

Primera parte de la serie de  
políticas de justicia

# Acceso a la Justicia

**Open Government  
Partnership  
Informe Global**

DEMOCRACIA MÁS ALLÁ DE LAS URNAS ELECTORALES

Open  
Government  
Partnership





---

# Tabla de Contenidos

<b>Mensajes clave</b> .....	<b>4</b>
<b>Por qué el acceso a la justicia es importante para OGP</b> .....	<b>7</b>
<b>El desempeño de OGP en materia de acceso a la justicia</b> .....	<b>13</b>
<b>Problemas legales</b> .....	<b>15</b>
<b>Capacidades legales</b> .....	<b>20</b>
<b>Acceso a asistencia legal</b> .....	<b>24</b>
<b>Procesos judiciales</b> .....	<b>30</b>
<b>Resultados en materia de justicia</b> .....	<b>35</b>
<b>El número de compromisos de OGP sobre acceso a la justicia</b> .....	<b>40</b>
<b>Anexo: Métodos</b> .....	<b>44</b>

## **Acerca de OGP y la serie de políticas de justicia**

Este documento forma parte de una serie de tres publicaciones sobre justicia que se presentan en el marco del Informe Global de Open Government Partnership. En los próximos meses, Open Government Partnership (OGP) publicará documentos sobre Justicia abierta y La justicia como un medio para aplicar el gobierno abierto. El objetivo de esta serie es resaltar las sinergias que existen entre la justicia y el gobierno abierto y los mecanismos de OGP que los países pueden utilizar para aumentar la credibilidad y la rendición de cuentas de sus sistemas de justicia.

El informe global puede consultarse aquí : <https://www.opengovpartnership.org/campaigns/global-report/>.

Para mayor información sobre Open Government Partnership y cómo funciona : <https://www.opengovpartnership.org/about>.

# Mensajes clave

Open Government Partnership (OGP) ayuda a los gobiernos y a la sociedad civil a mejorar el acceso a la justicia a nivel nacional y local.

- **Los compromisos existentes pueden promover la creación de nuevos compromisos entre la comunidad de OGP.** Ciertos países han impulsado reformas sobre acceso a la justicia a través de sus planes de acción de OGP, lo cual puede aprovecharse como una base para promover el intercambio de conocimientos, adaptando los nuevos compromisos a los contextos locales.
- **Existe un marco para el desarrollo de compromisos de OGP sobre acceso a la justicia.** Los compromisos de OGP sobre acceso a la justicia se dividen en cinco categorías principales, las cuales representan un marco conceptual para el diseño de compromisos en el futuro. Las categorías son:
  1. Desarrollo e implementación de evaluaciones de necesidades legales
  2. Fortalecimiento de la capacidad legal de las personas a través de un mejor acceso a la información
  3. Mejora de la participación en el sistema de justicia, fortaleciendo el acceso y la calidad de la asistencia legal
  4. Fortalecimiento de los foros y procesos para la resolución de problemas legales
  5. Mejora de los resultados de los casos y reducción de las dificultades de las personas con necesidades legales
- **Con base en los datos publicados en el informe [Global Insights on Access to Justice 2019](#) que publicó World Justice Project, este documento analiza los vacíos que existen en 60 países.** De acuerdo a dichos hallazgos, presentamos algunas sugerencias que los países pueden utilizar para aprovechar sus planes de OGP para mejorar el acceso a la justicia. Además, destacamos algunos compromisos ambiciosos o exitosos.



**O**pen Government Partnership (OGP) representa una oportunidad que permite a los reformadores de Gobierno y de la sociedad civil crear gobiernos más transparentes, participativos y que rinden cuentas. A través de un trabajo colaborativo, el Gobierno y la sociedad civil cocrean planes de acción bianuales en los que establecen compromisos concretos sobre diversos temas, los cuales son evaluados por el Mecanismo de Revisión Independiente (IRM, por sus siglas en inglés)<sup>1</sup>. de OGP. Anteriormente, el acceso a la justicia representaba una pequeña fracción de los planes de acción. Sin embargo, gracias a que la comunidad global ha trabajado activamente en mejorar el acceso a la justicia, cada vez hay mayor interés de muchos líderes de Gobierno y de la sociedad civil por vincular la justicia con el gobierno abierto.

En gran medida, el movimiento de acceso a la justicia ha cobrado fuerza gracias a su incorporación en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (la Agenda 2030). La Agenda 2030 es la primera ocasión en la que la Agenda internacional de desarrollo sostenible incluyó el tema de acceso a la justicia. El Objetivo 16.3 de la Agenda 2030 hace un llamado a los gobiernos que están trabajando con la sociedad civil, ciudadanos y sector privado a: “Promover el Estado de derecho a nivel nacional e internacional y asegurar la igualdad de acceso a la justicia para todos”<sup>2</sup>. Este llamado ha estimulado esfuerzos para impulsar reformas dentro de los países y más allá de sus fronteras. En particular, en el momento de la adopción de la Agenda 2030, el Comité Directivo de OGP respaldó formalmente el uso de los planes de acción de OGP para apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para: “Promover el Estado de derecho de acuerdo con los estándares internacionales a nivel nacional, regional e internacional a través de la transparencia, apertura, rendición de cuentas, el **acceso a la justicia** y la creación de instituciones efectivas e incluyentes”<sup>3</sup>.



Margery Gunter, 86, está casi completamente sorda, lee una pregunta de sus abogados de Asistencia Legal en su casa en Immokalee, Florida. Fotografía de: Joe Skipper, Reuters

En este contexto, es necesario que OGP preste más atención a la justicia. Aunque hay una cantidad creciente de compromisos sobre justicia, el número total sigue siendo muy bajo. Estos compromisos podrían mejorar la transparencia del Gobierno, la participación cívica y la rendición de cuentas; sin embargo, según el IRM, muchos de ellos no se han implementado por completo.

Este documento exhorta a los reformadores de justicia a vincularse con OGP y con sus procesos. A través del modelo de OGP que promueve la colaboración entre el Gobierno y la sociedad civil, diferentes actores de la comunidad de la justicia (por ejemplo la rama ejecutiva, instituciones judiciales y los proveedores de servicios legales) tienen un espacio natural para colaborar en la creación de compromisos que mejoren el acceso a la justicia. Como ha quedado establecido

en los planes de acción y en las evaluaciones del IRM, los éxitos y retos que los países enfrentan para implementar compromisos de justicia pueden ayudar a los reformadores de otros países a establecer compromisos adaptados al contexto local. Este análisis explora las necesidades legales de los países de OGP y analiza de qué forma los países podrían aprovechar sus planes de acción para responder a dichas necesidades, las actividades que atienden las necesidades en los planes de acción y algunas áreas en donde se podría trabajar en el futuro, a sugerencia de los miembros de OGP. Antes de analizar la forma en la que OGP puede impulsar el acceso a la justicia, es necesario entender por qué el acceso a la justicia es importante para OGP.

