



**OCCA**  
Observatorio de  
Conflictividad Civil y  
Acceso a la Justicia

# Fundamentos y manual de operación

# CONTENIDOS

# PRESENTACIÓN

El presente manual sienta las bases de la creación y operación del Observatorio de conflictividad civil y acceso a la justicia (OCCA), un mecanismo de monitoreo de la justicia civil en América Latina coordinado por el Centro de Justicia de las Américas (CEJA) y conformado por organizaciones de la sociedad civil, think tanks y centros de estudios de varios países en la región.

El propósito de este documento es presentar los intereses temáticos y conceptuales del OCCA, así como lineamientos prácticos para su operatividad. El manual está conformado por tres capítulos. El primero ofrece las justificaciones de la constitución de un observatorio de conflictividad civil y acceso a la justicia en América Latina. El capítulo segundo caracteriza el rol del OCCA; sus objetivos, sus aspectos innovadores, y los incentivos para adherirse a su trabajo. El tercer capítulo se focaliza en la operación del OCCA; su estructura y la distribución de funciones entre sus miembros, los temas que observa, la metodología de obtención y sistematización de información, las formas de difusión y el plan de trabajo.

El manual va dirigido, especialmente, a las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con sistemas de justicia civil y acceso a la justicia y que desean formar parte del OCCA, constituyéndose en observatorios locales.

Los países de América Latina comparten desafíos en materia de acceso a la justicia. Afrontar dichos desafíos requiere de un trabajo conjunto entre las organizaciones dedicadas a mejorar la justicia en distintos contextos y países. El OCCA busca ser un espacio de articulación de esos esfuerzos nacionales, materializándose en la generación, intercambio y difusión de información relevante sobre el acceso a la justicia en la región.

# 1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE OBSERVAR LA JUSTICIA CIVIL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA?

## Reformas a la justicia civil en América Latina

Durante las últimas tres décadas se han vivido activos procesos de reformas a la justicia en América Latina. Si bien el mayor énfasis de dichas reformas ha estado en el ámbito penal, comienza a observarse un importante movimiento en la justicia civil comprendida en un sentido amplio, es decir, aquella referida a lo no penal. Ya Uruguay había reformado su proceso civil en 1989, sin embargo, sería a partir del 2007 cuando las reformas tomarían un carácter regional. Así, entre 2007 y 2015, Honduras, El Salvador, Colombia, Bolivia, Costa Rica, Brasil, Ecuador, y Nicaragua introdujeron transformaciones normativas en sus Códigos Procesales Civiles (Centro de Estudios de la Justicia de las Américas, 2016).

Las motivaciones de las reformas son múltiples: la ineficiencia y congestión de los sistemas civiles, las excesivas duraciones de los procesos, la falta de publicidad y de intermediación judicial, la multiplicación de estructura judiciales para la resolución de distintos asuntos civiles, entre otros (Pereira, 2013). Detrás se encuentra una profunda necesidad de incrementar el acceso a la justicia para todos los grupos de población a fin de dar solución a la variada conflictividad civil en la región.

En el CEJA consideramos que las reformas a la justicia deben tener un enfoque de política pública. En ese sentido, el monitoreo y la evaluación son fases inalienables del ciclo de las políticas públicas. Si bien dichas funciones son responsabilidad del Estado, las organizaciones de la sociedad civil y los centros de estudio cumplen un papel primordial en el relevamiento de información. De este modo, se contribuye al diagnóstico e identificación de nudos y áreas en los que la adecuación e implementación de políticas públicas es necesaria para incrementar el acceso a la justicia.

## Conflictividad civil y acceso a la justicia en América Latina

Los sistemas de justicia civil se ocupan de una diversidad de conflictos no penales experimentados por las personas: cobranza de deudas, incumplimiento de contratos, relaciones laborales y familiares, reclamos de consumo, entre otros (Chayer, Pereira y Villadiego, 2009). Aunque variable, este abanico de conflictos tiene un peso importante en los sistemas de justicia de la región. Por ejemplo, las causas civiles ingresadas en Chile representaban un 68% del total en 2015, mientras que en Colombia un 43% en 2013 (CEJA, 2016).

A pesar de que los porcentajes mencionados son altos, lo cierto es que hay un sub-registro importante de la conflictividad civil. Esto se debe a que cuando las personas experimentan un conflicto de naturaleza jurídica, no necesariamente acuden ante mecanismos judiciales y/o alternativos para su resolución. Las encuestas de percepción han sido un instrumento para calcular, de manera aproximada, el número y tipo de conflictos que son experimentados. Sin embargo, a partir de la década de los '90, las encuestas de necesidades jurídicas han cobrado auge como el instrumento especializado para estudiar la conflictividad jurídica y los obstáculos para su resolución (Genn y Beinart, 1999).

En los últimos años, varios países de América Latina han implementado encuestas de necesidades jurídicas a nivel nacional. En Colombia, por ejemplo, la encuesta determinó que ante un conflicto de naturaleza jurídica, sólo un 31.9% acudió a una autoridad del Estado o particular (La Rota, Lalinde y Uprimny, 2013, p.44). En Argentina la cifra se reduce, pues sólo un 22.9% de las personas acude a un organismo público para la resolución de sus conflictos

jurídicos (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016, p. 32). Estos estudios dan luces sobre el peso real de la conflictividad, misma que debe ser considerada al diseñar la oferta institucional de servicios jurídicos.

Sin embargo, la relevancia de los conflictos civiles no se debe sólo a su volumen, sino a su relación con una amplia diversidad de temas cotidianos y de gran interés ciudadano. La conflictividad civil también se vincula con diversos derechos humanos, por ejemplo, con “la integridad personal (maltrato infantil), el trabajo (reclamos laborales), los derechos colectivos (tierras indígenas), la libertad de asociación (reclamos sindicales), la propiedad privada (expropiación sin indemnización efectiva), la salud (negligencia médica), entre otros” (Chayer et al., 2009, p. 18).

La resolución de conflictos tan diversos requiere de acceso a la justicia. Desde una perspectiva amplia, el acceso a la justicia implica no sólo la posibilidad de acudir a las instituciones del sistema de justicia, sino de obtener una respuesta efectiva, misma que puede encontrarse en mecanismos judiciales y alternativos. Así, el acceso a la justicia es un “derecho bisagra” (Conferencia de Ministros de Justicia de los países iberoamericanos citado en Cabezón, Fandiño y Lillo, 2016, p. 22) cuya finalidad es proteger la efectividad de una multiplicidad de derechos de otras índoles (Cabezón et al., 2016). Pese a los avances normativos para la protección de este derecho en la región, persisten serios problemas para hacerlo efectivo. Por tanto, son imprescindibles las reformas dirigidas a analizar y solucionar los obstáculos del acceso a la justicia (Lovatón, 2007).

## **Personas en condición de vulnerabilidad y acceso a la justicia**

Los grupos de población en situación de vulnerabilidad enfrentan mayores obstáculos al acceso a la justicia de forma sistemática. Según el PNUD, los grupos en esta situación son aquellos que “ya sea por su correlación de fuerzas dispar con las mayorías, ya sea por presentar características definitorias que los hacen ‘diferentes’ del resto de la población o por su especial situación circunstancial, los convierten en sujetos que deben contar con políticas públicas que los contemplen especialmente” (2005, p. 51).

Esta realidad ha sido reconocida en la región y llevó a la adopción de las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad en el año 2008.

Además de caracterizar las distintas causas de vulnerabilidad, las Reglas promueven políticas públicas y prácticas operativas que garanticen el acceso a la justicia de dichas poblaciones. Esta visión coincide con el enfoque diferencial en el acceso a la justicia, en tanto que “supone el trato igual para personas que se encuentran en situaciones similares, y un trato diferenciado para aquellas que están en situaciones distintas” (Pineda, 2015, p. 34). El enfoque ha sido promovido en distintas iniciativas regionales para mejorar el acceso a la justicia (PNUD, 2005).

Ante este contexto, resulta imprescindible documentar las barreras de acceso a la justicia de las poblaciones en situación de vulnerabilidad. También es fundamental estudiar las posibles diferencias en las experiencias de conflictividad civil de cada grupo poblacional. En ese sentido, se debe asegurar que lo que es importante para las personas en situación de vulnerabilidad sea medido y reportado (Smyth, 2016). Integrar sus voces y necesidades es imprescindible para garantizar el acceso a la justicia.

## **Observar puede hacer la diferencia**

Es evidente que la conflictividad civil es relevante en la región, tanto por su volumen como por su impacto en la vida de las personas. También es indudable que el acceso a la justicia para la resolución de estos conflictos no está garantizado, una realidad que afecta especial pero no únicamente a las personas en condición de vulnerabilidad. Identificar los detalles de estas problemáticas se vuelve una tarea primordial. Recopilar información que permita analizar tendencias regionales forma parte del diagnóstico necesario para elaborar una política pública de justicia. La observación que pretende realizar el OCCA arrojará algunas ideas para comprender hacia dónde es conveniente dirigir las políticas.

## 2. EL ROL DEL OCCA

El Observatorio de conflictividad civil y acceso a la justicia (OCCA) es un mecanismo de monitoreo de la justicia civil en América Latina creado y coordinado por el Centro de Justicia de las Américas y conformado por organizaciones de la sociedad civil de distintos países en la región.

### a. ¿CUÁLES son los objetivos del OCCA?

#### OBJETIVOS:

1. **Generar** una red dinámica extendida por la región conformada por organizaciones sociales que trabajan por la justicia.
2. **Producir** información simple, estratégica y de alto impacto social sobre la conflictividad civil y el acceso a la justicia en América Latina.
3. **Socializar** las problemáticas del acceso a la justicia y la conflictividad civil y **concientizar** sobre la necesidad de reformas.

## b. ¿QUÉ distingue al OCCA?

- **Es un proyecto regional**, conformado por organizaciones de distintos países de América Latina. Esta dimensión regional le confiere de una mayor fuerza y capacidad de impacto político, en tanto que sus hallazgos son difundidos más allá de las fronteras nacionales. Asimismo, se comparten experiencias distintas en cuanto al trabajo por la transformación de los sistemas de justicia.
- **Es una red flexible y dinámica.** El OCCA no es una institución en sí misma, sino un proyecto colaborativo entre varias organizaciones sociales. Se mantiene una comunicación continua entre los observatorios regional y nacionales, y existen las bases para la integración de más organizaciones y su reestructuración de acuerdo a los intereses de los integrantes.
- **Cuenta con metodologías propias de producción y análisis de información.** Con el propósito de generar información más o menos homologada comparable entre países, se han desarrollado modelos de recolección y sistematización de información. De este modo, el OCCA no sólo identifica noticias y replica información, sino que genera datos propios a través de las distintas experiencias nacionales y realiza análisis de acuerdo a un marco referencial.
- **Es transversal temáticamente.** El OCCA tiene una visión amplia de la justicia civil, por lo que estudia la conflictividad en diversos ámbitos. En consecuencia, las organizaciones que conforman el OCCA pueden trabajar en una diversidad de temas y enfoques alrededor de la justicia civil, aspecto que genera un mayor impacto al contemplar la diversidad temática y sus intersecciones respecto a las necesidades de transformación de los sistemas de justicia.

