra el desarrollo de capacidades y oportunidades de las personas, grupos y comunidades que se encuentran en una situación de conflicto, esto significa que la interpretación y gestión del conflicto, por parte de los operadores, no sobrepasa los ideales y anhelos de las personas, sino que se logra durante el trámite, desarrollar estrategias para alcanzar significativamente sus logros propuestos de acuerdo a las expectativas de los ciudadanos.

226

Desde esta perspectiva, el trámite de los conflictos entiende que los ciudadanos son sujetos de derecho, que pueden hacer y ser en la atención de su conflicto (Urquijo-Angarita, 2014), lo que se traduce en centrar la intervención a partir de la continua consulta por parte de los operadores a las personas sobre las aspiraciones que tienen sobre la salida de la situación que afrontan.

Para promover acciones que se enmarquen en esta línea hay que diferenciar lo que es un litigio¹⁰ de un conflicto, ello permite leer este último desde sus determinantes socioculturales y no únicamente desde sus manifestaciones o interpretaciones jurídicas o judiciales, así, la intervención propuesta contemplará posibilidades novedosas teniendo como referente la sostenibilidad y el largo plazo en las decisiones y acuerdos a los que se llegue. Cuando se piensa en el litigio únicamente se observa la situación desde su

¹⁰ Al respecto se puede observar cómo la justicia imperatoria se queda corta frente a la realidad de los conflictos que se presenta. De este modo “dentro de un modelo imperatorio, la intervención se da específicamente sobre aspectos litigiosos del conflicto, dejando de lado, múltiples aristas que representan la profundidad del conflicto como una relación inserta en complejas dinámicas sociales. Desconocer las causas y efectos de los conflictos y su potencial transformador, puede significar que las actuaciones orientadas de manera imperatoria fácilmente produzcan un daño en el tejido social, en las relaciones entre las partes y de éstas con la sociedad. De ahí la necesidad de contemplar modelos alternativos” (EJCUN, 2015b, p. 92).

interpretación jurídica y legal, pensar en el conflicto implica ir más allá, ver otras determinantes, interpretar relaciones, relacionar un contexto estructural, ubicar causas y consecuencias, es un desafío porque el operador de justicia no únicamente tome y promueva una decisión, sino que se convierta en un investigador de la situación.

Si se quiere una intervención simple, integral, eficaz y articulada, es necesario caracterizar el conflicto, leerlo más allá de sus determinantes jurídicas. No se trata en ninguna medida de saltarse o ir contra la ley, sino más bien de encontrar las posibilidades suficientes para que el ciudadano encuentre en los SLJ una oportunidad de acceder a la justicia desde una gestión que va más allá de la misionalidad y que encuentre alternativas al sostenerse en el apoyo inter-institucional que propone la colaboración entre operadores.

El daño, lo que busca evitarse con los SLJ

Generalmente se da por hecho que cuando se administra justicia se realiza una buena acción, pero ¿es posible causar o incrementar los daños cuando los operadores de justicia intervienen en un conflicto?, la respuesta es sí. Puede que la acción desarrollada por un operador no sea beneficiosa para las partes o para la comunidad y por el contrario, se aumenten los efectos negativos que ha dejado el conflicto.

Siendo así, es prioritario que al interior del SLJ se desarrollen los esfuerzos suficientes para incorporar mecanismos y estrategias que eviten que la intervención sobre los conflictos cause daño y por el contrario, logre mitigarlo, como es su función.

Es fundamental entonces, identificar los posibles daños que pueden ser causados al administrar justicia e intervenir en los conflictos, de modo que las distintas instituciones actúen con base en los criterios que ofrece el enfoque de ASD.

Concepto y tipos de daño

Para la Real Academia Española (2019) dañar significa “causar detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia”. Esta afectación puede ser ocasionada por acción u omisión de otro, en este caso de un operador de justicia que al intervenir inadecuadamente una situación conflictiva o por no hacerlo, afecta significativamente los derechos y garantías de los ciudadanos.