---

# Por qué el acceso a la justicia es importante para OGP

**¿A qué nos referimos con acceso a la justicia?** El acceso a la justicia es más que simplemente tener acceso a abogados o a tribunales. Es un componente del Estado de derecho<sup>4</sup> y está conformado por diversos elementos. En esencia, significa que las personas y las comunidades que tienen necesidades legales saben a quién recurrir y obtienen la ayuda que necesitan en un sistema que les ofrece justicia procesal, sustantiva y expedita. Aunque las personas podrían resolver sus necesidades legales sin comprender la ley y las instituciones legales, es mucho mejor empoderar a las personas y a las comunidades de manera que participen activamente en la resolución de sus problemas legales, incluyendo casos de injusticias colectivas o desigualdades estructurales a través de un empoderamiento legal<sup>5</sup>.

Los fallos en la justicia y los problemas que éstos conllevan podrían parecer abstractos y tener poco impacto en la vida de las personas y las comunidades. Sin embargo, estos problemas se manifiestan de forma real y grave:

- En el sistema de justicia civil, las barreras en el acceso a la justicia pueden resultar en familias desalojadas, minorías étnicas o raciales a quienes se les niegan servicios de salud por discriminación, pérdida de los ahorros de un adulto mayor por deudas o niños con necesidades especiales que no tienen acceso a programas educativos.

- En el sistema de justicia penal, cuando existen problemas con el acceso a la justicia, las personas podrían ser sentenciadas injustamente, enfrentar detenciones preventivas largas debido a que los procesos son demasiado lentos o con la asignación de un abogado público que tiene demasiada carga laboral y que no puede representar a sus clientes adecuadamente.

A nivel global, este tipo de problemas no es menor. Según el informe *Measuring the Justice Gap* que publicó el World Justice Project (WJP), 5.1 mil millones de personas, es decir aproximadamente dos terceras partes de la población, enfrentan al menos un problema relacionado con la justicia<sup>6</sup>. Los costos anuales de los problemas de justicia representan entre el 0,5% y el 3% del PIB de la mayoría de los países<sup>7</sup>.

Además de estas necesidades legales cotidianas, los grupos marginados como las mujeres o las minorías se enfrentan a desigualdades estructurales. Algunas manifestaciones de estas injusticias son el despojo de tierras a grupos indígenas, la destrucción ambiental de una comunidad marginada o violaciones a los derechos por parte de una institución de Gobierno o una empresa. En su informe de 2019, *Justice for All*, el Task Force on Justice analiza y compara los problemas de justicia e indica que es necesario llevar a cabo reformas estructurales para mejorar el acceso a la justicia (ver la tabla 1 del informe *Justice for All* a continuación)<sup>8</sup>.



**TABLA 1. Problemas de justicia comunes (del Grupo de Trabajo de Justicia)**

<b>Problemas que enfrentan las personas</b>	<b>Problemas estructurales</b>
<b>Violencia y delitos en el ámbito público, en el trabajo, en el hogar</b> (por ejemplo: una madre que todos los días ve al asesino de su hijo porque el delincuente no ha recibido castigo).	<b>Conflictos violentos, inseguridad, crimen organizado</b> (por ejemplo: personas que no pueden salir de sus hogares porque viven en una zona controlada por pandillas).
<b>Conflictos por viviendas o territorio o con los vecinos</b> (por ejemplo: una familia que es desalojada de su hogar y no tiene a dónde ir).	<b>Expropiación de tierras y conflictos por explotación de recursos naturales</b> (por ejemplo: niños enfermos porque una planta está contaminando el río).
<b>Disputas familiares como divorcios o herencias</b> (por ejemplo: el divorcio de una pareja que termina en un conflicto en el que los hijos se ven afectados).	<b>Discriminación contra mujeres o contra grupos vulnerables</b> (por ejemplo: una mujer no puede registrar su empresa porque la ley le exige tener el permiso de su esposo).
<b>Problemas laborales, tanto para los empleados como para los dueños de las empresas</b> (por ejemplo: una mujer que no recibe un ascenso por rechazar una propuesta “romántica” de su jefe).	<b>Condiciones laborales poco seguras o de abuso</b> (por ejemplo: una planta que se construyó sin respetar los reglamentos colapsa, resultando en la lesión y muerte de muchos trabajadores).
<b>Problemas de dinero y deuda o problemas de consumidor</b> (por ejemplo: un adulto mayor a quien le cobran una deuda por un contrato que no recuerda haber firmado).	<b>Abusos por parte de empresas y fallas en la regulación del mercado</b> (por ejemplo: una empresa que distribuye medicamentos falsos en clínicas locales).
<b>Problemas relacionados con el acceso y la calidad de los servicios públicos</b> (por ejemplo: una familia a la que le exigen un soborno para poder conectarse a la red eléctrica).	<b>Discriminación en la provisión de servicios públicos</b> (por ejemplo: niños que no pueden inscribirse a una escuela porque pertenecen a una minoría).

La magnitud de estos problemas y sus costos asociados indican que no se pueden ignorar. Algunos reformadores creen que el acceso a la justicia debe ser una prioridad, argumentando que es un tema de derechos humanos, mientras que otros relacionan su importancia con la eficiencia económica y con el ahorro de recursos públicos. El hecho que existan actores que están interesados en el tema por diversos motivos, tanto del sector público como del privado, resalta la importancia del proceso de OGP, el cual promueve un enfoque colaborativo que puede aplicarse en este tema.

**¿En qué se relacionan el acceso a la justicia y el gobierno abierto?** Según la OCDE, el acceso a la justicia es necesario para reducir la pobreza, promover la justicia y mejorar la calidad de vida<sup>9</sup>, objetivos comunes entre todos los miembros de OGP como lo demuestran sus compromisos. Pero, así como estos objetivos necesitan del acceso a la justicia, el asegurar el acceso a la justicia para los individuos y las comunidades requiere de los valores de OGP de transparencia, rendición de cuentas y participación. No obstante, la participación ciudadana en las acciones y decisiones del Gobierno, especialmente en los procesos legales, depende de las condiciones que se resumen en la tabla 2.





Escuadrón de policía Ronda Maria da Penha en el estado de Amazonas, Brasil. Fotografía de: Mariana Ceratti / Banco Mundial

TABLA 2. Fases del camino hacia la justicia<sup>10</sup>

Fases	¿Qué significa?
<b>Capacidad legal</b>	El acceso a la justicia depende de que las personas tengan la capacidad de tomar decisiones informadas para resolver sus problemas de justicia, ya sea a través de sus propios medios o solicitando asistencia <sup>11</sup> . La capacidad legal se vincula con el concepto de empoderamiento legal, el cual permite a las personas y a las comunidades comprender y aplicar sus derechos y participar activamente en la sociedad.
<b>Fuentes de ayuda</b>	Existen estudios que demuestran que, cuando las personas tienen acceso a asistencia legal, tienen una mayor probabilidad de satisfacer sus necesidades humanas básicas como la educación, salud, empleo y beneficios sociales. Si las personas tienen acceso a asistencia al inicio del problema, es probable que puedan evitar caer en procesos largos y tener gastos adicionales. Las personas pueden tener acceso a asistencia desde diversas fuentes, tanto profesionales (por ejemplo abogados) como no profesionales (por ejemplo familia o amigos).
<b>Procesos judiciales</b>	El acceso a la justicia depende de que las personas tengan un proceso debido y procedimientos justos cuando enfrentan problemas legales. Esto no necesariamente significa que la persona estará de acuerdo o satisfecha con los resultados del proceso, pero sí que su proceso será imparcial y que su condición económica o social no lo afectará.
<b>Resultados</b>	Finalmente, el acceso a la justicia depende de los resultados del proceso de justicia. Las personas no necesariamente tienen que estar satisfechas con el resultado, pero deben tener una forma de resolver los problemas legales, evaluar el proceso y medir el impacto del resultado final.