### c. ¿CUÁLES son los incentivos para formar parte del OCCA?

- Formar parte de una **red latinoamericana** de concientización de la crisis de los sistemas de justicia civil y el acceso a la justicia.
- Incrementar las posibilidades de **incidir** en las reformas de justicia civil.
- Posicionar temas e intereses de trabajo cotidiano de la organización en la **agenda regional**.
- Estrechar **lazos con organizaciones sociales** en distintos países de la región.
- Atraer mayor **visibilidad** regional al trabajo de la organización.
- **Intercambiar experiencias** con organizaciones en otros países sobre los retos de la justicia civil, el acceso a la justicia y la incidencia en reformas de los sistemas de justicia.
- **Retribución económica** mensual para cubrir **costos operativos, capacitación** en incidencia en reformas de la justicia y sistemas civiles.

### 3. EL TRABAJO DEL OCCA

#### a. ¿CÓMO se estructura el OCCA?

El Observatorio de conflictividad civil y acceso a la justicia (OCCA) es un proyecto creado y coordinado por el Centro de Estudios de las Américas, quien convoca a organizaciones de la sociedad civil – organizaciones no gubernamentales, centros de estudios, think tanks – con la finalidad de producir e intercambiar información sobre la conflictividad civil y el acceso a la justicia en América Latina. El objetivo último es identificar los aspectos clave que requieren reformas de política pública para la mejora de la calidad de la justicia civil. La organización interna y la distribución de funciones del OCCA es la siguiente:

Figura 1. Estructura y funciones del OCCA

OCCA		
	OBSERVATORIO REGIONAL CEJA	OBSERVATORIOS LOCALES
<b>METODOLOGÍAS</b>	Propone metodologías de recopilación y análisis de información.	Complementan y adaptan metodologías al contexto nacional.
<b>PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	Sistematiza información entregada por observatorios nacionales, realiza comparativos y elabora reportes mensuales regionales.	Aportan información nacional de acuerdo a plantillas y lineamientos metodológicos.
<b>DIFUSIÓN</b>	Gestiona plataformas electrónicas: Micrositio web y redes sociales del OCCA.	Difunden reportes regionales y replican infografías en sus propias plataformas electrónicas.
<b>TRABAJO EN REDES</b>	Convoca a encuentros regionales de la red.	Proponen temas a tratar y participan en encuentros regionales.

## b. ¿QUÉ observamos?

Observamos tres aspectos de la justicia civil: la conflictividad civil en la región, la presencia de barreras de acceso a la justicia para la resolución de conflictos civiles, y las experiencias de algunos grupos en situación de vulnerabilidad en ambos aspectos.

En las páginas siguientes se desarrolla cada uno de estos elementos.

### 1) Presencia de **conflictos civiles** en 6 esferas de la vida social.

- En el primer año de trabajo, el OCCA estudiará conflictos civiles en **6 esferas** de la vida social, las cuáles serán de utilidad para sistematizar y analizar la información. Cada mes se estudiarán los conflictos correspondientes a una esfera temática diferente.
- La diversidad de temas es relevante para reunir a organizaciones de diversos intereses y ámbitos pero que en el fondo trabajan con sistemas de justicia civil y acceso a la justicia. El propósito es articular distintos movimientos y esfuerzos por la justicia en torno a un **objetivo común**.
- Cada mes se generará un **breve reporte temático** sobre una de las esferas de conflictos. Las 6 esferas corresponden a la agenda de la primera fase de trabajo del OCCA. Al término de dicha fase se emitirá un **reporte global** comparando los hallazgos de las 6 esferas trabajadas.

Figura 2. Esferas de conflictividad civil - OCCA



**VIVIENDA Y TIERRAS**



**CONSUMO**



**DINERO**



**SALUD**



**RELACIONES DE  
PAREJA Y FAMILIA**



**CONVIVENCIA  
COMUNITARIA**

## CONFLICTIVIDAD CIVIL

El OCCA documenta el comportamiento de conflictos no penales que son experimentados en múltiples ámbitos de la vida social. Los conflictos aquí estudiados son aquellos de naturaleza legal, y para los cuáles existen mecanismos judiciales y/o alternativos de resolución. La conflictividad civil significa un volumen importante de las causas procesadas por los sistemas judiciales en América Latina (CEJA, 2016). Asimismo, se relaciona con distintos derechos fundamentales y afecta muy diversos intereses de la vida personal (Chayer et al., 2009).

La conflictividad es estudiada en encuestas de necesidades jurídicas a través de su clasificación en categorías o dominios de la vida social. Algunas de las categorías más comunes son vivienda, educación, familia, salud, consumo, seguridad social, asuntos económicos, deudas, discriminación y hábitat (La Rota, Lallinde y Uprimny, 2013; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016; Genn y Beinart, 1999). Siguiendo esta línea, para el primer año de trabajo del OCCA hemos seleccionado seis categorías de conflictos, mismas que corresponden a nuestras esferas. A

continuación enumeramos estas esferas con una breve descripción de cada una. Una lista de conflictos tipo de cada esfera puede encontrarse en el Anexo 1.

**1. Vivienda y tierras.** Contempla todos los problemas relacionados con la propiedad, tenencia y uso de la vivienda y la tierra. Algunos conflictos que se estudian en esta esfera son los relacionados con los límites, acceso o derecho de paso en la propiedad, o con el incumplimiento de las condiciones pactadas de compra o arriendo de una vivienda.

**2. Consumo.** Se estudian los conflictos que afectan los derechos de los consumidores. Entre los problemas estudiados se encuentran la adquisición de productos defectuosos, la desconformidad con la compra o reparación de un bien o servicio o problemas por propaganda engañosa.

**3. Dinero.** Se estudian los conflictos que surgen en las relaciones económicas y comerciales que se establecen entre las personas. Problemas de deudas, incumplimiento de contratos, o la obtención de créditos son algunos de los conflictos de esta esfera.

**4. Relaciones de pareja y familia.** Esta esfera se centra en los problemas relacionados con la ruptura de la pareja, la familia o con la custodia de los hijos. Por ejemplo, conflictos en el proceso de divorcio, en la definición de custodia o patria potestad y régimen de visitas de los hijos o en el manejo de bienes matrimoniales.

**5. Convivencia comunitaria.** Esta esfera se refiere a los conflictos que surgen en las relaciones vecinales en los barrios. Por ejemplo, problemas relacionados con la convivencia, o por otros problemas típicos a partir del manejo de la basura, ruidos molestos o malos olores.

**6. Salud.** Se estudian conflictos que generan daños y perjuicios a las personas directamente relacionados con el ámbito de la salud. Por ejemplo, aquellos causados bajo el cuidado de un profesional de la salud, como un doctor, dentista o quiropráctico, o bien, por el cuidado recibido o no recibido tras la salida del hospital.

## 2.) Problemas de **acceso a la justicia**

- En cada esfera de conflictos el OCCA estudiará **problemas de acceso a la justicia** clasificados en los **6 tipos de barreras**.
- Cada mes se estudiará la **presencia** de dichas **barreras en los conflictos** correspondientes a la esfera temática mensual. El reporte temático informará sobre estos hallazgos.
- Sería el **énfasis del reporte mensual**: Revela cuáles son las **fallas de los sistemas** de justicia civil e indica hacia dónde hay que dirigir las políticas.

### ¿QUÉ ENTENDEMOS POR **ACCESO A LA JUSTICIA**?

El acceso a la justicia es un principio general del derecho internacional y un derecho dentro del sistema interamericano. Si bien su ámbito de protección como derecho no se encuentra plenamente definido (Martínez, 2017), es posible identificar algunos elementos clave del concepto. En el OCCA entendemos el derecho de acceso a la justicia como un **derecho amplio que abarca las soluciones extrajudiciales a los conflictos, a la información y orientación jurídica a los ciudadanos y la obligación positiva de los Estados de eliminar las barreras** de acceso al sistema judicial (Cabezón et al., 2016). Así, el acceso a la justicia implica:

**“La posibilidad de las personas de acudir y obtener una respuesta efectiva por parte de mecanismos institucionalizados de resolución**

**de conflictos que sean formal y materialmente útiles para la tutela de sus derechos”** (Errandonea y Martín, 2015, p. 347; Marchiori, 2015).

En ese sentido, entendemos que el acceso a la justicia se manifiesta en tres momentos (Martínez, 2017):

1) “Pre-procesal”. Entre otras cosas, se refiere al derecho a obtener información sobre las vías institucionales para la resolución de conflictos, a la disponibilidad de mecanismos alternativos al proceso judicial y el conocimiento de los derechos reconocidos por la legislación. Este primer momento puede entenderse como la “posibilidad de convertir una circunstancia que puede o no ser percibida inicialmente como un problema, en un cuestionamiento de naturaleza jurídica” (Birgin y Gherar-

di citado en Alméras y Calderón, 2012). Esta posibilidad se constituye de varios pasos: el reconocimiento de la existencia de un problema y su identificación como uno de naturaleza jurídica; la identificación de la persona (pública o privada) responsable de haber causado el problema; y la conversión del problema en una demanda o reclamo (judicial o administrativo) (Alméras y Calderón, 2012).

2) “Procesal”. Principalmente, se refiere a la facultad de las personas de exigir un pronunciamiento justo e imparcial en un tiempo prudencial.

3) “De ejecución”. Se protege la facultad de las personas de exigir el cumplimiento efectivo de las sentencias.

## BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Observar las barreras de acceso es una forma válida de estudiar el derecho de acceso a la justicia. Aunque eliminar dichas barreras es una obligación positiva de los Estados, no es la única ni suficiente para garantizar el derecho (Martínez et al., 2017). Aun así, es un buen comienzo para el análisis, considerando que la persistencia de barreras imposibilita el acceso a la justicia. En el OCCA adoptamos este enfoque de análisis y hacemos una selección de las siguientes barreras, que si bien no es exhaustiva, sí es útil para capturar una primera imagen del acceso a la justicia y sus principales obstáculos. Las barreras que estudiamos se encuentran divididas en dos grandes grupos: institucionales, y sociales/económicas.

### BARRERAS INSTITUCIONALES

Son aquellas que nacen **exclusivamente de las políticas y procesos institucionales** del sistema de justicia. Si bien son experimentadas en forma diferenciada por distintos grupos poblacionales, su origen se encuentra en la “oferta” institucional.

#### De información:

El conocimiento de los derechos y de la existencia y funcionamiento de los distintos mecanismos -judiciales y extrajudiciales- de resolución de conflictos es un primer paso fundamental para el acceso a la justicia. La falta de dicha información es una barrera sumamente común. En un estudio de acceso a la justicia en Colombia, por ejemplo, 66% de la población, consideró que la falta de información es un serio obstáculo en el acceso (Buscaglia, 2001). Esta barrera se acentúa aún más entre poblaciones en desventaja socioeconómica, fenómeno que Mauro Capeletti ha denominado “pobreza legal/jurídica” (Gargarella, 2002, p.3).

#### De confianza:

La desconfianza en los operadores y el sistema de justicia es una barrera

relevante en tanto que puede causar que las personas no intenten acercarse al sistema en un primer lugar. Esta desconfianza puede deberse a diversas razones: corrupción, discriminación y abusos por parte de la autoridad, entre las más relevantes (Beqiraj and McNamara, 2014).

#### De eficiencia:

Esta barrera se compone de varios factores, siendo la agilidad y duración de los procesos unos de los más relevantes. La lentitud y larga duración no sólo desincentivan los intentos de resolución de conflictos, sino que constituyen por sí mismos obstáculos para una justicia de calidad en los casos procesados. En ese sentido, puede constituir una barrera tanto en el momento pre-procesal como en el procesal.