Cabe destacar que para que haya daño “es necesario que se establezca el vínculo entre daño-efecto y daño-consecuencia; es decir, si no hay evento dañino no hay daño y si no hay evidencia de las consecuencias, tampoco se puede hacer referencia a la existencia del daño” (Rodríguez-Puentes, 2008, p. 14). Dicha claridad permite ubicar los responsables del daño, los afectados, las acciones negativas y por supuesto, las formas para reparar o resarcir tal daño¹¹.

¹¹ Es frecuente que se confunda en el imaginario sobre ASD el daño ocasionado por una de las partes en conflicto, con el daño ocasionado por quien interviene el conflicto queriendo solucionarlo. ASD hace referencia a la segunda situación, a lo que no debe hacerse en la intervención.

Para el asunto que interesa, se puede decir que el daño es el resultado de las acciones negativas desarrolladas por quienes administran justicia al haber intervenido un conflicto, de modo que las afectaciones son perjudiciales para los ciudadanos que se encuentran en esta situación y para sus redes personales. Se parte de la idea que ASD “implica un posicionamiento ético frente a la intervención y pone a prueba la capacidad de leer, interpretar y consultar en forma continuada el contexto a la luz de las concepciones de bienestar y justicia” (Vásquez, 2011, p. 102).

El *daño objetivo* es aquel daño que afecta bienes materiales, medibles y cuantificables. Por otro lado, en el *daño subjetivo o daño a la persona*, las afectaciones humanas van desde el registro corporal, psíquico y de la libertad, se categorizan en dos tipos: a) daño psicosomático, que afecta la biología y el bienestar del ser humano; b) daño al proyecto de vida, que afecta la posibilidad que el ser humano realice sus aspiraciones e ideales.

En la Tabla 1 se muestran algunos ejemplos de posibles daños que se pueden ocasionar al darse una inadecuada gestión en materia de justicia, es decir, posibles acciones con daño:

Tabla 1. Ejemplo de tipos de daño

Daño Objetivo	Daño Subjetivo
<ul style="list-style-type: none"> Costos en la gestión del conflicto que sean innecesarios (transporte, alimentación, permisos laborales) Costos económicos por procesos judiciales innecesarios 	<p>Daño Psicosomático:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estrés por demora en la gestión del conflicto Sufrimiento por decisiones injustas Rabia y desconsuelo por falta de atención Revictimización Ruptura de relaciones fundamentales para las personas <p>Daño al proyecto de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escalada del conflicto por errores en la gestión de los operadores Demoras en gestión del conflicto afectando planes de vida

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Rodríguez-Puentes (2008).

¿Por qué pueden ser causados los daños?

Por lo general, los conflictos en sí mismos ya han generado una serie de afectaciones negativas en las personas que los viven, sin embargo, la gestión del conflicto “no es solamente útil o inútil para solucionar un cierto problema, es además un factor de la conflictividad local, que puede empeorarla (daño), manejarla o dejarla más o menos igual” (Rodríguez-Puentes, 2008, p. 19), de este modo se requiere reconocer, por ejemplo, los siguientes elementos antes y durante la intervención de conflictos, de modo que se evite generar el daño y los efectos adversos:

- La gestión del operador de justicia puede fomentar la tensión entre las partes en conflicto.
- Un operador fortalece a una de las partes y disminuye la capacidad del otro.
- El lenguaje jurídico confunde a las partes, se mantiene el caos y se transmiten mensajes equívocos.
- Se fomentan dependencias nocivas entre el ciudadano y el operador.
- Se limita la atención del conflicto a partir de la misionalidad y no se buscan alternativas entre operadores de justicia.
- Se interviene de manera improvisada, descuidada, sin rigurosidad o con negligencia.
- No se hace una adecuada caracterización de los conflictos cuando son remitidos.
- No se realiza el apropiado seguimiento a los conflictos intervenidos.
- Se desconocen las realidades culturales e identidades culturales y de género de las partes en conflicto aplicando procedimientos estandarizados.
- No se ubican las causas y manifestaciones del conflicto en razón del género.
- Se centra la intervención en la decisión sobre el conflicto y no en la satisfacción de las partes.
- No identifica los impactos negativos que ha dejado el conflicto y por lo tanto no se les atiende.