¿Cómo se han desempeñado los miembros de OGP en materia de acceso a la justicia? ¿Los compromisos sobre acceso a la justicia que los países han estab-

lecido han respondido a las necesidades del país? A continuación analizamos en qué medida la comunidad de OGP ha atendido el acceso a la justicia.



## Acceso global al movimiento de justicia



Fotografía de: Eugenio Salazar / Banco Mundial

Desde que la Comisión para el Empoderamiento Legal de los Pobres publicó su informe hace más de diez años<sup>12</sup>, la comunidad internacional ha adoptado el tema del acceso a la justicia y el empoderamiento legal en diferentes contextos, incluyendo:

### **Objetivo 16 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible:**

El 25 de septiembre de 2015, la ONU adoptó por unanimidad la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la cual consiste en 17 objetivos establecidos para dar fin a la pobreza extrema. El objetivo 16 hace un llamado a los países a: “Promover sociedades pacíficas e incluyentes para el desarrollo sostenible, asegurar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones efectivas y que rinden cuentas a todos los niveles”.

### **Principios y directrices de la ONU para el acceso a la asistencia legal en los sistemas de justicia penal:**

En diciembre de 2012, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó 14 principios y 18 directrices para orientar a los países sobre los componentes necesarios para establecer programas de asistencia legal en un contexto de justicia penal. Aunque los principios y directrices reconocen: “los estados emplean diferentes modelos para ofrecer asistencia legal”, éstos pueden ser herramientas efectivas para el fortalecimiento de los sistemas de asistencia legal en contextos penales en todo el mundo<sup>13</sup>. Desde que se adoptaron, la Comisión de las Naciones Unidas para la Prevención de Delitos y Justicia Penal exhorta a los gobiernos a mejorar la oferta de asistencia legal en el ámbito penal, incluyendo

la participación bianual en las conferencias internacionales de Sudáfrica, Argentina y Georgia.

Los catorce principios establecen: (1) el derecho a asistencia legal; (2) la responsabilidad del Estado en la oferta de asistencia; (3-5) la obligación de establecer asistencia legal para las personas sospechosas o culpables de delitos penales, las víctimas de delitos y los testigos; (6-7) la importancia de crear un sistema de asistencia legal rápido, efectivo y libre de discriminación; (8-9) la obligación de informar a los acusados de su derecho a obtener asistencia legal y presentar remedios y salvaguardas para la oferta de asistencia legal; (10) la disponibilidad de medidas especiales para mujeres, niños y grupos con intereses especiales; (11) los intereses de los niños que deben ser aplicados cuando sea relevante; (12-13) la asistencia legal debe ser independiente, protegida, competente y rendir cuentas; y (14) la importancia de las alianzas para la creación del mejor sistema de asistencia legal.

Las 18 directrices presentan mayor detalle sobre estos principios como (1-2) el derecho a la asistencia legal y cómo debe presentarse y administrarse, incluyendo (3-6) cuando este derecho se aplica en todos los niveles de los procesos, desde la fase de investigación hasta después del juicio. Además, las directrices incluyen detalles sobre la oferta de asistencia legal a diferentes personas, por ejemplo (7-10) víctimas de delitos, testigos, mujeres y niños. Finalmente, las directrices detallan (11-16) cómo los países pueden establecer, financiar, regular y asignar personal para los esquemas de asistencia legal, por ejemplo a través de alianzas con entidades no estatales de asistencia legal. Las directrices exhortan (18) al establecimiento de

mecanismos para dar seguimiento, monitorear y evaluar la asistencia legal y (19) la oferta de asistencia técnica a los estados que la soliciten.

### **Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas:**

Una gran cantidad de relatores especiales, incluyendo el relator sobre pobreza extrema, evaluó la disposición sobre el acceso a la justicia.

### **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico:**

Desde 2015, con el liderazgo del Secretariado y el apoyo del Comité de Gobernanza Pública, la OCDE ha trabajado en un portafolio de servicios de justicia para las personas. La OCDE ha organizado una serie de mesas de trabajo para analizar estos temas, tanto en sus oficinas centrales como en otros países. Recientemente, publicó informes sobre servicios de justicia para las personas, métricas para la justicia y argumentos a favor del acceso a la justicia<sup>14</sup>.

### **Task Force on Justice:**

Creado en 2018 como parte de una iniciativa de Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies, el Task Force on Justice (Grupo de Trabajo sobre Justicia) reúne a miembros de la ONU, organizaciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil y el sector privado para agilizar el cumplimiento de los ODS de paz, justicia e inclusión. En abril de 2019, el Grupo de Trabajo publicó el informe Justice for All, en el cual describe los vacíos de justicia y hace un llamado a los gobiernos, profesionales de la justicia, sociedad civil, sector privado, organizaciones internacionales y regionales, fundaciones y filántropos a trabajar hacia una justicia orientada a las personas<sup>15</sup>.




## Coalición por la Justicia



Fotografía de: OGP

Durante la Cumbre Global de OGP que se llevó a cabo en Tiflis, Georgia en 2018, cinco ministros de justicia se reunieron para discutir la importancia de la justicia para OGP y se comprometieron a trabajar juntos para impulsar el tema de justicia al interior de la Alianza<sup>16</sup>. Más adelante, se llevó a cabo una segunda reunión ministerial durante la Cumbre Global de OGP de Ottawa en la que participaron 14 ministerios de justicia y diversas organizaciones de la sociedad civil (OSC). El objetivo de la reunión fue identificar actividades para impulsar la justicia, la justicia abierta y la justicia como un medio

para implementar el gobierno abierto a través de OGP; analizar los vínculos de estos esfuerzos (algunos de los cuales están plasmados en los planes de acción de OGP) con las agendas globales como el ODS 16 e identificar a gobiernos que mostraran interés en establecer una Coalición por la Justicia en OGP. En la Coalición participarán los gobiernos y OSC interesados en impulsar la justicia a través del intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas. Además, los miembros de la coalición trabajarán en incorporar compromisos sobre justicia en sus planes de acción.