#### De eficacia:

La inefectiva implementación de los acuerdos y las decisiones judiciales es una barrera que ocurre en el tercer momento del acceso a la justicia, en

la “ejecución”. A pesar de que esta barrera ha sido relegada y su abordaje en las decisiones de las cortes nacionales es insuficiente (Martínez et al., 2017), es un aspecto fundamental para que el acceso a la justicia sea real. Conviene recordar que el derecho al acceso a la justicia “no se reduce a la interposición de acciones judiciales, sino que comprende también el cumplimiento de lo fallado por el tribunal” (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2013, p. 61). Por ello, implementar mecanismos que posibiliten la efectiva implementación de las decisiones judiciales es fundamental para garantizar el acceso a la justicia.

#### De formalismo y burocracia:

El excesivo formalismo y burocracia del sistema de justicia genera la sensación de que la justicia es algo “exclusivo”, que sólo puede ser entendido por los “expertos” (Gargarella, 2004). Esta barrera se manifiesta en la innecesaria burocracia y complejidad de los procesos, en el lenguaje excesivamente formal, e inclusive, en

los códigos de vestimenta y arquitectura de los edificios del sistema (Gargarella, 2004). El resultado es la percepción de que la justicia “no es para todos” (Thomson, 2000, p. 425).

Esta barrera puede manifestarse en el momento “pre-procesal”, al fungir como un desincentivo para acercarse al sistema, así como en el momento “procesal” al favorecer a quienes tie-

nen mayor experiencia en las complejidades burocráticas y dinámicas del sistema de justicia.

## BARRERAS SOCIALES, CULTURALES Y ECONÓMICAS

Son aquellas que guardan relación con la situación socioeconómica y cultural de las personas. Si bien se originan en condiciones características del lado de la “demanda”, son acentuadas por las condiciones institucionales al no existir políticas y procesos para garantizar el acceso a la justicia de todos los grupos de población.

### **Económicas:**

Los procesos de resolución de conflictos –judiciales y extrajudiciales– suelen involucrar costos económicos. Las cuotas económicas judiciales y el pago de abogados son los más grandes gastos, pero no los únicos. Gastos de traslado y hospedaje –especialmente cuando los usuarios no son de la ciudad en donde se lleva a cabo el proceso–, de comunicación, el trámite de documentos y el fotocopiado, por ejemplo, son algunos costos que representan un serio obstáculo a la justicia, insostenible para algunas personas. Estas barreras afectan principalmente a la población en pobreza, de modo que este grupo tiene menores posibilidades de iniciar un proceso judicial (Gargarella, 2004). De acuerdo con un estudio del Banco Interamericano realizado

en siete países de América Latina, el factor económico es crucial para explicar si la gente lleva sus problemas a la justicia o no (Thomson, 2000, p. 415). De nuevo, las barreras económicas se presentan tanto en la fase pre-procesal en forma de desincentivo, como en la procesal, al ser un impedimento real para continuar con el proceso.

### **Geográficas y físicas:**

En América Latina, las cortes y otros edificios del sistema judicial se concentran en el centro de las ciudades. Esto genera dificultades para que la población que vive en las zonas urbanas periféricas y rurales pueda acercarse al sistema. Esta distancia geográfica tiene un mayor efecto en la población en desventaja socioeconómico, para quienes los gastos de traslado resultan una barrera. De este modo, las barreras geográficas se encuentran también en las fases pre-procesal y procesal. De manera similar, la arquitectura de los edificios no suele estar diseñada de forma inclusiva para permitir el acceso y tránsito de personas con discapacidad motriz, lo que representa una seria barrera a la justicia para este grupo de población.

### **Culturales y lingüísticas:**

La pertenencia a ciertos grupos culturales y lingüísticos puede representar una barrera a la justicia. La información sobre el proceso por escrito y los procesos orales se encuentran en el idioma mayoritario y esto por sí mismo es un obstáculo a la justicia para ciertos grupos de población. La escasez de intérpretes de lenguas indígenas y lenguaje de señas es una falla institucional. Aunado a esto, ciertos grupos étnicos y lingüísticos suelen ser víctimas de discriminación por parte de los operadores del sistema. Por tanto, esta barrera se manifiesta en los tres momentos de acceso a la justicia.

### **De género:**

Las mujeres y algunas minorías de identidad de género suelen ser víctimas de discriminación estructural y directa en el sistema de justicia. Esta discriminación por razones de género se traduce en un menor acercamiento a los mecanismos de resolución de conflictos (en el momento pre-procesal), así como en una atención inadecuada o discriminación activa por parte de los operadores durante el proceso.

Tabla 1. Definiciones de barreras de acceso a la justicia

<b>BARRERAS INSTITUCIONALES</b>	<b>DEFINICIONES</b>
<b>DE CONFIANZA</b>	Desconfianza en los operadores y el sistema de justicia que puede deberse a diversas razones: corrupción, discriminación y abusos por parte de la autoridad, entre las más relevantes.
<b>DE INFORMACIÓN</b>	El desconocimiento de los derechos y de la existencia y funcionamiento de los distintos mecanismos -judiciales y extrajudiciales- de resolución de conflictos.
<b>DE EFICIENCIA</b>	Se compone de diversos factores, siendo la lentitud y larga duración de los procesos de resolución de conflictos -judiciales y no judiciales- de los más relevantes.
<b>DE EFICACIA</b>	La inefectiva resolución y falta de implementación de los acuerdos y las decisiones judiciales.
<b>DE FORMALISMO Y BUROCRACIA</b>	Se manifiesta en la innecesaria burocracia y complejidad de los procesos, en el lenguaje excesivamente formal, e inclusive, en los códigos de vestimenta y arquitectura de los edificios del sistema.
<b>BARRERAS SOCIALES, CULTURALES Y ECONÓMICAS</b>	<b>DEFINICIONES</b>
<b>ECONÓMICAS</b>	Costos económicos relacionados con los procesos de resolución de conflictos. Por ejemplo, las cuotas económicas judiciales y el pago de abogados, gastos de traslado y hospedaje, de comunicación, el trámite de documentos y el fotocopiado.
<b>GEOGRÁFICAS Y FÍSICAS</b>	Concentración geográfica de edificios del sistema de justicia y distancia y difícil acceso para poblaciones en áreas periféricas urbanas y rurales. Inaccesibilidad física de los edificios para personas con discapacidad motriz.
<b>LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES</b>	La información sobre el proceso por escrito y los procesos orales se encuentran en el idioma mayoritario y/u oficial y esto por sí mismo es un obstáculo a la justicia para ciertos grupos culturales y lingüísticos. La escasez de intérpretes de lenguas indígenas y lenguaje de señas es una falla institucional. Discriminación asociada a pertenecer a estos grupos de población por parte de operadores del sistema.
<b>DE GÉNERO</b>	Prácticas de discriminación estructural y directa por parte del sistema de justicia y sus operadores hacia las mujeres y algunos grupos de identidad de género minoritarios.

### 3). Situación de **poblaciones** en condición de **vulnerabilidad**

- En cada reporte mensual el OCCA estudiará la **conflictividad civil y el acceso a la justicia de algunas poblaciones en situación de vulnerabilidad**.
- El objetivo de esta sección es **identificar y comparar las diferencias** en los conflictos y barreras de acceso a la justicia que presentan las poblaciones en situación de **vulnerabilidad** respecto al resto de la población.
- La **selección de las poblaciones** corresponderá a la identificación de organizaciones potencialmente miembros del OCCA que trabajan con dichas poblaciones, así como a los intereses de las propias organizaciones.

## POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD: CONFLICTIVIDAD CIVIL Y ACCESO A LA JUSTICIA

Las acentuadas limitaciones de acceso a la justicia experimentadas por las poblaciones en situación de vulnerabilidad hacen que sea necesario visibilizar su conflictividad civil y barreras de acceso a la justicia. En ese sentido, es fundamental reconocer que **determinados conflictos afectan en mayor medida a ciertas poblaciones**. Esta es una realidad que ha quedado demostrada en encuestas de necesidades jurídicas. En Colombia, por ejemplo, las personas con discapacidad experimentan más conflictos en el ámbito de discriminación (19.9%) y hábitat urbano (10.8%), que la población en general, con 2.6%

y 5.1%, respectivamente (La Rota et al., 2013). Por ello, a fines de visibilizar las problemáticas de las personas en situación de vulnerabilidad resulta imprescindible considerar los conflictos que pueden experimentar.

La vulnerabilidad no sólo es a experimentar determinados conflictos, sino también a enfrentarse a mayores barreras de acceso a la justicia para resolverlos. En ese sentido, las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad consideran que las personas en condición de vulnerabilidad son aquellas que, “por razón de su edad,

género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico” (Reglas de Brasilia, 2008, p. 8).

Las reglas señalan como causas de vulnerabilidad la edad, la migración, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, la pobreza, el género, la pertenencia a minorías, y la privación de libertad. A estas causas añadimos la orientación sexual.

## c. ¿Cómo observamos?

Cada mes estará dedicado a una esfera de conflictos y las barreras de acceso a la justicia que se presentan en dicha esfera. Para ello recopilamos **dos tipos de información** a través de métodos e instrumentos específicos.

### 1. INFORMACIÓN MACRO A NIVEL PAÍS QUE PERMITE OBTENER UNA CAPTURA GLOBAL

El propósito es tener una visión general de la conflictividad civil de cada esfera y las barreras de acceso a la justicia. Se busca obtener datos, estadísticas e información que den cuenta de la prevalencia y resolución de los conflictos, de los mecanismos institucionales para su resolución, y de los obstáculos de acceso a la justicia.

Para observar y registrar esta información se utilizan **dos plantillas** que cada observatorio local debe llenar para cada esfera.

**Plantilla 1. Conflictividad de la esfera del mes.** En ella se registran la normativa, los mecanismos de resolución existente (judiciales y alternativos), la institucionalidad,

recursos, volumen de conflictos y su nivel de resolución. Además se incorpora información sobre buenas prácticas desarrolladas en el país con respecto a los conflictos en la esfera la exposición breve de casos mediáticos.

**Plantilla 2. Barreras de acceso.** En ella se registran información estadística y datos relevantes sobre las barreras para resolver los conflictos de la esfera. En la plantilla los campos de información requeridos se encuentran clasificados en los nueve tipos de barreras. Por ejemplo, de información, de eficiencia, eficacia, percepción de desconfianza, exceso de burocracia, barreras económicas, geográficas, culturales y de género.

### 2. INFORMACIÓN A NIVEL MICRO A PARTIR DE CASOS DE ESTUDIO PUNTUALES

Los casos tienen el propósito de ilustrar la conflictividad de la esfera y sus barreras de acceso a la justicia. Estos casos a profundidad pueden centrarse en una persona, en una comunidad o en una temática.

Por ejemplo, puede hacerse una entrevista a profundidad con una persona que haya experimentado un conflicto de la esfera y las barreras económicas y de género que obstaculizan su acceso a la justicia. También puede hacerse un estudio sobre las barreras arquitectónicas que enfrentan las personas con discapacidad en una ciudad determinada cuando los edificios del sistema de justicia no tienen una infraestructura accesible.

El único requisito temático es que el caso aborde al menos uno de los conflictos de la esfera y al menos una barrera de acceso a la justicia. El enfoque, la población objetivo, y los métodos para obtener información y narrar el caso quedan a discreción del observatorio local.

Para la realización del estudio de caso el observatorio ofrece una guía de diseño del estudio, así como alternativas metodológicas para el levantamiento de información. Ver Anexos 4 y 5 para consultar las instrucciones y alternativas metodológicas.