Una vez identificadas las causas que pueden generar daño al gestionar los conflictos es necesario ubicar mecanismos e instancias colectivas que determinen formas para la superación de tales dinámicas. De este modo, el SLJ como estructura colectiva, puede contemplar una serie de evaluaciones periódicas de prevención y mitigación del daño desde el enfoque planteado y la problematización de cada una de estas realidades.

Tal apuesta implica, que al interior de cada SLJ existan protocolos de atención de conflictos interinstitucionales que funcionen con mecanismos de comunicación y monitoreo capaces de superar el listado anterior, de modo que en los momentos en que ingresa un caso al SLJ, en la forma como se les caracteriza, las atenciones que se les da y el posterior seguimiento y salida, prioricen la gestión desde los mínimos éticos y el cuidado del conflicto.

Se torna fundamental que el SLJ como colectivo para la atención y el acceso a la justicia, se permita ubicar espacios deliberativos para la revisión de sus acciones¹², de modo

¹² Por ejemplo, en la experiencia de construcción de SLJ en Bogotá, se ha retroalimentado la dinámica del *Comité de Vida*, liderado por la Policía Nacional de Colombia, allí se presentan diferentes casos, entre ellos delitos y conflictos, y la forma como se les da gestión interinstitucionalmente. Las experiencias en Bogotá mencionadas anteriormente, acompañadas por la Universidad Nacional de Colombia, lograron desarrollar Mesas y Comités Locales de Justicia como espacios de cooperación interinstitucional.

que se generen los correctivos y mejoras de acuerdo a la gestión, espacios de aprendizaje destinados para revisar casos, experiencias exitosas, tomar decisiones sobre correctivos, evaluar el impacto local de las intervenciones, revisar criterios de actuación, etc.

4.2 Redes locales y su relación con la justicia sin daño

Los SLJ y su relación con la JSD se fundamentan en una perspectiva de redes, lo cual supone propender por la articulación entre diferentes actores, operadores, e instituciones en tanto que hay que “fortalecer, arraigar y dar estabilidad a las dinámicas e instituciones de justicia (...), mediante su articulación a las dinámicas de poder y regulación para que participen en el apoyo, el direccionamiento y control de las figuras” (Ardila-Amaya *et al.*, 2006, p. 208).

El enfoque de redes permite orientar y encuadrar el desarrollo de las estrategias hacia una JSD. Dicha interpretación para el mejoramiento de la justicia plantea que la colaboración emerja en función de la garantía de derechos y se ligue a los procesos que ya vienen funcionando en cada uno de los territorios, con responsabilidad y seguimiento a los procesos de justicia (Ardila-Amaya *et al.*, 2006).

230

Las redes: lo que permite pensar en sistema

Sobre la terminología del enfoque de redes es preciso señalar que hoy en día se ha convertido en una tendencia usada indiscriminadamente, por esto, la metáfora que explica los apoyos sociales en escenarios de necesidad requiere de una debida conceptualización y por supuesto, una especificidad en su desarrollo metodológico.

Las redes son un concepto polisémico (Zapata, 2013), usualmente empleado para hacer referencia a procesos de comunicación, vinculación y organización social. Al afirmar que las redes constituyen los SLJ se piensa que el acceso a la justicia puede darse de forma democrática, se identifica en los escenarios de interacción una pluralidad de recursos y posibilidades que desde una asertiva comunicación permite respetar la diferencia en la gestión del conflicto.

Siguiendo a Carlos Sluzki (1996), la red convoca las interacciones frecuentes y que son cotidianas, los SLJ no solo los conforman operadores de justicia, sino también todos los demás actores que trabajan sobre la conflictividad local y los vínculos que construyen entre ellos y con las comunidades de referencia, por ejemplo, las Juntas de Acción Comunal, los Comités de Propiedad Horizontal, los colectivos, las fundaciones, las agremiaciones, los líderes religiosos, entre otros.

Las trabajadoras sociales Perilla-Lozano y Zapata-Cadavid (2009) afirman que las redes se pueden concebir como un proceso vinculante intersubjetivo que permite generar relaciones colaborativas para la gestión social partiendo de los significados que se crean en la cotidianidad a nivel individual, grupal y organizacional. La red permite satisfacer necesidades y potenciar recursos que se movilizan al interior del SLJ, los cuales a su vez son oportunidades con las que pueden contar las personas, grupos e instituciones.