Ciudadanas en Costa Rica trabajan para empoderar y proteger a las comunidades indígenas. Fotografía de: OGP

## El desempeño de OGP en materia de acceso a la justicia

Como parte del proceso de OGP, se establecieron diversos compromisos para impulsar el acceso a la justicia; sin embargo, aún hay mucho por mejorar. De los más de 3.500 compromisos establecidos hasta la fecha, solamente 28 se enfocaron en mejorar el acceso a la justicia (muchos otros se enfocaron en otros aspectos del sistema judicial). De los compromisos de acceso a la justicia, 14 aún se encuentran en diferentes fases del proceso de implementación. Analizar estos compromisos ayuda a comprender los enfoques que los diversos países han aplicado con respecto al acceso a la justicia.

Esta sección se desarrolló con base en los datos del informe *Global Insights on Access to Justice* Project publicó en 2019 sobre las necesidades legales de los miembros de OGP. Combina los hallazgos del informe con un análisis de los compromisos de OGP que evalúan las necesidades legales. Además, en los casos en los que el IRM evaluó los compromisos, se incluyen los resultados de los informes<sup>17</sup>. En esta sección se agrupan los compromisos relacionados con el acceso a la justicia en cinco categorías principales:

- 1. Problemas legales:** Esta categoría hace referencia a los tipos de problemas legales más comunes. Para identificar su prevalencia los países pueden desarrollar, implementar y publicar los resultados de encuestas sobre necesidades legales para identificar la naturaleza y el impacto de estos problemas, además de identificar opciones para resolverlos. Cabe mencionar que la evaluación de necesidades legales representa en sí misma una actividad importante de acceso a la justicia, pues representa una base que los tomadores de decisiones pueden utilizar para identificar intervenciones necesarias. (Ver el recuadro sobre el caso de estudio: “Canadá: Identificación de necesidades legales y sus costos” para conocer un ejemplo sobre cómo los gobiernos pueden llevar a cabo evaluaciones sobre necesidades legales).
- 2. Capacidad legal:** Esta categoría se refiere a los conocimientos y la capacidad de las personas para comprender la ley, solicitar ayuda y atravesar procesos legales. (Ver los recuadros: “Institucionalización de auxiliares jurídicos: La experiencia de Sudáfrica” y “Esfuerzos de Irlanda para mejorar el acceso a la justicia para las personas con capacidad de toma de decisiones limitadas”).
- 3. Acceso a asistencia:** Esta categoría se refiere a la capacidad de las personas de solicitar ayuda, tanto formal como informal, y a la calidad de la asistencia recibida. Algunos ejemplos de estas políticas son desarrollar recursos de asistencia propia, ampliar la asistencia legal y mejorar las oficinas que ofrecen servicios de justicia. (Ver los recuadros: “Esfuerzos de Indonesia para mejorar la disponibilidad y la calidad de la asistencia legal” y “Diversificación del financiamiento para la asistencia técnica en Estados Unidos”).
- 4. Procesos judiciales:** Esta categoría se refiere a la disponibilidad y a la calidad de los procesos necesarios para atender las necesidades legales del público. Para ello, se deben establecer políticas para mejorar la calidad de los foros de resolución de conflictos, incluyendo los tribunales. (Ver el recuadro “Establecer tribunales especializados”).
- 5. Resultados en materia de justicia:** Esta categoría hace referencia a los resultados de los procesos judiciales. En ella se incluye si los procesos fueron justos, los cronogramas, costos y efectos secundarios. El diseño de políticas en esta área puede asegurar que, en el proceso de resolver sus necesidades legales, las personas no sufran de costos excesivos, tiempo perdido o efectos a la salud. (Ver el recuadro: “Monitoreo y Evaluación del Acceso a la Justicia”).

## Las necesidades legales pueden medirse



Un pariente se encuentra junto a las pertenencias de Rafaela Santiago en la calle después de su desalojo en Madrid, España. Fotografía de: Andrea Comas, Reuters

Los datos analizados en este documento provienen principalmente del informe *Global Insights on Access to Justice* donde se encuentran hallazgos de la encuesta aplicada a la población en general en 101 países del World Justice Project (WJP). Este estudio presenta datos comparables sobre las necesidades legales y el acceso a la justicia en 101 países y un análisis por país, representando a más de 100.000 personas<sup>18</sup>. Con base en este trabajo, WJP identificó las seis áreas con mayores necesidades legales:

1. Problemas legales relacionados con dinero, deudas o asuntos de consumidor;
2. Conflictos sobre viviendas, tierras o vecinos;
3. Problemas de violencia o delitos;
4. Problemas de acceso a servicios públicos;
5. Conflictos familiares y
6. Necesidades legales relacionadas con empleo y negocios<sup>19</sup>.

Los datos detallados para cada país miembro de OGP se pueden encontrar en línea en el sitio web de WJP : <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>. Para un análisis más detallado de cómo se utilizaron los datos de las encuestas globales del WJP para esta publicación consultar el anexo de metodología.

Más allá de la encuesta de WJP, los académicos han aplicado encuestas sobre necesidades legales para identificar aquellas necesidades que no han sido satisfechas. Estos hallazgos pueden ayudar a los tomadores de decisiones en sus esfuerzos de reformas. A principios de 2019, la OCDE y la Iniciativa Pro Justicia de la Sociedad Abierta publicaron el documento *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, el cual representa un marco para el diseño y análisis de encuestas sobre necesidades legales a través de una revisión de las encuestas aplicadas en los últimos 25 años<sup>20</sup>.

# Problemas legales

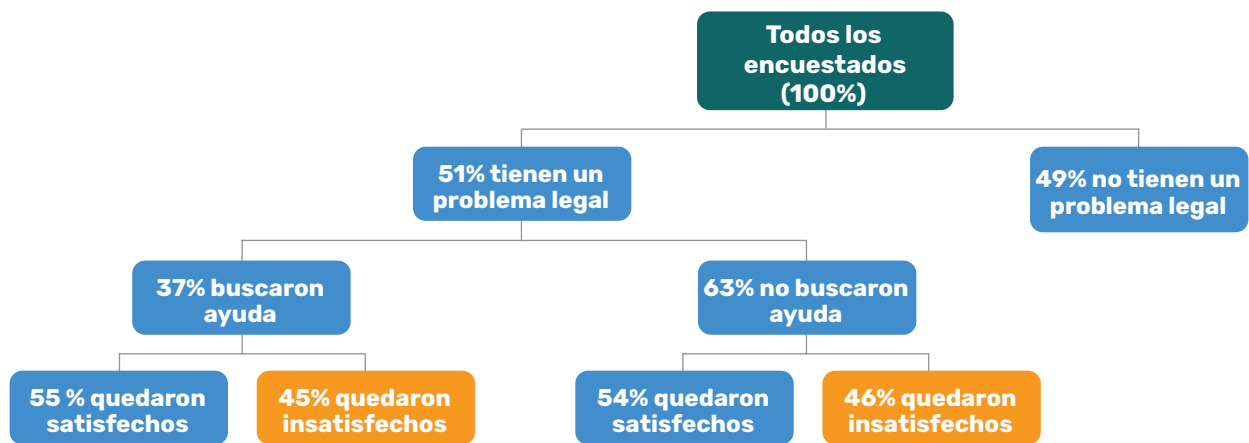
**La mitad de las personas que viven en los países miembros de OGP han enfrentado algún problema legal en los últimos dos años.** Según los datos asociados al informe *Global Insights on Access to Justice 2019*, en promedio, la mitad (51%) de las personas que viven en los países miembros de OGP han sufrido por lo menos un problema jurídico en los últimos dos años (ver figura 1).