## 1. INFORMACIÓN MACRO A NIVEL PAÍS QUE PERMITE OBTENER UNA CAPTURA GLOBAL

### Plantilla 1. Conflictividad civil de la esfera.

Se trata de una plantilla estandarizada con campos de información abiertos. Los campos hacen referencia a los principales elementos que caracterizan cómo es la conflictividad civil y su resolución en el país. Las plantillas no varían entre las esferas, pero se espera que los datos ahí contabilizados hagan referencia exclusivamente a la lista de conflictos de cada esfera.<sup>1</sup>

La plantilla se encuentra compuesta de tres columnas. La primera describe los campos de información requeridos. La segunda columna debe ser llenada por los observatorios locales con información de cada país. En la tercera columna debe señalarse la fuente de información de cada celda.

Campos de información requeridos	Columna de llenado de información	Fuente
Protección normativa de los derechos relacionados con el conflicto:		
Mecanismos de resolución de conflictos:	Mecanismos judiciales:	
	Mecanismos alternativos:	
Institución central gubernamental dedicada al conflicto:		
Recursos financieros estatales:		
Volumen de conflictos		
Resolución de conflictos:		
Figuras innovadores (buenas prácticas) en el país		

Figura 3. Plantilla 1. Versión reducida para ejemplo

<sup>1</sup> La plantilla completa y las instrucciones para llenarla se encuentran en los Anexos 2 y 3.

## 1. INFORMACIÓN MACRO A NIVEL PAÍS QUE PERMITE OBTENER UNA CAPTURA GLOBAL

BARRERA / CAMPO DE INFORMACIÓN	COLUMNA DE LLENADO DE INFORMACIÓN	FUENTE
<b>DE INFORMACIÓN</b>		
<b>DE EFICIENCIA</b>		
Duración de procesos y procedimientos de solución de conflictos:		
Estudios de percepción:		
Comentarios:		
<b>DE EFICACIA</b>		
<b>DE CONFIANZA</b>		
<b>DE FORMALISMO Y BUROCRACIA</b>		
<b>ECONÓMICAS</b>		
<b>GEOGRÁFICAS Y ARQUITECTÓNICAS</b>		
<b>LINGÜSTICAS Y CULTURALES</b>		
<b>DE GÉNERO</b>		

Figura 3. Plantilla 1. Versión reducida para ejemplo

### Plantilla 2. Barreras de acceso a la justicia.

Es una plantilla estandarizada cuyos campos de información se clasifican en nueve tipos de barreras de acceso a la justicia. Cada tipo de barrera contempla campos de información sobre datos y estadísticas, información sobre estudios de percepción y comentarios.<sup>2</sup>

Al igual que la plantilla 1, tiene tres columnas. La primera enumera las barreras y contiene los campos de información requeridos por cada una. La segunda columna está dedicada para insertar la información correspondiente a los campos de información solicitados. La tercera columna es para las fuentes de información de cada campo.

<sup>2</sup> La plantilla completa y las instrucciones para llenarla se encuentran en los Anexos 2 y 3.

## 2. INFORMACIÓN A NIVEL MICRO A PARTIR DE CASOS DE ESTUDIO PUNTUALES

Los estudios de caso a profundidad tienen un enfoque libre. Sin embargo, contemplan un breve diseño de investigación que sirve como guía a los observatorios locales. Los elementos que se consideran en este diseño son los siguientes<sup>3</sup>:

- Conflicto seleccionado
- Pregunta de investigación específica
- Tipo de investigación
- Población
- Muestreo y muestra tentativa
- Técnicas de levantamiento de información
- Fuentes
- Cronograma de trabajo

Tras la presentación de este diseño de investigación, los observatorios locales realizan el estudio de caso utilizando técnicas diversas para el levantamiento de información. Así, pueden realizarse entrevistas a profundidad, observación no participante, o estadística descriptiva, por ejemplo. La elección de la técnica depende de cada observatorio local en función del caso de estudio. Para estos fines, el observatorio regional ofrece alternativas metodológicas, dejando abierta la posibilidad de utilizar otras técnicas no contempladas en la lista.

---

3

El formato de diseño de estudios de caso y sus detalles se encuentran en el Anexo 4.

## d. Plan de trabajo

### **Ciclo de observación, sistematización y difusión**

El trabajo del OCCA está compuesto de tres funciones principales:

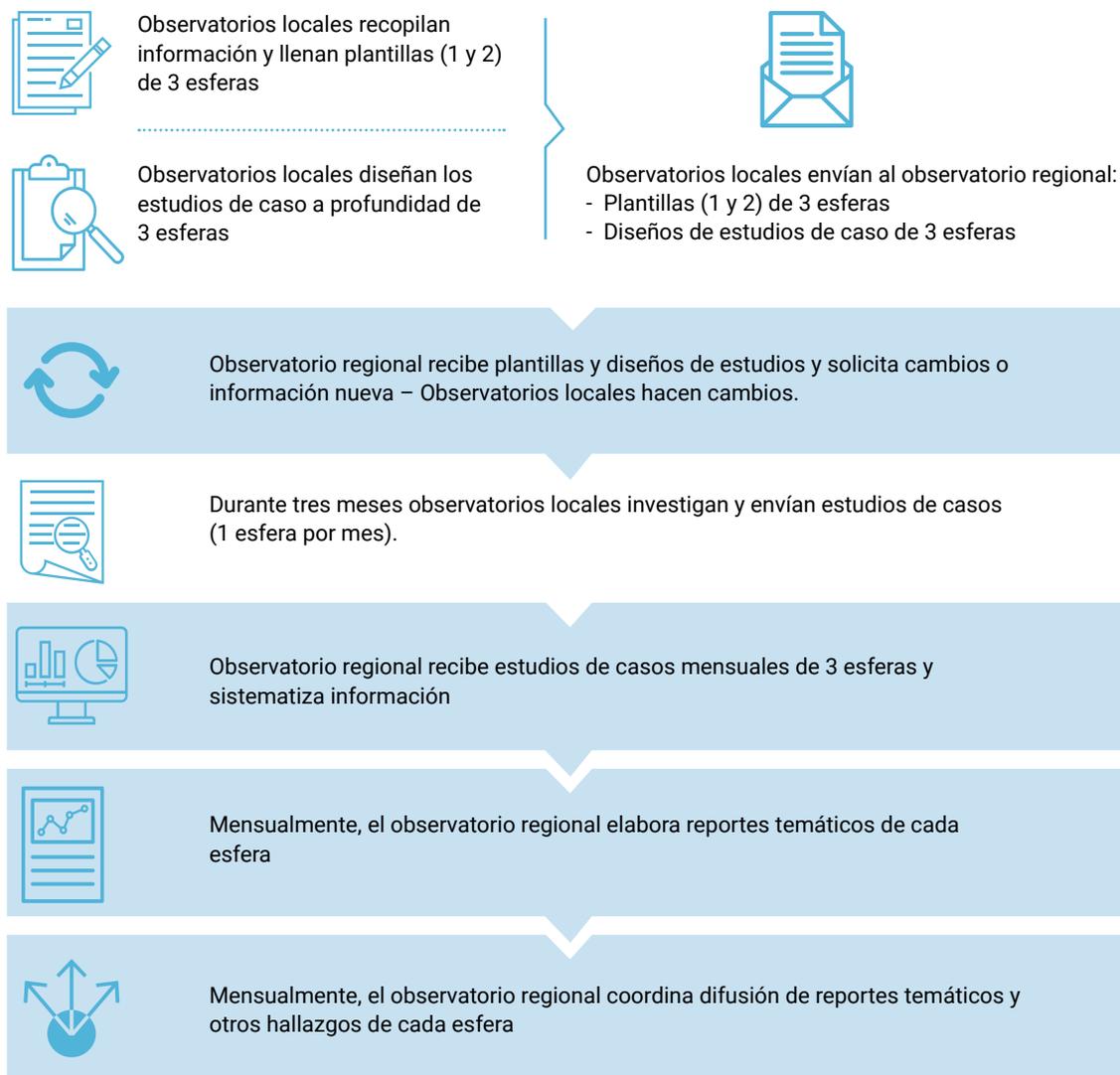
**1. Observación.** Es ejecutada por los observatorios locales en cada país utilizando las plantillas y las guías metodológicas para los casos de estudio a profundidad.

**2. Sistematización.** La información de cada esfera es enviada por los observatorios locales al observatorio regional. El observatorio sistematiza la información, encontrando patrones y elaborando infografías y reportes comparativos que analizan los hallazgos de todos los observatorios locales.

**3. Difusión.** Se difunden reportes temáticos de las esferas e infografías a través de redes sociales, el micrositio del OCCA y otros medios. Esta es una función central del observatorio regional pero es apoyada por los observatorios locales.

El primer año de trabajo del OCCA estará dedicado a la observación y difusión de la conflictividad civil y el acceso a la justicia en seis esferas. Este año de trabajo estará dividido en dos fases: Cada una dedicada a la observación, sistematización y difusión de **tres** esferas. El ciclo de trabajo de cada una de las dos fases es el siguiente:

Figura 5. Esquema de pasos del trabajo de observación, sistematización y difusión de tres esferas



### ***Cronograma aproximado***

A continuación se presenta un cronograma aproximado del primer año de trabajo del OCCA. Se encuentra dividido en dos fases, cada una dedicada al levantamiento, sistematización y difusión de tres esferas.

Los **observatorios locales** dispondrán de dos meses para el llenado de las plantillas y el estudio de casos de tres esferas. Posteriormente, podrán dedicarse a la investigación del caso de estudio de cada esfera, al ritmo de un caso por mes. A su vez, el observatorio regional sistematizará la información recopilada y coordinará la publicación y difusión de reportes temáticos y otros materiales relevantes.

Tras cumplirse el ciclo de trabajo de las primeras tres esferas se contempla la celebración de un **encuentro de los observatorios regional y locales**. El encuentro tendrá como primer objetivo entablar relaciones cercanas entre las organizaciones que conforman el OCCA. Se busca además compartir y analizar las experiencias de trabajo y los hallazgos de las tres esferas. El encuentro será un espacio para identificar necesidades de mejora, modificación y capacitación en las metodologías de trabajo. De manera tentativa, el primer encuentro podría celebrarse en el mes de **febrero de 2018**, en un país de la región por definir. Asimismo, es posible la celebración de un segundo encuentro al término del año de trabajo para presentar un reporte global de las seis esferas y definir la agenda de trabajo del siguiente año.

En el Anexo 6 se encuentran detalladas las fechas tentativas de las principales actividades y entregas. Estas fechas están sujetas a modificación en función de la evolución del proyecto.

Figura 6. Cronograma tentativo de actividades.

Actividad/Fecha	2017					2018											Responsable	
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov		Dic
Llenado de plantillas de esfera 1 (Vivienda y tierras)	x	x	x															Observatorios locales
Llenado de plantillas de esfera 2 (Consumo)	x	x	x															Observatorios locales
Llenado de plantillas de esfera 3 (Pareja y familia)	x	x	x															Observatorios locales
Diseño de estudios de casos esferas 1-3	x	x	x															Observatorios locales
Entrega de plantillas de esferas y diseño de casos 1 -3				x														Observatorios locales
Investigación de casos a profundidad				E1-E2-E3														Observatorios locales
Sistematización de plantillas esferas 1-3			x	x	x													Observatorio regional
Elaboración de reporte de esferas 1-3				E1 - E2 - E3														Observatorio regional
Difusión de hallazgos de esferas 1-3				.....														Observatorio regional
Primer encuentro OCCA							x											OCCA
Llenado de plantillas de esfera 4 (Dinero)						x	x	x										Observatorios locales
Llenado de plantillas de esfera 5 (Convivencia comunitaria)						x	x	x										Observatorios locales
Llenado de plantillas de esfera 6 (Salud)						x	x	x										Observatorios locales
Diseño de estudios de casos esferas 4-6						x	x	x										Observatorios locales
Entrega de plantillas de esferas y diseño de casos 4-6						x	x	x										Observatorios locales
Investigación de casos a profundidad										E4 - E5 - E6								Observatorios locales
Sistematización de plantillas esferas 4-6								x	x	x								Observatorio regional
Elaboración de reporte de esferas 4-6									E4 - E5 - E6								Observatorio regional	
Difusión de hallazgos de esferas 4-6									.....									Observatorio regional
Elaboración reporte global															x	x		Observatorio regional
Publicación y difusión reporte global																••	x	Observatorio regional
Segundo encuentro OCCA																x		OCCA

## e. ¿Cómo difundimos nuestros hallazgos?

Uno de los objetivos del OCCA es socializar las problemáticas del acceso a la justicia y la conflictividad civil en América Latina. Ello implica la difusión activa de sus hallazgos a través de distintos medios.