Las redes potencian la participación comunitaria de forma directa en la administración de justicia superando la forma representativa al crear y visibilizar vínculos que pueden adelantar procesos de decisiones autónomas y fortaleciendo la convivencia. Los vínculos que están puestos en juego en una red son efectivos, así no tengan todos un carácter formal, y su visibilización contribuye a afirmar la horizontalidad de las relaciones que esta perspectiva propone, al tiempo que estimula la acción conjunta (EJCUN, 2013, p. 13) en cuyo marco es posible vehicular mecanismos alternativos y novedosos para la superación de conflictos que se atienden en los SLJ.

Cada SLJ es un intento por formalizar las redes que atienden los conflictos en un territorio y establecer nuevas estrategias eficaces y eficientes de comunicación y validación social. Es por esto que, como punto de partida, los protocolos de acceso a la justicia, desde lo dicho en clave de JSD, buscan generar una adecuada coordinación entre operadores para establecer las acciones que se deben realizar ante una misma situación¹³. Para aterrizar esta aproximación a la atención del conflicto, se puede plantear una relación entre el conflicto que se presenta y el ingreso al SLJ, puede ser activada una acción coordinada, a través de remisiones acertadas y evitar la conocida dinámica de “pingponeo” del caso entre los operadores.

La oferta para la atención de conflictos es mucho más amplia desde la mirada de la JSD, una lectura cuidadosa de los contextos invita a analizar conexiones y potencialidades entre actores que no son operadores de justicia y hacen parte del SLJ y que por su constitución comunitaria acrecientan el espectro de posibilidades y creatividad para solucionar diferentes situaciones; en ese sentido, “el análisis de actores hace parte del análisis de contexto e implica inventariarlos y caracterizarlos según tipo, intereses y relaciones para establecer si obstaculizan, contribuyen o son afectados por el proceso que se va a desarrollar” (Bolívar-Jaime y Vásquez-Cruz, 2017).

¹³ Retomado a lo planteado en De acuerdo con el enfoque de ASD, es necesario que las intervenciones en un contexto dado partan del diálogo y construcción conjunta entre los actores que trabajan en un territorio priorizando atender las necesidades y problemáticas que enfrentan las comunidades, de lo contrario, las tensiones entre actores producidas por los “objetivos en común” serán parte del contexto de forma negativa.

Redes que leen e interpretan el Contexto

Si los miembros del SLJ asumen su intervención desde la JSD se afianzan como actores que, además de atender conflictividades en su territorio de referencia, realizan acciones de investigación y pedagogía social en su contexto local. Cada representante del SLJ que practica la JSD puede emprender estrategias situadas en las realidades cotidianas, para ello ha de contar con el conocimiento suficiente que garantice la interpretación del entorno y en esa medida es clave contar con una “lectura del territorio, de sus relaciones y del poder con el propósito de lograr la comprensión colectiva de las situaciones de conflicto que afectan a la población, reconocer las condiciones que ofrece el territorio para la construcción de paz” (Katz-García, 2011, p. 23).

Dicha interpretación del contexto busca, en sus niveles más básicos, lograr hacer lecturas del escenario social a partir de las dinámicas que generan cohesión social y aquellas que dividen las comunidades y grupos humanos. En concreto, desde el enfoque de ASD se busca identificar los *conectores* y *divisores* que constituyen el entorno y las redes locales, y que a su vez avanzan en la interpretación del conflicto.

Dentro del SLJ se debe tener como marco de referencia en su contextualización las siguientes preguntas: ¿qué actividades o instituciones comparten las personas?, ¿cuáles son sus intereses comunes?, ¿qué actitudes o actividades reducen el conflicto o promueven la reconciliación?, ¿cómo resolvía la comunidad sus disputas en el pasado? Para pensar en los conectores hay que tener en cuenta “la historia, la cultura, el lenguaje y las experiencias comunes; las instituciones y los valores compartidos; la interdependencia económica y política; la manera parecida de pensar y de actuar existentes en todas las sociedades” (Bello, 2014, p. 79).