**Una de cada tres personas que tiene problemas legales buscó asistencia, por ejemplo información,**

**consejo o representación legal.** En algunos casos, las personas pensaron que tenían la capacidad de resolver los problemas por sí mismos, mientras que otros no recibieron asistencia debido a los altos costos que ésta implica o por miedo a ausentarse en el trabajo.

**Según los entrevistados, solamente la mitad de los problemas legales tuvieron un final satisfactorio.** La mitad de los encuestados que tuvieron problemas legales no se mostraron satisfechos con el proceso o con el resultado. Las personas que tuvieron asistencia se mostraron ligeramente más satisfechos que las que no la tuvieron.

FIGURA 1. La mitad de las necesidades de justicia tienen resultados no satisfactorios<sup>21</sup>

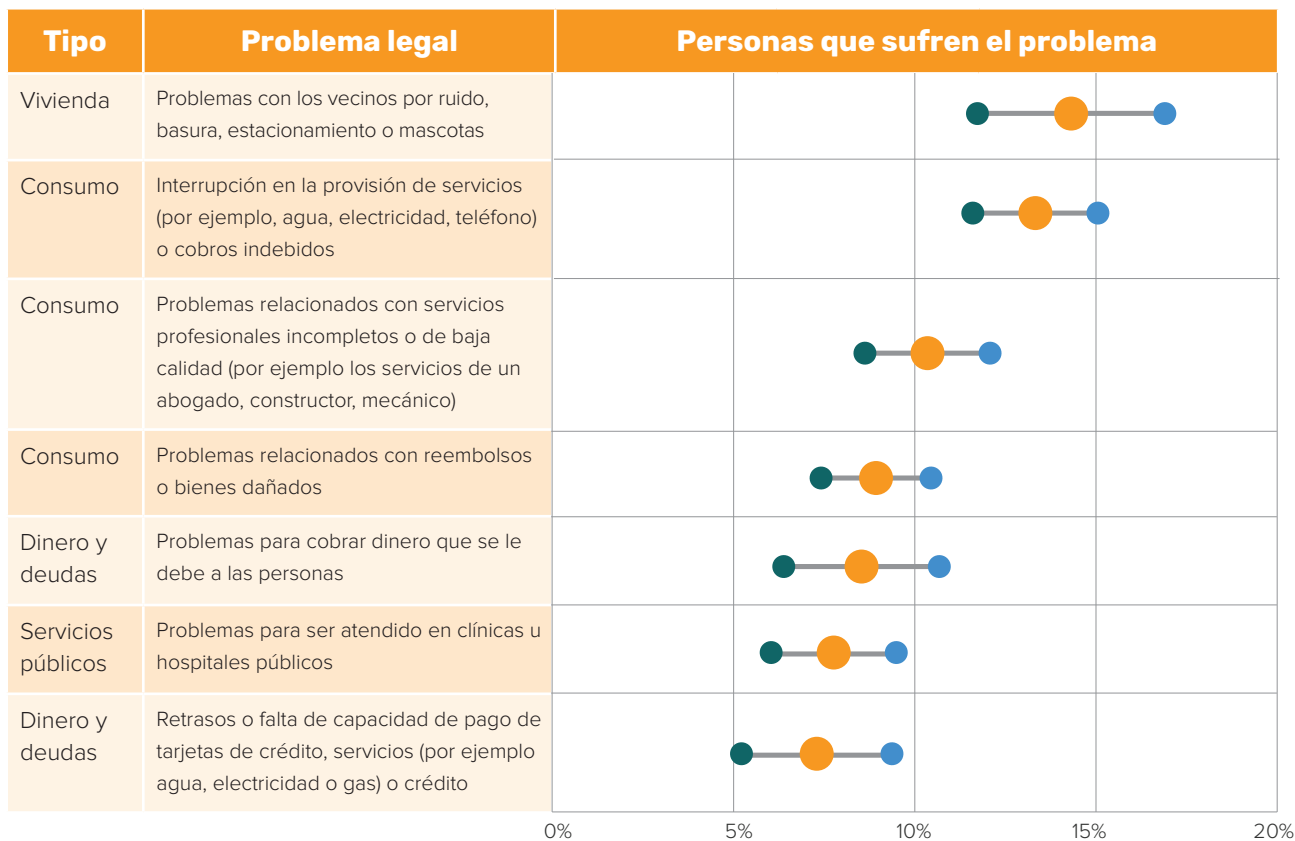


Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP (n=67,391)

**En los países de OGP, los problemas legales más comunes están relacionados con temas de vivienda, consumo y financieros.** En promedio, los problemas en materia legal que se presentan más comúnmente en los países miembros de OGP son aquellos relacionados con temas de vivienda, consumo y financieros (tabla 3). Estos problemas son más frecuentes en los países de ingresos altos y medio altos, aunque ocurren en todos los países de OGP.

**Los problemas legales tienden a acumularse.** Las personas que tienen un problema legal tienden a tener diversos problemas legales o problemas en diversas categorías. Si bien hay un gran número de problemas con una estrecha correlación, las enfermedades por estrés, lesiones o problemas de salud física tienen una fuerte correlación con temas de empleo (despidos injustificados, falta de pagos, seguros de desempleo) y con la obtención de pagos del Gobierno por discapacidad.

**TABLA 3. Problemas legales más comunes en los países de OGP<sup>22</sup>**



Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP (n=67,391)

● Promedio de miembros de OGP\* ● 95% LCL (Límite de confianza bajo) ● 95% UCL (Límite de confianza alto)

\* Promedio de las tasas de 60 países miembros de OGP

**En los países de ingresos bajos, los problemas relacionados con los documentos básicos y los servicios son significativamente más comunes que en los países de ingresos altos.** Los problemas legales no se presentan de forma homogénea en los países miembros de OGP. Además, en la mayoría de los problemas legales hay países atípicos en los que el problema se presenta con mucha más frecuencia que en el resto del mundo. La tabla 4 muestra las áreas de necesidades legales de especial importancia en algunos países. Existen dos patrones notables. Primero, los problemas legales que se enumeran en la tabla 4 son diferentes a la mayoría de los problemas

legales más comunes, como se enumera en la tabla 3. Segundo, los problemas legales que se presentan en la tabla 4 incluyen asuntos relacionados con la documentación básica y los servicios (por ejemplo agua limpia y tarjetas de identidad). La importancia de estos patrones es que los problemas legales no se presentan de forma homogénea en los países, pero los países con niveles altos de pobreza enfrentan retos importantes que afectan sobre todo a los más pobres<sup>23</sup>.