Los principales **medios** utilizados son los siguientes:

- Micrositio web alojado en el sitio web de CEJA
- Cuentas oficiales del OCCA en redes sociales: Facebook y Twitter
- Correo electrónico institucional del OCCA

En esta primera fase se difundirán tres tipos de materiales:

- **Infografías y notas breves en redes sociales del OCCA.** Sobre la conflictividad civil referente a la esfera del mes en cada país y comparativamente. El observatorio regional administrará las cuentas oficiales a fin de que sean activas [diariamente](#). No obstante, tanto el observatorio regional como los observatorios locales replicarán la información en sus propias cuentas institucionales.
- **Reportes temáticos mensuales.** Sobre la conflictividad civil y el acceso a la justicia de cada esfera. Los informes se publican solamente en formato electrónico y contienen información cualitativa y cuantitativa de todos los países que conforman el OCCA, predominando el uso de infografías. Se publican en el micrositio y redes sociales del OCCA pero son compartidos en los sitios web y redes sociales de cada organización.
- **Reportes globales.** Cuando se haya documentado y difundido la información correspondiente a seis esferas se emitirá un reporte global comparativo de los hallazgos de todas las esferas a nivel regional. El reporte seguirá una ruta de difusión similar a los reportes temáticos. Sin embargo, también se presentará en un encuentro de la red del OCCA.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almerás, D. y Calderón, C. (2012). Si no se cuenta, no cuenta. Información sobre la violencia contra las mujeres. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Beqiraj, J. y McNamara, L. (2014). International Access to Justice: Barriers and Solutions. Bingham Centre for the Rule of Law Report. Recuperado de: [https://www.biicl.org/documents/485\\_iba\\_report\\_060215.pdf?showdocument=1](https://www.biicl.org/documents/485_iba_report_060215.pdf?showdocument=1)
- Buscaglia, E. (2001). Investigating the Links Between Access to Justice and Governance Factors: An Objective Indicators' Approach. Conferencia presentada en la Conferencia sobre Justicia del Banco Mundial, San Petesburgo, Rusia.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2016). Necesidad y objetivos de la RJC: Problemas, implementación y desafíos de diseño en América Latina.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2017). Derecho de acceso a la justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano. Santiago, Chile: Centro de Estudios de la Justicia de las Américas
- Chayer, H. M., Pereira, S., y Villadiego, C. (2007). Bases Generales para una Reforma a la Justicia Civil en América Latina y el Caribe. Modernización de la justicia civil, 17. Santiago, Chile: Centro de Estudios de la Justicia de las Américas
- Errandonea, J. y Martin, A. (2015). El acceso a la justicia en el Sistema Interamericano y su impacto en el ámbito interno. En Ahrens, H., Rojas, F. y Sainz, J. (Ed.). El acceso a la justicia en América Latina: retos y desafíos. San José, Costa Rica: Universidad para la Paz.
- Gargarella, R. (2002). Too far removed from the people: Access to justice for the poor—The case of Latin America. En Chr. Michelsen Institute Workshop, United Nations Development Programme Oslo Governance Centre (Vol. 18).

- Genn, H., & Beinart, S. (1999). Paths to justice: what people do and think about going to law. Hart Publishing.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (2013). Informe Anual sobre Derechos Humanos. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/605/INFORME%20ANUAL%202013.pdf?sequence=4>
- La Rota, M. E., Lalinde, S., & Uprimny, R. (2013). Encuesta Nacional de Necesidades jurídicas. Análisis general y comparativo de tres poblaciones. Recuperado de: [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_618.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_618.pdf)
- Lovatón Palacios, D. (2007). Acceso a la Justicia: Llave para la gobernabilidad democrática. Informe final del proyecto “Lineamientos y buenas prácticas para un adecuado acceso a la justicia en las Américas”, Washington DC, Organización de Estados Americanos.
- Martínez (Ed.) (2017). Derecho de acceso a la justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano. Santiago, Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). Diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas y niveles de acceso a la justicia.
- Fandiño, M. (Ed.). (2016). Guía para la Implementación de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia. Santiago, Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
- Pereira, S. La reforma de la Justicia Civil en América Latina: una política pública ineludible. *Derecho & Sociedad*, (41), 251-256.
- Pineda, A. (2015). Reflexiones para el debate. En Ahrens, H., Rojas, F. y Sainz, J. (Ed.). *El acceso a la justicia en América Latina: retos y desafíos*. San José, Costa Rica: Universidad para la Paz.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2005). *Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe*. Buenos Aires, Argentina: Instituto Talcahuano.

XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (2008). Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Brasilia, Brasil.

Smyth, M. (2016). Proposed Disability Access to Justice Indicators (New York Lawyers for the Public Interest). En Columbia Law School Human Rights Institute y National Center for Access to Justice at Fordham Law School (Ed.) Recommended Access to Justice Indicators for Implementation of Goal 16 of the UN 2030 Sustainable Development Agenda in the United States. Recuperado de: <http://ncforaj.org/wp-content/uploads/2016/12/NCAJ-CHRI-9-15-16-Recommended-AtJ-National-Indicators-12-1-16-final.pdf>

Thomson, J. (Ed.). (2000), Acceso a la justicia y equidad. Estudio en siete países de América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo.

# ANEXOS

# ANEXO 1

## Lista de esferas y conflictos tipo

### ESFERAS

### CONFLICTOS TIPO

#### VIVIENDA Y TIERRAS

Propiedad, posesión, tenencia o los linderos de la vivienda  
Daños o imperfectos en vivienda  
Problemas relacionados con cambios arbitrarios a la renta/alquiler  
Desalojo de una propiedad alquilada  
Consecución de un reembolso del depósito de alquiler  
Consecución de que el dueño haga reparaciones o mantenimiento a la propiedad  
Problemas con el dueño sobre el agua o la calefacción en la propiedad  
Acoso de cualquier tipo por parte del dueño  
Problemas con la hipoteca o un juicio hipotecario  
Problemas con el cumplimiento de los estándares municipales de propiedad  
Problemas con límites, acceso o derecho de paso en la propiedad  
Problemas con el pago de hipotecas  
Otros problemas de hipoteca  
Otros problemas de propietarios  
Propiedad de tierra/uso  
Problemas asociados al vivir en una villa o casa de retiro  
Arriendo de una vivienda pública  
Arriendo de una vivienda privada  
Arriendo de alojamiento para vacaciones  
Gobierno local - permisos para construir en propiedad  
Gobierno local - permisos para construir en inversiones inmobiliarias  
Dificultades para alquilar una vivienda por pedido de garantías  
Amenazas por desalojo o desalojo  
Otro tipo de problemas con inmobiliarias  
Incumplimiento de las condiciones pactadas de compra o arriendo de una vivienda  
Incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda  
Problemas al interior de una copropiedad (mantención, administración o pago de cuotas)  
Problemas para sacar a un arrendatario

## ESFERAS

## CONFLICTOS TIPO

### CONSUMO

Mala calidad de bienes o servicios adquiridos (por ejemplo: productos defectuosos)  
Disconformidad con la compra o reparación de un bien o servicio  
Problemas por propaganda engañosa  
Inconveniente con servicios como agua, luz, gas, teléfono, internet o televisión  
Otro tipo de problemas asociados al consumo

### RELACIONES DE PAREJA Y FAMILIA

Separación de pareja, divorcio, liquidación o definición de asuntos patrimoniales  
Reconocimiento de unión libre  
Definición de custodia o patria potestad y régimen de visitas de los hijos  
Mantenimiento y alimentación de los hijos o de otros miembros  
Adopción de un niño  
Desprotección o abandono por parte de miembros de la familia  
Problemas aplicando, haciendo cambios a, o aplicando apoyo infantil  
Problemas sobre la división del dinero o propiedad tras una ruptura familiar  
Disputa sobre la custodia, cuidado personal de los niños o arreglos relacionados con los niños  
Problemas con pensiones matrimoniales  
Problemas con la obtención o aplicación de una orden de restricción  
La aprehensión de un niño por una agencia de servicios de familia  
Problemas para conseguir representación legal para un niño involucrado en una disputa  
Manejo de bienes matrimoniales  
Adopción, acogida o tutela de niños  
Nietos - cuidado/custodia/apoyo/contacto  
Acuerdo, cobro o pago de pensión alimenticia  
Otros problemas de paternidad o cuidado de niños

### DINERO

Deudas  
El pago de deudas con bancos o con otras entidades financieras  
El pago de deudas con personas diferentes a bancos o entidades financieras  
Incumplimiento de otros contratos (por ejemplo: compraventa, sociedades, prestación de servicios, seguros, arrendamiento como dueño)  
La necesidad de declararse en bancarrota personal  
El acoso por una agencia de cobranza buscando recuperar dinero faltante  
Denegación de un crédito por causa de información imprecisa  
Una disputa por una cuenta o factura debido a información imprecisa

## ESFERAS

## CONFLICTOS TIPO

### DINERO

Denegación injusta de una demanda de seguro  
Denegación de crédito  
Dificultades para cobrar dinero  
Problemas por haberse constituido como garantía de deudas de terceros  
Cobro de deudas de organismos públicos (ejemplo, morosidad en pago de impuestos, aportes profesionales o de empresa)  
Garantías o pago de préstamo  
Acciones o amenazas del acreedor  
Calificación de crédito o rechazo  
Reembolso de la deuda  
Actual/posible quiebra  
Otros problemas de inversión  
Ingresos de inversión (acciones, fideicomisos, etc.)  
Cobro de deudas ya pagadas o que no debe  
Problemas con el pago de deudas en que lo o la han demandado o amenazado con demandarlo(a)  
Problemas con una herencia a la cual tiene derecho  
Desacuerdo sobre el establecimiento de un testamento  
Desacuerdo sobre el establecimiento de una herencia en la cual no había testamento  
Uso no autorizado de sus bienes por parte de otros  
Disputas de bienes o dineros con otros en sociedades o comunidades distinto a la sociedad conyugal  
Herencia de un familiar

### CONVIVENCIA COMUNITARIA

Conflicto o pelea con vecinos por temas referidos al barrio o convivencia  
Conflictos con vecinos producto de ruidos molestos  
Conflictos con vecinos por basura o malos olores  
Conflictos con vecinos por mascotas o animales  
Otros desacuerdos o conflictos con vecinos

### SALUD

Daños causados bajo el cuidado de un profesional de la salud, como un doctor, dentista o quiropráctico  
Daños producidos por un tratamiento recibido en el hospital  
Daños producidos por un cuidado recibido o no recibido tras la salida del hospital  
Negligencia médica

## ANEXO 2

### Plantilla 1 y Plantilla 2

Esfera: [Insertar nombre de esfera]

País: [Insertar país]