Estos interrogantes ponen como precedente una intervención del conflicto por parte de los operadores y actores de justicia situada en las realidades locales. A su vez, consolida estrategias para que los operadores se fortalezcan con los conectores que generan integración social y debiliten los divisores que reducen la capacidad de colaboración al interior de las instituciones.

¿Qué conecta a los miembros del SLJ?

Los procesos de diálogo y articulación inter-institucional entre operadores y actores de justicia no son sencillos, sin embargo, las posibilidades que emergen a partir del reconocimiento establecen relaciones colaborativas de apoyo y soporte inter-institucional que centran la atención al ciudadano, bien hecha y sin daño.

Si bien las diferentes competencias y misionalidades entre instituciones muchas veces son contradictorias y confusas entre sí, existe la posibilidad de llegar a consensos entre los

operadores para entregarle al ciudadano que busca acceder a la justicia, mecanismos de transformación de conflictos integrales y eficaces.

Esa posibilidad de alianza entre operadores es posible si es claro que al interior del SLJ existen dos conectores fundamentales: *los derechos de los ciudadanos y la atención integral del conflicto*. Tener como criterio común estos dos referentes le permitirá conversar a cualquier operador y actor de justicia de forma creativa e innovadora sobre su labor.

¿Quién conecta a los miembros del SLJ?

Adicional a la garantía de derechos y la gestión del conflicto debe existir un “queriente”¹⁴ al interior del SLJ, puede que sea un secretario técnico o un coordinador general, lo importante es que su labor principal sea agenciar el proceso de articulación al interior del Sistema.

Dicha labor es fundamental, pues es la posibilidad que surjan con mayor elaboración los niveles de articulación del SLJ. Siendo así, el secretario o coordinador debe asumirse como un tejedor que orienta sus acciones para garantizar el dialogo inter-institucional y agilizar todo proceso de intervención.

¿Qué divide a los miembros del SLJ?

No todas las situaciones y discursos conectan a las personas e instituciones, ASD también propone ubicar y estar alerta a aquellos factores que pueden ocasionar que los miembros del SLJ no articulen de la manera deseada.

Dentro de los posibles divisores que pueden emerger pueden encontrarse los siguientes: a) desconocimiento de las competencias y misionales de otro operador, b) falta de claridad de los procedimientos y funciones de los demás miembros del sistema, c) desconfianza entre operadores por la gestión de los otros, d) ausencia de evaluación de las acciones realizadas por el SLJ, e) carencia de coordinación inter-institucional, f) incumplimiento en los acuerdos y rutas generadas entre los operadores de justicia, g) atender la misma situación sin protocolos de coordinación.

Mapeo de redes

Cuando se adelantan acciones y experiencias de trabajo colectivas como el realizado en los SLJ es preciso tener en cuenta las redes, estas pre-existen a cualquier intervención en el territorio (Dabas, 2007), por lo que se necesita visibilizarlas antes de llevar a cabo una

¹⁴ El término “queriente” se encuentra en oposición a la palabra “doliente”, que alude principalmente a las acciones de un importante nivel de responsabilidad realizadas por un actor social pero que sufre el proceso. Queriente significa que lo hace con el mismo compromiso y disfruta haciéndolo.

acción sobre el escenario social. En esa medida, graficar los vínculos de apoyo y soporte social es una estrategia altamente poderosa para realizar acciones de intervención social y administración de justicia.

Los mapeos de red permiten, por un lado, reflexionar sobre la estructura y dinamismo de los vínculos sociales y por otro lado, considerar, desde distintas voces y experiencias la manera como se han construido las relaciones y los significados que los participantes otorgan a dicha construcción.

En consecuencia, graficar las relaciones le permite a quien integra el SLJ y a su coordinación comprender el contexto institucional, organizacional y cómo se ha edificado la historia y cómo se la ha dotado de sentidos, desde esta perspectiva el escenario se construye en la cartografía y los significados conjuntos (Dabas, 2007, p. 6). Al mapear las redes a través de un gráfico¹⁵, se identifican actores claves que pueden ayudar a identificar y solucionar una serie de conflictos desde la atribución gráfica de los vínculos que se le otorgan a dicho actor con otros, el mapa lo integran las personas, los tipos y frecuencias de los vínculos (Quintero, 1997, p. 63).