TABA 4. Algunos problemas son particularmente graves en algunos países<sup>24</sup>

Tipo	Problema legal	Frecuencia en los países de OGP*	Países atípicos**	
			País	Frecuencia
Comunidad y recursos naturales	Falta de acceso a agua, saneamiento y/o electricidad	5.3%	Pakistán	44.3%
			Burkina Faso	25.4%
Territorio	Problemas para obtener títulos de propiedad o permisos para construir proyectos o viviendas	3.9%	Mongolia	16.3%
			Macedonia del Norte	12.4%
Ciudadanía e identificación	Dificultades para obtener una identificación oficial expedida por el Gobierno	3.4%	Senegal	28.8%
			Pakistán	19.7%
Educación	Dificultades para ser aceptados en instituciones educativas a las que las personas o sus hijos tienen derecho a asistir	3.2%	Burkina Faso	13.7%
			Mongolia	11.9%
Dinero y deudas	Ser amenazado, acosado o extorsionado por mafias, pandillas o por el crimen organizado	1.3%	Australia	5.7%
			Alemania	5.4%

Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP (n=67,391)

\* Promedio de las tasas de 60 países miembros de OGP

\*\* Definido como más de 3 desviaciones estándar sobre el promedio

**Las mujeres tienen necesidades legales diferentes a los hombres.** En ocasiones, las mujeres y los hombres sufren problemas jurídicos diferentes. En promedio, las mujeres y los hombres reportan tener problemas legales aproximadamente en la misma proporción. Sin embargo, la diferencia entre las respuestas de las mujeres y los hombres varía ampliamente según el

país. Las mujeres son más propensas que los hombres a reportar algunos problemas legales en particular, como lo muestra la tabla 5.



**TABLA 5. Problemas que afectan a las mujeres más comúnmente que a los hombres<sup>25</sup>**

Tipo	Problema legal	Número de personas que enfrenta el problema	Desglose por género*		Diferencia por género
			Hombres	Mujeres	
Familia	Dificultad para obtener pensiones alimenticias para los hijos	1,392	35%	65%	<b>30%</b>
Familia	Amenazas o violencia física por parte de una pareja, expareja u otro miembro de la familia	1,701	39%	61%	<b>21%</b>
Familia	Conflictos por testamentos o la repartición de propiedades tras la muerte de un miembro de la familia	1,837	45%	55%	<b>10%</b>
Vivienda	Problemas con los vecinos por ruido, basura o estacionamiento	9,277	48%	52%	<b>4%</b>

Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP ( $n=65,381$ )

Si las cifras no cuadran, es debido a que fueron redondeados

\* Los valores corresponden a los promedios de los niveles de 60 países de OGP. Las respuestas se ponderaron para tomar en cuenta las muestras no equitativas entre mujeres y hombres

En general, los problemas legales que los hombres reportan más frecuentemente que las mujeres son menos comunes entre la población en general.

Además, los problemas son de tipos más variados. En la tabla 6 se resumen los problemas que los hombres reportan con más frecuencia.

**TABLA 6. Problemas que afectan a los hombres más frecuentemente que a las mujeres<sup>26</sup>**

Tipo	Problema legal	Número de personas que enfrentan el problema	Desglose por género*		Diferencia por género
			Hombres	Mujeres	
Aplicación de la ley	Ser golpeado o detenido injustificadamente por la policía o el ejército	811	65%	35%	<b>29%</b>
Dinero y deudas	Ser amenazado, acosado o extorsionado por mafias, pandillas o por el crimen organizado	831	59%	41%	<b>18%</b>
Empleo	Problemas para recibir salarios o prestaciones previamente acordados	2,848	59%	41%	<b>17%</b>
Comunidad y recursos naturales	Problemas con pandillas, vandalismo o consumo de drogas o alcohol en las calles	3,292	58%	42%	<b>15%</b>
Vivienda	Problemas con inquilinos sobre contratos de renta o daños a la propiedad	2,205	56%	44%	<b>13%</b>

Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP ( $n=65,381$ )

Si las cifras no cuadran, es debido a que fueron redondeados

\* Los valores corresponden a los promedios de los niveles de 60 países de OGP. Las respuestas se ponderaron para tomar en cuenta las muestras no equitativas entre mujeres y hombres



LECCIONES DE LOS REFORMADORES

## Canadá: Identificación de problemas legales y sus costos asociados

Los académicos pueden realizar estudios más profundos a nivel nacional. Por ejemplo, en 2018, el departamento de justicia de Canadá, en coordinación con diversas instituciones federales, trabajó con el departamento de estadísticas para desarrollar e implementar la Encuesta Nacional de Problemas Legales (NLPS, por sus siglas en inglés). La NLPS se basó en un cuestionario que la Universidad de York diseñó en 2014 y que se adaptó con base en consultas con instituciones del Gobierno federal y actores externos. En el otoño de 2019 se realizaron ajustes de contenido y se llevó a cabo una segunda ronda de pruebas con el objetivo de aplicar la NLPS en campo entre 2020 y 2021. Los resultados se publicarán el año siguiente.

Además de la encuesta liderada por el Gobierno, un grupo multisectorial está analizando los costos sociales y económicos asociados al sistema judicial de Canadá que se registraron durante el periodo 2011-2018<sup>27</sup>. El *Cost of Justice Project* está generando datos empíricos que aportarán insumos a la política de acceso a la justicia de Canadá. Este esfuerzo demuestra un compromiso por parte del Gobierno, la academia y la sociedad civil que permitirá comprender los costos que la sociedad de Canadá enfrenta como resultado de la brecha en la justicia.