#### Plantilla 1.

#### Conflictividad de la esfera del mes

CAMPO DE INFORMACIÓN	ESPACIO PARA INTRODUCIR INFORMACIÓN DEL PAÍS	FUENTE
CUERPOS NORMATIVOS EN LOS QUE SE REGULAN LOS CONFLICTOS DE LA ESFERA		
MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:	MECANISMOS JUDICIALES:	
	MECANISMOS ALTERNATIVOS:	
INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES DEDICADAS A LOS CONFLICTOS DE LA ESFERA		
RECURSOS FINANCIEROS ESTATALES		
VOLUMEN DE CONFLICTOS		
RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS		
FIGURAS INNOVADORAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PAÍS		

**CASOS MEDIÁTICOS  
DE LA ESFERA CON  
IMPACTO SOCIAL:**

**CASO:**

**AÑO:**

**POBLACIÓN AFECTADA:**

**MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO:**

**SOLUCIÓN:**

**FUENTE:**

**CASO:**

**AÑO:**

**POBLACIÓN AFECTADA:**

**MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO:**

**SOLUCIÓN:**

**FUENTE:**

## Plantilla 2.

### Barreras de acceso a la justicia en la esfera

CAMPO DE INFORMACIÓN	ESPACIO PARA INTRODUCIR INFORMACIÓN DEL PAÍS	FUENTE
<b>BARRERAS DE INFORMACIÓN</b>		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		
<b>BARRERAS DE EFICIENCIA</b>		
DURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		
<b>BARRERAS DE EFICACIA</b>		
PORCENTAJES DE EFICACIA DE MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		
<b>BARRERAS DE CONFIANZA</b>		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		
<b>BARRERAS DE FORMALISMO Y BUROCRACIA</b>		
ANÁLISIS SOBRE LENGUAJE CLARO EN DECISIONES JUDICIALES		
EXISTENCIA DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y ACERCAMIENTO CON LA CIUDADANÍA		
PLAN DE ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN INTERINSTITUCIONAL		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		

### **BARRERAS ECONÓMICAS**

COSTOS INSTITUCIONALES DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
COSTO MEDIO DE LOS HONORARIOS DE UN ABOGADO/A POR LLEVAR UN CASO DE LOS CONFLICTOS TIPO DE LA ESFERA		
SALARIO MÍNIMO EN EL PAÍS		
MECANISMOS ESTATALES PARA DISMINUIR LAS BARRERAS ECONÓMICAS		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		

### **BARRERAS GEOGRÁFICAS Y ARQUITECTÓNICAS**

COBERTURA GEOGRÁFICA DE LAS INSTITUCIONES		
MECANISMOS ESTATALES PARA DISMINUIR LAS BARRERAS GEOGRÁFICAS		
MECANISMOS ESTATALES PARA DISMINUIR LAS BARRERAS ARQUITECTÓNICAS		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		

### **BARRERAS LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES**

MECANISMOS ESTATALES PARA FAVORECER EL ACCESO A LA JUSTICIA DE MINORÍAS LINGÜÍSTICAS		
QUEJAS O DENUNCIAS POR DISCRIMINACIÓN POR RAZONES LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES ANTE COMISIONES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN O DE DERECHOS HUMANOS		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		

### **BARRERAS DE GÉNERO**

DATOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA DESAGREGADOS POR SEXO		
QUEJAS O DENUNCIAS POR DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE GÉNERO ANTE COMISIONES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN O DE DERECHOS HUMANOS		
ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN		
COMENTARIOS		

## ANEXO 3

### Instrucciones para llenar plantillas 1 y 2

Existen dos plantillas para el llenado de información macro:

- Plantilla 1. Conflictividad de la esfera del mes
- Plantilla 2. Barreras de acceso a la justicia

A continuación se presentan recomendaciones para llenar los campos de información de cada plantilla.

#### Plantilla 1.

##### Conflictividad de la esfera del mes

En esta plantilla se solicitan datos sobre los conflictos que forman parte de la esfera.<sup>4</sup> El objetivo de esta sección es obtener una captura macro a nivel país de la prevalencia y resolución de los conflictos, y de los mecanismos institucionales para su resolución. Los campos son abiertos a fin de facilitar la identificación de información en cada país. En la siguiente tabla se explican los campos de información requeridos y las respectivas sugerencias de rutas de búsqueda de información:

---

4

Ver Anexo 1. Lista de esferas y conflictos tipo.

CAMPO DE INFORMACIÓN	EXPLICACIÓN DE LO QUE SE BUSCA EN EL CAMPO	SUGERENCIAS DE RUTAS DE BÚSQUEDA Y FUENTES DE INFORMACIÓN
<b>CUERPOS NORMATIVOS EN LOS QUE SE REGULAN LOS CONFLICTOS DE LA ESFERA</b>	Legislación que regula la resolución de los conflictos de la esfera y protege los derechos relacionados con los conflictos.	Suele encontrarse en <b>la Constitución, el Código Civil, el Código Procesal Civil, leyes generales y leyes especiales</b> . Es posible encontrar información de contexto sobre los principales aspectos y cambios normativos en <b>artículos académicos sobre el tema</b> .
<b>MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: JUDICIALES Y ALTERNATIVOS</b>	Se espera un listado de todos los mecanismos existentes para resolver los conflictos de la esfera. Puede tratarse de mecanismos judiciales como el proceso común, o alternativos. Las posibilidades de mecanismos alternativos son múltiples. Algunos ejemplos son la mediación, la conciliación, el arbitraje, los procedimientos administrativos y la justicia de paz. <sup>5</sup>	En el <b>Código Procesal Civil</b> , así como en <b>leyes específicas</b> sobre la temática de la esfera puede encontrarse información sobre mecanismos judiciales y algunos MAPJ. En muchos países la legislación no es orgánica y se encuentra dispersa. Políticas institucionales de MAPJ en <b>sitios web</b> de instituciones relacionadas con la materia pueden contener más detalles sobre los mecanismos alternativos. Además, es posible encontrar información en <b>artículos académicos</b> sobre el tema.
<b>INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES DEDICADAS A LOS CONFLICTOS DE LA ESFERA</b>	Instituciones que concentran la resolución judicial o alternativa de los conflictos. Deben señalarse sus respectivas funciones, atribuciones y políticas o cuerpos normativos que las regulan.	El <b>Código Procesal Civil</b> , así como <b>leyes específicas</b> sobre la temática de la esfera pueden orientar sobre las instituciones principales. Las <b>leyes orgánicas y reglamentos</b> de las instituciones contienen información más específica sobre sus funciones. Además, es posible encontrar información en <b>artículos académicos</b> sobre el tema.
<b>RECURSOS FINANCIEROS ESTATALES</b>	Presupuesto estatal dedicado a los conflictos de la esfera. Por ejemplo, a la institución (es) central (es) dedicada (s) a su resolución.	Puede encontrarse en <b>informes</b> de actividades anuales de las instituciones relacionadas con los conflictos, o bien, en las <b>partidas presupuestales</b> emitidas por el Congreso. En caso de no encontrarse información desglosada de fácil acceso, se recomienda realizar una <b>solicitud de información</b> a las instituciones, ya sea vía mecanismos institucionales de transparencia, o bien, del envío de una solicitud de información directa por parte del observatorio local y el observatorio regional. En dicha solicitud podrían incluirse todos los campos de información requeridos al respecto de cada esfera.
<b>VOLUMEN DE CONFLICTOS</b>	Cuántos casos de los conflictos de la esfera se presentan en el país. Puede referirse a la ocurrencia de los conflictos aun cuando no sean presentados ante un mecanismo de resolución de conflictos. También puede proveerse información sobre el volumen de casos llevados ante mecanismos judiciales y alternativos de resolución de conflictos.	La información sobre la prevalencia de los conflictos que no necesariamente han sido llevados ante mecanismos institucionales puede encontrarse en <b>encuestas nacionales</b> de percepción. Dichas encuestas pueden ser conducidas por las instituciones gubernamentales, o bien, por otros organismos, como el World Justice Project. Es posible identificarlas introduciendo las palabras clave en buscadores de internet.

5 Para una lista más completa de mecanismos alternativos se recomienda consultar información del CEJA. Por ejemplo: <http://cejamericas.org/areas-de-trabajo/mecanismos-alternativos-al-proceso-judicial/infografia>

El objetivo es tener la mayor información posible sobre la relevancia de los conflictos de la esfera en términos numéricos, es decir, cuántas personas se ven afectadas. Se espera que los casos se expresen tanto en números brutos como en tasas (ocurrencia del conflicto por cada 100 mil habitantes).

La información sobre los volúmenes de casos llevados ante mecanismos judiciales y alternativos puede encontrarse en los **sitios web** de las instituciones de justicia: Tribunales e instituciones de primer contacto como las Casas de Justicia. Una exploración con las palabras clave en buscadores de internet puede brindar luces sobre otras fuentes de información.

En caso de no encontrarse información desglosada de fácil acceso, se recomienda realizar una **solicitud de información** a las instituciones, ya sea vía mecanismos institucionales de transparencia, o bien, del envío de una solicitud de información directa por parte del observatorio local y el observatorio regional. En dicha solicitud podrían incluirse todos los campos de información requeridos al respecto de cada esfera.

---

### RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

Se busca información sobre el número de casos de los conflictos procesados en cada mecanismo judicial y alternativo. Asimismo, se busca conocer el estatus de los casos: Si es que fueron resueltos o no, y la etapa de resolución en que se encuentran. Toda información adicional dirigida a caracterizar la resolución de los conflictos es valorada.

Puede encontrarse en los **sitios web** de las instituciones de justicia: Tribunales y otras instituciones que concentran mecanismos alternativos. Una búsqueda de las palabras clave en buscadores de internet puede brindar luces sobre otras fuentes de información.

En caso de no encontrarse información desglosada de fácil acceso, se recomienda realizar una **solicitud de información** a las instituciones, ya sea vía mecanismos institucionales de transparencia, o bien, del envío de una solicitud de información directa por parte del observatorio local y el observatorio regional. En dicha solicitud podrían incluirse todos los campos de información requeridos al respecto de cada esfera.

---

### FIGURAS INNOVADORAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PAÍS

Mecanismos, figuras o modelos en el país que han sido introducidos para solucionar el conflicto y que han mostrado buenos resultados en términos de acceso a la justicia.

**Artículos académicos e informes** de evaluación en la materia son la principal fuente, mismos que pueden ser identificados en **buscadores** de internet y **sitios web** de organizaciones de la sociedad civil dedicadas al área.

El funcionamiento exacto de cada mecanismo puede ser encontrado en el **Código Procesal Civil**, en **leyes específicas** sobre la temática de la esfera y en **reglamentos** de las instituciones dedicadas a la resolución de los conflictos.

---

### CASOS MEDIÁTICOS DE LA ESFERA CON IMPACTO SOCIAL

Casos de los conflictos de la esfera con impacto mediático que hayan sido especialmente relevantes en el país, ya sea por sus efectos sociales o por la impunidad o eficacia en su resolución.

Pueden identificarse en los **sitios web** de organizaciones de la sociedad civil que trabajan con conflictos del área. Una exploración con las palabras clave en **exploradores de internet** también puede brindar luces sobre otras fuentes de información.