La identificación de estos actores, organizaciones e instituciones deja ver diferentes funciones de la red, para hacer, comprender, informar, responsabilizar y ordenar (Quintero, 1997, p. 68). Entonces el mapeo incluye redes informales y formales, situadas en una dimensión histórica y actual sobre la organización social (Dabas y Núñez, 2002, p. 9).

El mapeo no se reduce a una técnica, ni es sólo una herramienta, sino que implica una forma de comprender, apreciar, recorrer un territorio, lo que supone un modo de pensar complejo y sistémico que posibilita que los activos del mismo se movilizan hacia lo que los puede unir, en este caso, prevenir el daño en la administración de justicia en los niveles individual, organizacional y con el entorno (PNUD, 2009, p. 9).

5. Conclusiones

La transformación de fondo sobre la administración y el acceso a la justicia propuesta en el planteamiento de SLJ incluye un sinnúmero de debates y escenarios que pueden convertirse en la posibilidad de identificar en instituciones y recorridos profesionales

¹⁵ En el mapeo de redes existen diferentes metodologías: se puede utilizar el ecomapa, el mapa por cuadrantes, la cartografía social, el análisis de territorio, entre otros, lo importante es ubicar como marcador de contexto, en cualquiera de las técnicas, los conectores fundamentales, es decir, la garantía de derechos y la gestión integral del conflicto. En cualquiera de las elaboraciones del mapa de red se debe tener en cuenta que “todas las elaboraciones gráficas señaladas llevan la fecha de realización y el nombre del profesional o funcionario; se basan en la premisa sistémica de que economizan palabras” (Quintero, 1997, p. 69).

prácticas de justicia innovadoras, transformadoras, sensibles a las lógicas culturales y sociales de los territorios y que a su vez son capacidades locales destacadas.

La conexión entre el acceso a la administración de justicia y la ASD, reflexiona críticamente sobre la forma en que los territorios y sus conflictividades se configuran y cómo estas son transformadas a partir de mandatos institucionales y las relaciones interinstitucionales que se disponen para afrontarlas.

Lo expuesto hasta el momento es el inicio de una conversación mucho más amplia sobre la administración de justicia pensada de manera local, articulada y sin daño. No es posible pensar una JSD si no se encuentra ligada a otros enfoques y desarrollos conceptuales como lo es el enfoque de género, la justicia restaurativa, diferencial, derechos, ambiental, entre otros. Lo que hasta el momento se ha dicho es que existe la posibilidad de hacer una seria transformación institucional promoviendo lógicas colaborativas localmente de modo que se busque que la gestión de los conflictos no afecte los intereses, expectativas y derechos de los ciudadanos.

Una vez implementados, los SLJ en diferentes ciudades y municipios del país, se torna necesario identificar los impactos generados, no únicamente en los conflictos directos que han pasado por ellos, sino las dinámicas que han cambiado al ser parte de la conflictividad local. Los SLJ, progresivamente se han ido formando como políticas públicas, que deben analizarse más allá de los criterios técnicos (ciclo de la política), centrando aspectos en la forma en que se quieren atender o disminuir los daños, su relación con los contextos y las capacidades que promueven (Mellizo-Rojas y Vásquez-Cruz, 2018).

Cada SLJ se forja teniendo como referente un contexto territorial y cultural definido, sin duda, escenarios que ya cuentan con activos de recursos representados en personas, comunidades, organizaciones e instituciones sociales y comunitarias que atienden la conflictividad local. Esta realidad no puede pasarse por alto y desconocerse, por el contrario, el SLJ lo que hace es potenciarla a través de los recursos que agencia. La no lectura de esta realidad puede llevar a buscar estandarizar procesos y no adecuarse a las necesidades ciudadanas e institucionales que existen.