.....  
Fotografía de: OGP

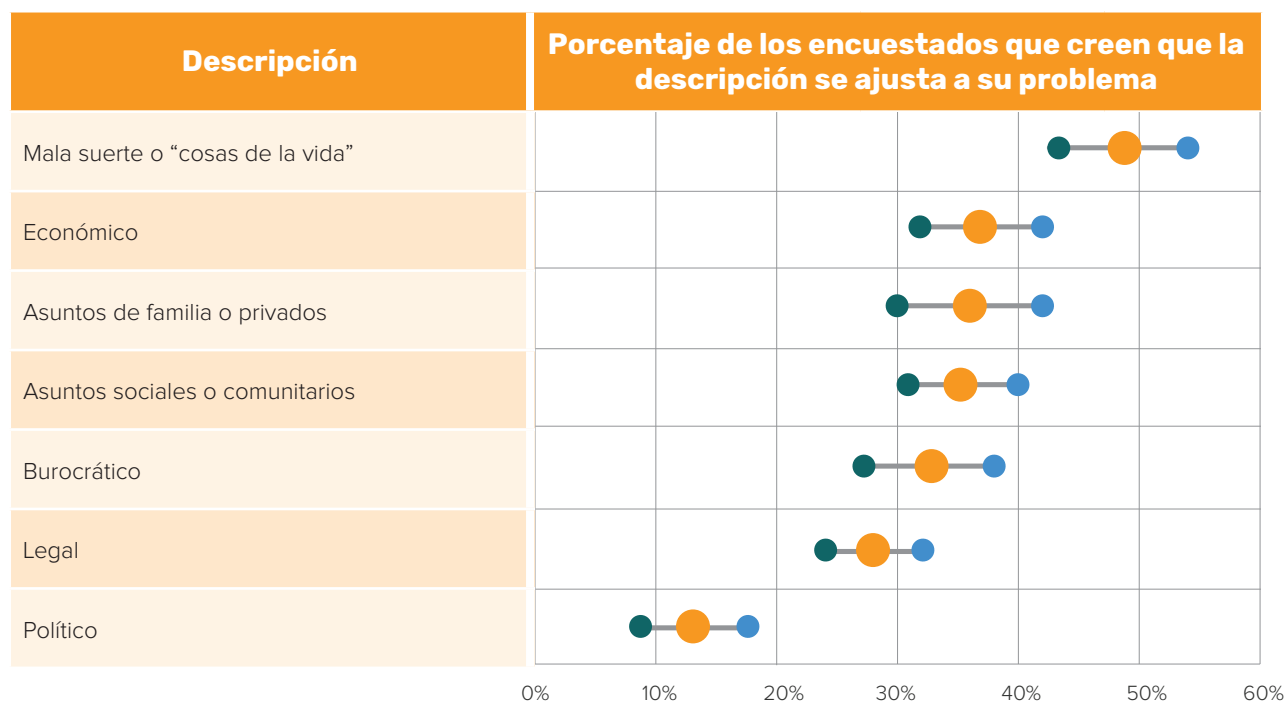


# Capacidades legales

Es necesario que las personas conozcan sus derechos, la ley y que sepan cómo exigir justicia. En muchos países las personas no tienen suficiente conocimiento básico o capacidad legal. Para atender este problema, los países de OGP podrían publicar mayor información sobre los derechos de las personas y los servicios legales.

**En la mayoría de los casos, las personas no comprenden que sus problemas son de carácter jurídico.** La proporción de personas que exige justicia es baja debido a una gran variedad de razones, pero la mayoría de las personas (más de dos tercios) no comprende que su problema es de carácter jurídico.

**TABLA 7. Menos de una tercera parte de las personas comprende que su problema es de carácter jurídico**



Base: Encuestados con problemas legales provenientes de 29 países miembros de OGP (n=12,755)

● Promedio de miembros de OGP\* ● 95% LCL (Límite de confianza bajo) ● 95% UCL (Límite de confianza alto)

\* Promedio de los niveles encontrados en 29 países miembros de OGP. Los porcentajes son tomados de un total de personas que enfrenta problemas legales. Nota: Algunos encuestados respondieron que más de una descripción se ajustaba a su problema.

**Solamente una ligera mayoría de las personas que enfrenta problemas legales sabe dónde obtener asesoría legal y menos de la mitad tuvieron acceso a ella.** En promedio, el 53% de los encuestados sabe a quién acudir para obtener asesoría legal. Este dato se registró de manera consistente en todos los países. Solamente el 41% de los encuestados reportó obtener la ayuda que necesitaba. No existe información

sobre las razones de esta situación, por ejemplo si no tuvieron acceso a información o si los costos eran elevados.

**Una ligera mayoría de las personas confiaba en que el resultado sería justo.** En promedio, el 52% de los encuestados de los países de OGP creía que el resultado de su proceso sería justo.

## ¿Qué están haciendo los países de OGP al respecto?

Los países de OGP han tomado una serie de medidas para mejorar la capacidad legal, la mayoría de ellas relacionadas con mejorar el acceso a la información sobre ayuda no financiera y derechos. La tabla 8 identifica los compromisos que se han establecido para fortalecer la capacidad legal.

Los siguientes casos de estudio describen dos ejemplos interesantes para los miembros de OGP: El compromiso de Sudáfrica de institucionalizar a los auxiliares jurídicos comunitarios y el compromiso de Irlanda de establecer asesores designados por el tribunal para apoyar a los adultos con discapacidad.

**TABLA 8. Compromiso de OGP sobre capacidades legales: ¿Las personas tienen acceso a información sobre el sistema jurídico?**

Respuesta promedio en el país miembro de OGP	Compromisos de OGP que abordan este tema	Compromisos de OGP relacionados
67%	Compromisos que aseguran que las personas tengan acceso a información sobre procesos formales de justicia relacionados con sus casos	<p><b>Francia (FR0017)</b> – Publica las resoluciones judiciales, con lo cual los ciudadanos pueden evaluar la posibilidad de tener éxito cuando tomen medidas legales, así como información sobre las sentencias en casos de litigaciones civiles relacionadas con pensiones alimenticias y compensaciones (plan de acción 2015, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Georgia (GE0001)</b> – Crea una oficina de servicios públicos en la que las personas pueden solicitar y recibir documentos personales legales, servicios notariales y sentencias legales en un solo sitio, mejorando la eficiencia de los procesos (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Israel (IL0033)</b> – Presenta el acceso libre y remoto a la plataforma electrónica de tribunales para los ciudadanos y abogados con el fin de mejorar el acceso a la información sobre los procesos y servicios del tribunal (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Liberia (LR0030)</b> – Ofrece al público información sobre leyes y regulaciones y sobre cómo acceder al sistema formal de justicia (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Moldavia (MD0074)</b> – Facilita el acceso a la información sobre los servicios electrónicos de justicia, incluyendo un sistema que registra las entrevistas entre las personas y sus supervisores de libertad condicional para asegurar la transparencia (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Rumania (RO0018)</b> – Establece un portal de manejo de casos para permitir a los ciudadanos el acceso a información sobre sus casos en curso (plan de acción 2012; evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p> <p><b>Eslovaquia (SK0112)</b> – Crea una plataforma digital en la que los ciudadanos pueden acceder a información sobre los requisitos asociados a diversos procesos legales, por ejemplo cómo presentar denuncias o iniciar procedimientos judiciales (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Sierra Leona (SL0020)</b> – Crea un sistema de manejo de casos más transparente, incluyendo publicaciones trimestrales sobre todos los casos pendientes, incrementando el acceso a la información para los ciudadanos sobre el tipo de problemas que se pueden resolver en los tribunales (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p>



TABLA 8. Compromiso de OGP sobre capacidades legales (continúa)