## Plantilla 2.

### Barreras de acceso a la justicia

En esta plantilla se solicitan datos sobre las barreras de acceso a la justicia para solucionar los conflictos que forman parte de la esfera. El objetivo de esta sección es obtener una captura macro a nivel país de la presencia de barreras de acceso a la justicia específicamente en los conflictos relacionados con la esfera. Los campos son abiertos a fin de facilitar la identificación de información en cada país. En la siguiente tabla se explican los campos de información requeridos y las respectivas sugerencias de rutas de búsqueda de información:

CAMPO DE INFORMACIÓN	EXPLICACIÓN DE LO QUE SE BUSCA EN EL CAMPO	SUGERENCIAS DE RUTAS DE BÚSQUEDA Y FUENTES DE INFORMACIÓN
<b>BARRERAS DE INFORMACIÓN</b>		
<b>ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN</b>	Generalmente, los datos giran en torno al conocimiento de las formas de solucionar los conflictos, pero es posible identificar datos adicionales. Información sobre el conocimiento de la sociedad de las formas de solucionar los conflictos, de sus derechos referentes al conflicto, etcétera.	<b>Encuestas de percepción</b> a nivel nacional sobre acceso a la justicia. Pueden haber sido conducidas por las instituciones gubernamentales encargadas de la resolución de conflictos por la vía judicial o alternativa, o bien, por instituciones de estadística nacional. También es posible identificar la información en encuestas internacionales, como el Latinobarómetro o el World Justice Project. <b>Estudios académicos o institucionales</b> también pueden contener información. Es posible identificar las encuestas introduciendo las palabras clave en buscadores de internet.
<b>COMENTARIOS</b>	Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.	NA
<b>BARRERAS DE EFICIENCIA</b>		
<b>DURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	Duración en días de cada proceso judicial o alternativo. Se recomienda proveer información sobre la duración (mínima y máxima) establecida en la legislación y/o políticas institucionales y el promedio de la duración en la realidad.	Para consultar la duración dictada por la legislación se recomienda consultar el <b>Código Procesal Civil</b> , y <b>leyes específicas</b> sobre la temática. Asimismo, se recomienda consultar el <b>sitio web</b> e <b>informes estadísticos y anuales</b> de las instituciones encar-

gadas de la resolución de conflictos a fin de conocer la duración promedio de la resolución de los casos.

Es posible que los datos se encuentren también en **informes alternativos** de organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones, así como en estudios y evaluaciones académicas.

En caso de no encontrarse información desglosada de fácil acceso, se recomienda realizar una **solicitud de información** a las instituciones, ya sea vía mecanismos institucionales de transparencia, o bien, del envío de una solicitud de información directa por parte del observatorio local y el observatorio regional. En dicha solicitud podrían incluirse todos los campos de información requeridos al respecto de cada esfera.

---

#### ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN

Generalmente, los datos giran en torno a la valoración de la excesiva duración de los trámites como un obstáculo para acudir a las instituciones de justicia.

Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera.

---

#### COMENTARIOS

Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.

NA

### BARRERAS DE EFICACIA

#### PORCENTAJES DE EFICACIA DE MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Datos sobre los porcentajes de resolución de conflictos de cada mecanismo judicial o alternativo disponible para la esfera. En caso de localizarlos, podrían añadirse datos el cumplimiento de las resoluciones judiciales.

**Informes estadísticos y anuales** de las instituciones judiciales y administrativas de resolución de conflictos. Pueden localizarse en los **sitios web** de cada institución, o bien, a través de una exploración utilizando las palabras clave en **buscadores de internet**. Es posible que los datos se encuentren también en **informes alternativos** de organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones, así como en estudios y evaluaciones académicas.

En caso de no encontrarse información desglosada de fácil acceso, se recomienda realizar una solicitud de información a las instituciones, ya sea vía mecanismos institucionales de transparencia, o bien, del envío de una solicitud de información directa por parte del observatorio local y el observatorio regional. En dicha solicitud podrían incluirse todos los campos de información requeridos al respecto de cada esfera.

---

#### ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN

Generalmente, los datos giran en torno a la percepción de la utilidad y efectividad de acudir a los mecanismos de solución de conflictos, pero es posible identificar datos adicionales.

Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera.

---

#### COMENTARIOS

Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.

NA

## BARRERAS DE CONFIANZA

<b>ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN</b>	Generalmente, los datos giran en torno a la percepción de corrupción en las instituciones de justicia pero es posible identificar datos adicionales.	Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera. Asimismo, se recomienda consultar <b>encuestas</b> sobre <b>corrupción</b> y <b>confianza</b> en las instituciones públicas. Dichas encuestas pueden tener datos desagregados y contemplar a las instituciones del sistema de justicia.
<b>COMENTARIOS</b>	Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.	NA

## BARRERAS DE FORMALISMO Y BUROCRACIA

<b>ANÁLISIS SOBRE LENGUAJE CLARO EN DECISIONES JUDICIALES</b>	Reseñas breves de análisis del uso del lenguaje claro y accesible en las decisiones judiciales de conflictos de la esfera.	<b>Estudios especializados</b> en evaluar el lenguaje claro en las decisiones judiciales. Puede tratarse de estudios académicos o institucionales. La búsqueda de palabras clave en <b>exploradores de internet</b> ayuda a identificar las fuentes.
<b>EXISTENCIA DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y ACERCAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Esfuerzos como la emisión de folletos que clarifican los procesos en lenguaje accesible, portales de preguntas y consultas (físico y electrónico), carteles y oficinas de orientación y atención ciudadana en las instituciones del sistema de justicia.	<b>Sitios web e informes institucionales</b> de las instituciones relacionadas con la esfera.
<b>PLAN DE ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	Existencia de una oficina o mecanismo de coordinación interinstitucional destinada a orientar y canalizar las llegadas de personas al sistema de justicia.	<b>Sitios web e informes institucionales</b> de las instituciones relacionadas con la esfera.

<b>ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN</b>	Generalmente, los datos giran en torno a la percepción de distancia, rigidez y excesivo papeleo para solucionar conflictos, pero es posible identificar datos adicionales.	Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera.
<b>COMENTARIOS</b>	Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.	NA

## BARRERAS ECONÓMICAS

<b>COSTOS INSTITUCIONALES DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	Cantidad expresada en dólares americanos de los costos o tasas judiciales. En caso de que no existan tasas judiciales indicar cero. En caso de que existan tasas judiciales para sólo algunos de los conflictos de la esfera o a partir de cierto monto, indicar los detalles.	<b>Leyes especializadas</b> de las materias que competen a la esfera. Es posible encontrar información en <b>artículos académicos</b> sobre el tema.
<b>COSTO MEDIO DE LOS HONORARIOS DE UN ABOGADO/A POR LLEVAR UN CASO DE LOS CONFLICTOS TIPO DE LA ESFERA</b>	Cantidad expresada en dólares americanos del costo medio de los honorarios de un abogado para alguno o varios de los conflictos de la esfera. Indicar el conflicto al que corresponde la cantidad.	<b>Consulta telefónica</b> con despachos de abogados o investigación en <b>informes especializados</b> en internet.

<b>SALARIO MÍNIMO EN EL PAÍS</b>	Expresado en dólares americanos.	<b>Leyes</b> del salario mínimo u otras leyes especializadas. La búsqueda de palabras clave en <b>exploradores de internet</b> ayuda a identificar las fuentes.
<b>MECANISMOS ESTATALES PARA DISMINUIR LAS BARRERAS ECONÓMICAS</b>	Puede tratarse de defensa pública gratuita que cubre los conflictos de la esfera, o bien, de otras instituciones gubernamentales destinadas a fines similares. Pueden agregarse mecanismos no mencionados aquí. Además, es necesario mencionar cuáles son las condiciones socioeconómicas o de otro tipo para las que aplica la defensa gratuita.	<b>Código procesal civil. Sitios web</b> de las instituciones relacionadas con la esfera.
<b>ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN</b>	Los datos pueden tratar sobre las diferencias en la tendencia a acudir a mecanismos de resolución de conflictos entre personas de distintos niveles socioeconómicos. Asimismo, pueden tratar sobre la percepción entre la sociedad de la escasez de recursos económicos como una barrera de acceso.	Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera.
<b>COMENTARIOS</b>	Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.	NA
<b>BARRERAS GEOGRÁFICAS Y ARQUITECTÓNICAS</b>		
<b>COBERTURA GEOGRÁFICA DE LAS INSTITUCIONES</b>	Señalar el número de regiones, municipios o distritos en los que hay presencia de las instituciones que concentran la resolución judicial y alternativa de los conflictos.	Usualmente la información se encuentra en el <b>sitio web</b> de cada institución.
<b>MECANISMOS ESTATALES PARA DISMINUIR LAS BARRERAS GEOGRÁFICAS</b>	Mecanismos como la justicia itinerante, el uso de tecnologías de información e internet, teléfono, etc., destinados a cubrir mayor espacio geográfico.	<b>Sitios web e informes institucionales</b> de las instituciones relacionadas con la esfera.
<b>MECANISMOS ESTATALES PARA DISMINUIR LAS BARRERAS ARQUITECTÓNICAS</b>	Existencia de un plan institucional de accesibilidad arquitectónica para personas con discapacidad motriz. Número de edificios que han implementado dicho plan.	<b>Sitios web e informes institucionales</b> de las instituciones relacionadas con la esfera. Si el número de edificios es de fácil acceso indicarlo. De lo contrario, se puede hacer como estudio de caso a profundidad.
<b>ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN</b>	Información sobre qué tan relevante percibe la sociedad a las barreras geográficas y arquitectónicas para la resolución de conflictos relacionados con la esfera. Los datos pueden tratar sobre percepción entre la sociedad de la distancia geográfica o la inaccesibilidad arquitectónica de los edificios como una barrera de acceso.	Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera.
<b>COMENTARIOS</b>	Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.	NA
<b>BARRERAS LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES</b>		
<b>MECANISMOS ESTATALES PARA FAVORECER EL ACCESO A LA JUSTICIA DE MINORÍAS ÉTNICAS Y LINGÜÍSTICAS</b>	Los más comunes son los intérpretes (sin costo) al interior de las instituciones de justicia. Distinguir entre traductores de lenguas indígenas y de lenguaje de señas. Indicar número de traductores en cada institución relacionada con la esfera (Ejemplo: Tribunal, Defensoría Pública, etc.)	<b>Código procesal civil y sitios web e informes</b> institucionales de las instituciones relacionadas con la esfera.

**QUEJAS O DENUNCIAS POR DISCRIMINACIÓN POR RAZONES LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES ANTE COMISIONES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN O DE DERECHOS HUMANOS**

Número de quejas o denuncias por discriminación por razones étnicas o lingüísticas sufrida en alguna de las instituciones de justicia relacionadas a la esfera (Ejemplo: Tribunal, casa de justicia, etc.). En caso de no estar listadas entre las instituciones, señalar que existen cero quejas o denuncias. En caso de no existir información desglosada por institución indicar que no hay información disponible.

**Estadísticas en sitios web e informes periódicos** de las comisiones de derechos humanos y/o contra la discriminación.

**ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN**

Información sobre qué tan relevante percibe la sociedad a las barreras lingüísticas y culturales para la resolución de conflictos relacionados con la esfera.

Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera.

**COMENTARIOS**

Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.

NA

**BARRERAS DE GÉNERO**

**DATOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA DESAGREGADOS POR SEXO**

Datos de las barreras de eficiencia y eficacia desagregados por sexo.

Mismas fuentes de las barreras de eficiencia y eficacia.

**QUEJAS O DENUNCIAS POR DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE GÉNERO ANTE COMISIONES CONTRA LA DISCRIMINACIÓN O DE DERECHOS HUMANOS**

Número de quejas o denuncias por discriminación por razones de género sufrida en alguna de las instituciones de justicia relacionadas a la esfera (Ejemplo: Tribunal, casa de justicia, etc.). En caso de no estar listadas entre las instituciones, señalar que existen cero quejas o denuncias. En caso de no existir información desglosada por institución indicar que no hay información disponible.