6. Referencias bibliográficas

- Acosta, D. (2018). *Sistemas Distritales y Locales de Justicia, Módulo para la Formación Estratégica*. Bogotá D.C.: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Ardila-Amaya, É., Zapata-Cancelado, M.L., Jiménez-Jara, P., Santos-Mercado, Í., Gamba-Hurtado, R., y Ramírez-Bolívar, L. (2006). *¿A dónde va la Justicia en Equidad en Colombia?* Medellín, Colombia: Corporación Región.
- Bello, M.N. (Marzo, 2014). *Acción Sin Daño, capacidades locales para la paz y experiencias exitosas*. En Diplomado en Construcción de Ciudadanía para Arauca. Escuela de Justicia Comunitaria. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Bolívar-Jaime, A.P., y Vásquez-Cruz, O. (2017). *Justicia transicional y acción sin daño. Una reflexión desde el proceso de restitución de tierras*. Bogotá: Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, Dejusticia. Recuperado de <https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/05/Justicia-transicional-y-acci%C3%B3n-sin-da%C3%B1o-Versi%C3%B3n-final-PDF-para-Web-mayo-2017.pdf>.
- Corporación Excelencia en la Justicia. (2017). *Caracterización de la justicia formal en Colombia y elementos para la construcción de una agenda estratégica para su funcionamiento*. Recuperado de <https://cej.org.co/wp-content/uploads/2019/07/Caracterizaci%C3%B3n-de-la-justicia-formal-en-Colombia-y-elementos-para-la-construcci%C3%B3n-de-un-agenda-estrat%C3%A9gica-para-su-mejoramiento-1.pdf>.
- Cortés-Pérez, S.A. (noviembre, 2011). *El cuidado como objetivo político-social, una nueva mirada desde la ética del cuidado*. En III Congreso Anual. Los actores de las políticas sociales en un contexto de transformación. Red Española de Política Social, Pamplona, España.
- Dabas, E. (2007). *Mapeando Una Historia. Redes Sociales y Restitución de Recursos Comunitarios*. Recueprado de <http://revista-redes.rediris.es/webredes/ivmesahis/MAPEANDO%20UNA%20HISTORIA.pdf>.
- Dabas, E., y Nuñez, R. (2002). *Visibilizando Redes Comunitarias*. En Dabas, E. (Comp.). *Viviendo Redes: Experiencias y Estrategias para Fortalecer la Trama Social* (pp. 305-321). Buenos Aires, Argentina: Centro de Integración, Comunicación, Cultura y Sociedad. Ciccus.
- EJCUN. (2013). *Justicia en Equidad Norma y Poder Sociales*. Manuscrito inédito. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Escuela de Justicia Comunitaria.
- EJCUN. (2015a). *Administración de Justicia en Equidad*. Manuscrito inédito. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Escuela de Justicia Comunitaria.
- EJCUN. (2015b). *Plan de Implementación del Proyecto Acceso a la Justicia como Garantía de Derechos y Fortalecimiento Comunitario*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- EJCUN. (2016a). *Estrategias Locales de Acceso a la Justicia*. Manuscrito inédito. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

- EJCUN. (2016b). *Informe del proyecto Acceso a la Justicia como Garantía de Derechos y Fortalecimiento Comunitario*. Manuscrito inédito. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Fuks, S. (2009). FSPC: La facilitación sistémica de procesos colectivos. "Artesanía de contextos" focalizada en la promoción de la creatividad y de los procesos participativos en grupos, comunidades y redes". *Revista IRICE*, (20) 63-76.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao, España: Bakeaz
- Vela-Mantilla, M.M., Rodríguez-Fernández, J.E., Rodríguez-Puentes, A.L., y García-Muñoz, L.M. (2011). *Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de http://viva.org.co/PDT_para_la_Construccion_de_Paz/Accion_sin_dano/1.%20Acci%20ci%20C3%B3n%20sin%20da%20C3%B1o%20como%20aporte%20a%20la%20construccion%20de%20paz.pdf.
- Katz-García, G. (2011). *Construcción de paz: una aproximación desde las capacidades locales* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Programa de iniciativas universitarias para la paz y la convivencia-PIUPC. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.bivipas.unal.edu.co/handle/10720/588>.
- Lederach, J. P. (2005). *La Imaginación Moral: El Arte y el Alma de Construir la Paz*. Bogotá D.C.: Norma.
- Mellizo-Rojas, W.H., y Vásquez-Cruz, O. (Eds.). (2018). *Acción sin daño, políticas públicas y construcción de paz (1989-2010)*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Papachini, Á. (1997). *Filosofía y Derechos Humanos*. Cali: Universidad del Valle. Facultad de Humanidades.
- Perilla-Lozano, L., y Zapata-Cadavid, B. (2009). Redes sociales, participación e interacción social. *Trabajo Social*, (11), 147-158. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/14583/15416>.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2009). *Desarrollo de Capacidades: Texto Básico del PNUD*. Recuperado de https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2015). *Caja de herramientas de los sistemas locales de justicia. Para garantizar los derechos*. Bogotá: PNUD.
- Quintero, A. (1997). *Trabajo Social y Procesos Familiares*. Buenos Aires, Argentina: Lumen Humanitas.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://www.rae.es/>.
- Rodríguez-Puentes, A.L. (2008). *Acción sin daño y construcción de paz. Módulo 2. El enfoque ético de la acción sin daño*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bivipas.unal.edu.co/handle/10720/655>.

- Romero-García, E.R. (2009). *El Papel de la Organización de las Naciones Unidas - ONU Ante el Genocidio de Ruanda de 1990-1994* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Facultad de Relaciones Internacionales. Bogotá, Colombia.
- Sluzki, C. (1996). *La Red Social: frontera de la práctica sistémica*. Buenos Aires, Argentina: Gedisa.
- Uprimy-Yepes, R. (2005). *La justicia colombiana en la encrucijada*. Recuperado de: https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_50.pdf.
- Urquijo-Angarita, M. (2014). La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen. *Edetania*, (46), 63-80.
- Vásquez, O. (2011). Sensibilidad al conflicto y Acción Sin Daño: retos de su aplicación en nuestro contexto. En M.N. Bello-Albarracín, O. Vásquez-Cruz (Comps.) *Acción sin Daño. Reflexiones para el contexto colombiano* (pp. 102-324). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Zapata, B. (2013). Redes de apoyo social para la vinculación de prácticas y saberes comunitarios en la gestión de una justicia en equidad para Bogotá. En *Diplomado Justicia en Equidad: Norma y poder sociales*. Escuela de Justicia Comunitaria. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

OTROS ARTÍCULOS DE PROSPECTIVA No. 29 DE 2020

EDITORIAL

La Reconceptualización: una opción a la encrucijada del Trabajo Social en Colombia

Víctor Mario Estrada-Ospina

ARTÍCULOS

Formación profesional y la práctica supervisada en el Servicio Social brasileño

Reginaldo Ghiraldelli

El rol docente del tutor y supervisor de prácticas de Trabajo Social: construcción de la reflexividad y el compromiso durante la formación a través de la supervisión

Carmina Puig-Cruells

Problematizando las prácticas preprofesionales en Trabajo Social. Desafíos y perspectivas

Ruth Noemí Parola

Trabajo Social en contextos de formación política: la práctica transformadora

Angélica López-Yepes

Jackeline Cuenca-Echeverry

Investigación cuantitativa en una práctica universitaria de intervención en comunidad en el norte de México

Adán Cano-Aguilar

Interventores y comunidades vulnerables: una propuesta de formación para universitarios

Dulce Nayeli Cohetero-Hernández

Fidel González-Quiñones

Reagrupación familiar de menores en Aragón. Propuestas de acompañamiento en el proceso migratorio

Chabier Gimeno-Monterde

José David Gutiérrez-Sánchez

Aportaciones de la Educación en Derechos Humanos (EDH) y la Investigación Acción Participativa (IAP) en contextos de trabajo comunitario

Carla Cubillos-Vega

Condiciones para una Neo-Reconceptualización del Trabajo Social en Chile, Latinoamérica y el Caribe

Luis Vivero-Arriagada

Justicia sin daño: una apuesta por el fortalecimiento del acceso a la justicia

Diego Fernando Acosta-Daza

IN MEMORIAM

Camilo Bautista Ochoa, un santandereano que se enamoró del Pacífico

Jesús Glay Mejía-Naranjo