**Estadísticas en sitios web e informes periódicos** de las comisiones de derechos humanos y/o contra la discriminación.

**ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN**

Información sobre diferencias significativas en la tendencia de acudir a los mecanismos de resolución de los conflictos de la esfera entre hombres y mujeres.

Misma ruta y fuentes sugeridas que los estudios de percepción de la primera barrera. Es posible identificar las encuestas introduciendo las palabras clave en buscadores de internet.

**COMENTARIOS**

Conclusiones, observaciones o información adicional no contemplada en otros campos.

NA

## ANEXO 4

### Formato de diseño de estudios de caso

A partir del ejercicio con las plantillas de conflicto y barreras, el observatorio local deberá identificar por cada esfera un conflicto específico y una barrera de acceso a la justicia en particular sobre lo cual desarrollar un estudio de caso.

Previo al levantamiento mismo del estudio de caso, se le solicitará al observatorio local la presentación de diseños breves sobre los conflictos particulares a abordar y la metodología para desarrollarlo. Estos diseños deben seguir la siguiente pauta:

- **Conflicto seleccionado:** Dar a conocer el conflicto seleccionado y explicar brevemente y de ser posible aportando algún dato o fuente la relevancia de estudiarlo. (200 palabras)
- **Pregunta de investigación específica:** Debe ser concreto y abordable por la organización local en el margen de un mes. (80 palabras)
- **Tipo de investigación:** Si será cualitativa, cuantitativa o mixta.
- **Población objetivo:** Señalar la población en situación en vulnerabilidad en la que se enfoca el caso.
- **Muestreo y muestra tentativa:** Cómo y quienes tomaran como casos de estudios dentro de la población objetivo. Ya sea para enfoques cuantitativos como cualitativos, con sus respectivas particularidades. (100 palabras)
- **Técnicas de levantamiento de información:** Cómo y con qué herramientas recopilaran la información necesaria para responder a la pregunta planteada. (200 palabras)
- **Fuentes:** Listar las fuentes de información bibliográficas, estadísticas y/o de terreno a usar. (máximo una plana)
- **Cronograma de trabajo:** en formato de Carta Gantt que contemple el plazo de un mes de trabajo sin considerar el diseño que será realizado de antemano.

## ANEXO 5.

### Instrucciones y alternativas metodológicas para elaborar estudios de caso

Cada **observatorio local** está encargado de definir cuál es el conflicto civil en particular a trabajar en cada esfera. La información que levante puede ser **cualitativa, cuantitativa o mixta**, y puede combinar fuentes secundarias y primarias, como también datos obtenidos de trabajo de campo.

- En caso de proponerse una metodología de levantamiento con **trabajo de campo**, esto debe suponer un **dato no existente en la bibliografía nacional**.
- En caso de basarse únicamente en el **uso de fuentes**, estos deben ser analizados y procesados para obtener información, **datos o relaciones no conocidas o no esclarecidas** hasta el momento.

En el estudio se debe **describir el conflicto particular** recogido e **identificar la barrera de acceso** que tiene la población vulnerable objetivo para resolverlos mediante la **justicia formal y/o mecanismos alternativos**.

## ***Sobre las técnicas para el levantamiento de información***

Algunas de las **técnicas a usar para el levantamiento de información**<sup>6</sup> de estudios de caso pueden ser:

**Entrevista cualitativa:** Las entrevistas son una técnica conversacional que según su nivel de estructuración pueden clasificarse en: estructuradas, cuando cuentan con una pauta de preguntas predefinidas de las que no se saldrá la entrevistas; semi estructuradas, cuando la pauta de preguntas es más bien una guía flexible de los temas a conversar; y entrevista abierta cuando no cuenta con ningún tipo de pauta a seguir durante su realización (Hernández et al., 2014: 403).

**Observación no participante y pasiva:** La observación es una técnica que sirve para levantar información de tipo práctica, más que para recopilar o comprender lo que se dice o lo que se piensa, es lo que se hace. Existen distintas formas de observar según el nivel de participación e incorporación que el investigador adopte frente a su sujeto u objeto de estudio. En particular para el levantamiento de los estudios de casos recomendamos el uso de la no participante y la pasiva, entendiendo la primera como una observación no presencial (usos de registros en video por ejemplo), y la segunda como una presencial pero en la que el observador no se hace participe de las actividades de quienes observa (Hernández et al., 2014: 403). Existen también formas de observar con mayor participación pero no las aconsejamos debido al poco tiempo comprendido para cada levantamiento que no permite adquirir confianzas necesarias para su desarrollo y tampoco aporta un tiempo prudente para ahondar en profundidad en esa tipo de data.

**Estadística descriptiva:** Mediante el uso de bases de datos existentes realizar análisis estadístico viendo diferentes distribuciones de frecuencias, por ejemplo a través del tiempo o comparando instituciones o lugares. También la construcción de tasas como la tasa de litigiosidad, cantidad de jueces por población, cantidad de abogados por población, cantidad de causas por juez, cantidad de tribunales por población, etc. Los valores de medidas de tendencia central como la media (promedio), la mediana (valor justo al medio del conjunto),

---

<sup>6</sup> Una técnica de levantamiento de información es el proceso mediante el cual el investigador recopila la información necesaria para responder a sus preguntas y objetivos de investigación. Luego de la determinación de un objeto/sujeto de estudio, qué o a quienes vamos a investigar, esto sería el cómo van a investigarlo y debe por ende guardar una relación coherente. Además dentro de estas es necesario determinar con qué herramientas desarrollaran la técnica seleccionada. Así si se pretende conocer la percepción de las mujeres indígenas acerca de los tribunales de familia de su comuna, una entrevista semi estructurada podría ser una técnica y la herramienta lógica sería la pauta de entrevista.

moda (valor más repetido), rango (distancia entre valor mínimo y máximo), o rango intercuartílico (distancia entre valor ubicado en el 25% y valor del 75%) pueden ser de utilidad, así como algunos que dan cuenta de variabilidad como el cálculo de varianza y/o desviación estándar.

**Encuesta cualitativa:** Esta técnica al igual que la cuantitativa se aplica mediante un cuestionario, no obstante, a diferencia de la cuantitativa, la cualitativa no busca entender frecuencias o parámetros de cantidad, sino que entender la diversidad dentro de una población (Jansen, 2012). En este sentido, la muestra no debe ser numéricamente representativa, sino teóricamente representar a los actores relevantes según sea la pregunta y objetivos de investigación.

Estas son solo algunas de las técnicas de levantamiento de información y las más comunes, no obstante, **pueden los observatorios locales estimar la utilización de otra distinta de las aquí expuestas si consideran que la naturaleza del caso que se pretende estudiar así lo amerita**. De todos modos se aconseja se **evalúe con rigurosidad la pertinencia** de las técnicas a utilizar a la luz de la pregunta, de los recursos y del tiempo dispuesto, así como también la **validez** de esta (si mide lo que se pretende medir) y su **confiabilidad** (es replicable en otro momento o por otro investigador).

## Fuentes y material recomendado

La lectura de algunos **textos y manuales de metodología en ciencias sociales** pueden ser de gran ayuda, algunos de bastante uso y difusión disponibles en línea son los siguientes

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014. Metodología de la investigación. McGraw Hill Education. México. En línea: <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs-2r3r/Metodología+de+la+Investigación+-+sampleri+6ta+EDICION.pdf>

Flick, U. 2007. Introducción a la investigación cualitativa. Ediciones Morata, Madrid. En línea: <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/INVESTIGACIONCUALITATIVAFLICK.pdf>

Ragin, C. 2013. La construcción de la investigación social. Introducción a los métodos y su diversidad. Siglo el hombre publicaciones, Bogotá. En línea: [http://investigacion-social.sociales.uba.ar/files/2013/03/Ragin\\_La-construccion-de-la-investigacion-social.pdf](http://investigacion-social.sociales.uba.ar/files/2013/03/Ragin_La-construccion-de-la-investigacion-social.pdf)

Jansen, H. 2012. La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. Paradigmas, 4, 39-72. En línea: <file:///C:/Users/Vannesa%20Doren/Downloads/Dialnet-LaLogicaDeLaInvestigacionPorEncuestaCualitativaYSu-4531575.pdf>

### **Aspectos a considerar**

Los requisitos mínimos transversales de todos los productos son:

- Uso **no sexista** del lenguaje
- **No** uso de imágenes estereotipadas y de roles de sexo

## ANEXO 6.

### Fechas tentativas de actividades

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
<b>FASE 1</b>		
ENTREGA POR PARTE DE OBSERVATORIOS LOCALES: - PLANTILLAS (1 Y 2) DE ESFERAS 1-3 - DISEÑOS DE ESTUDIOS DE CASO 1-3	10 de noviembre 2017	Observatorios locales
ENVÍO POR PARTE DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE DISEÑOS DE CASO DE ESFERAS 1-3	17 de noviembre 2017	Observatorio regional
ENVÍO DE DISEÑOS DE ESTUDIOS DE CASO DE ESFERAS 1-3 CON OBSERVACIONES INTEGRADAS POR PARTE DEL OBSERVATORIO LOCAL	24 de noviembre 2017	Observatorios locales
ENTREGA DE ESTUDIO DE CASO ESFERA 1	22 de diciembre 2017	Observatorios locales
EMISIÓN DE REPORTE TEMÁTICO DE ESFERA 1	22 de enero 2018	Observatorio regional
ENTREGA DE ESTUDIO DE CASO ESFERA 2	22 de enero 2018	Observatorios locales
EMISIÓN DE REPORTE TEMÁTICO DE ESFERA 2	5 de marzo 2018	Observatorio regional
ENTREGA DE ESTUDIO DE CASO ESFERA 3	19 de febrero 2018	Observatorios locales
EMISIÓN DE REPORTE TEMÁTICO DE ESFERA 3	16 de abril 2018	Observatorio regional
ENCUENTRO OCCA	Fines de febrero 2018	OCCA
<b>FASE 2</b>		
ENTREGA POR PARTE DE OBSERVATORIOS LOCALES: - PLANTILLAS (1 Y 2) DE ESFERAS 4-6 - DISEÑOS DE ESTUDIOS DE CASO 4-6	16 de abril 2018	Observatorios locales
ENVÍO POR PARTE DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE DISEÑOS DE CASO DE ESFERAS 4-6	23 de abril 2018	Observatorio regional
ENVÍO DE DISEÑOS DE ESTUDIOS DE CASO DE ESFERAS 4-6 CON OBSERVACIONES INTEGRADAS POR PARTE DEL OBSERVATORIO LOCAL	30 de abril 2018	Observatorios locales
ENTREGA DE ESTUDIO DE CASO ESFERA 4	28 de mayo 2018	Observatorios locales
EMISIÓN DE REPORTE TEMÁTICO DE ESFERA 4	11 de junio 2018	Observatorio regional
ENTREGA DE ESTUDIO DE CASO ESFERA 5	25 de junio 2018	Observatorios locales
EMISIÓN DE REPORTE TEMÁTICO DE ESFERA 5	23 de julio 2018	Observatorio regional
ENTREGA DE ESTUDIO DE CASO ESFERA 6	23 de julio 2018	Observatorios locales
EMISIÓN DE REPORTE TEMÁTICO DE ESFERA 6	3 de septiembre 2018	Observatorio regional
EMISIÓN DE REPORTE GLOBAL	15 de octubre 2018	Observatorio regional



**OCCA**

Observatorio de  
Conflictividad Civil y  
Acceso a La Justicia