Respuesta promedio en el país miembro de OGP	Compromisos de OGP que abordan este tema	Compromisos de OGP relacionados
67%	Compromisos que otorgan acceso a la información sobre los derechos de las personas, dónde obtener asistencia e información legal y sobre procesos no judiciales	<p><b>Albania (AL0020)</b> – Publica información sobre el nuevo sistema electrónico notarial y sus servicios (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento sustancial del compromiso).</p> <p><b>Francia (FR0017)</b> – Publica información sobre los servicios de mediación disponibles, de manera que los ciudadanos tengan una mayor posibilidad de éxito en sus procesos legales (plan de acción 2015, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Georgia (GE0001)</b> – Crea una plataforma de servicios públicos en la que las personas pueden solicitar documentos personales legales, servicios notariales y sentencias en un solo sitio, aumentando la eficiencia de los procesos (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento sustancial del compromiso).</p> <p><b>Indonesia (ID0105)</b> – Busca fortalecer la capacidad legal de las comunidades marginadas y sensibilizarlos sobre sus derechos a través de la mejora en los servicios de asistencia legal (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Liberia (LR0030)</b> – Busca asegurar que la ciudadanía conozca sus derechos y sobre el Estado de derecho (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Macedonia del Norte (MK0136)</b> – Crea una base de datos con información sobre todas las formas de asistencia legal que existen, así como acceso equitativo a la justicia para la ciudadanía (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Macedonia del Norte (MK0137)</b> – Establece los centros de acceso a la justicia administrados por la sociedad civil, los cuales ofrecen a las comunidades marginadas programas educativos sobre sus derechos y protección social (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Rumania (RO0018)</b> – Crea un portal digital que permitirá el libre acceso a la información sobre los procesos legislativos y de aplicación de la ley (plan de acción 2012; evaluación del IRM: cumplimiento limitado del compromiso).</p> <p><b>Sudáfrica (ZA0020)</b> – Mejora el acceso de la ciudadanía a información sobre sus derechos constitucionales a través de la ampliación de las oficinas comunitarias de asesoría a nivel local (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento sustancial del compromiso).</p>
	Compromisos dirigidos a lograr que el sistema de justicia sea accesible y aumentar la transparencia de los fondos para la asistencia legal	<p><b>Burkina Faso (BF0003)</b> – Asigna recursos para subsidiar un mayor acceso a la justicia para las personas con bajos recursos y publica información sobre los tribunales (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Irlanda (IE0033)</b> – Busca asegurar que el sistema que determina el costo de los procedimientos de los tribunales sea más transparente, exigiendo que las decisiones sobre los costos sean públicas y regula los honorarios de los abogados para evitar cobros excesivos y aumentar su transparencia (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p> <p><b>Irlanda (IE0035)</b> – Crea nuevas regulaciones para los procuradores y abogados, de manera que los costos legales se cobren de forma transparente (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento limitado del compromiso).</p> <p><b>Estados Unidos (US0100)</b> – Publica información sobre los recursos federales existentes y de nueva asignación que apoyan la provisión de la asistencia legal (plan de acción 2015, evaluación del IRM: cumplimiento limitado del compromiso).</p>

#### LECCIONES DE LOS REFORMADORES

## Institucionalización de paralegales comunitarios: La experiencia de Sudáfrica

El uso de paralegales comunitarios ha cobrado fuerza en todo el mundo. En su papel de abogados comunitarios, los paralegales son los primeros en responder a las injusticias en sus comunidades. En Sudáfrica, en la década de 1950, los paralegales comunitarios ayudaron a las personas a enfrentar y resistir el apartheid<sup>28</sup>. Actualmente, su papel es responder a otras necesidades penales y civiles y empoderar a las comunidades a conocer, utilizar y definir las leyes.

En 2016, Sudáfrica se comprometió a institucionalizar las oficinas de asesoría comunitaria (CAO, por sus siglas en inglés) como parte de su red de justicia, y establecerlas de manera permanente con el fin de impulsar el acceso a la justicia desde el nivel comunitario<sup>29</sup>. La Alianza Nacional para el Desarrollo de las Oficinas de Asesoría Comunitaria (NADCAO), con el apoyo de la Asociación de Oficinas de Asesoría Comunitaria de Sudáfrica, propusieron el compromiso. De esta manera, por primera vez se incorpora al plan nacional de acción de Sudáfrica un compromiso liderado por la sociedad civil. Su objetivo principal fue contribuir al desarrollo y la sostenibilidad en el largo plazo de las CAO a través del desarrollo de las capacidades y el liderazgo de los paralegales comunitarios. El siguiente paso deseado es crear un marco legal y aumentar los fondos públicos.

#### LECCIONES DE LOS REFORMADORES

## Esfuerzos de Irlanda por mejorar el acceso a la justicia para las personas que tienen capacidad de toma de decisiones limitada

En 2016, Irlanda se comprometió a apoyar la independencia de los adultos que tienen dificultades de aprendizaje a través de crear servicios de apoyo para las personas que tienen capacidades limitadas de toma de decisiones<sup>30</sup>. El compromiso, liderado por el Departamento de Justicia y Equidad y con el apoyo del Departamento de Apoyo a las Decisiones de Salud, modificará el marco legal de Irlanda para asegurar que estas personas puedan tener un mayor control de sus vidas. Lo anterior se logra a través de asistentes asignados por los tribunales que ayudan a las personas a tomar decisiones importantes (de lo contrario dichas personas no podrían tomar decisión alguna). De esta forma las personas podrán resolver sus propios problemas legales de mejor manera.



Fotografía de: Aubrey Wade/Namati

## Acceso a asistencia

Un elemento fundamental del acceso a la justicia es la disponibilidad de asistencia para las personas que tienen necesidades legales. Las fuentes de ayuda varían desde recursos digitales que permiten a las personas resolver sus problemas legales por sí mismos hasta obtener la representación por parte de un experto en leyes. En general, en los países miembros de OGP, las personas tienen una capacidad elevada de tener acceso a asistencia.

**Asistencia propia: Una de cada cinco personas obtuvo asistencia de fuentes como el internet, panfletos o aplicaciones móviles.** La asistencia propia se correlaciona directamente con los países de ingresos altos, posiblemente debido a los niveles más elevados de educación, mayor acceso a internet o un mejor derecho a la educación por el sector estatal, privado o de la sociedad civil. En promedio, el 21% de los encuestados que tenían problemas legales encontraron ayuda por sí mismos, ya sea a través del internet, los medios de comunicación o materiales impresos.

**Buscar asistencia: Una de cada cuatro personas buscó ayuda de otras personas para resolver sus problemas.** El 28% de las personas que tenían problemas legales buscaron asistencia en otra persona, ya sea de fuentes no profesionales como un amigo, o de un experto, por ejemplo un abogado.

**Los amigos y familiares son la fuente más común de asesoría, seguidos de abogados o servicios profesionales.** En promedio, la mitad de los encuestados pidieron ayuda a sus amigos y familiares para resolver sus problemas legales. Sin embargo, esto se presentó más comúnmente en los países de ingresos medios bajos y bajos (tabla 9). Existe una correlación negativa entre las personas que buscan ayuda en sus amigos y familiares y aquellos que solicitan ayuda a expertos. Esta situación podría ser resultado de la desconfianza en los abogados y en la reincidencia de infracciones menores (por ejemplo multas de tránsito) que en general no requieren de la representación de un experto.



TABLA 9. Asesoría legal solicitada por tipo<sup>31</sup>

Tipo de asesor	Nivel de respuesta promedio*	Nivel de respuesta más alto	País con nivel de respuesta más alto	Nivel de respuesta más bajo	País con nivel de respuesta más bajo
Amigos y familiares	50%	81%	Indonesia	14%	Argentina
Abogados o servicios profesionales de asesoría	32%	62%	Grecia	4%	Senegal
Oficinas de Gobierno de asistencia legal	10%	27%	Ghana	0%	Costa de Marfil
Los tribunales, instituciones de Gobierno o la policía	10%	25%	Malawi	0%	Honduras, Indonesia
Un profesional de salud o bienestar social	8%	25%	Finlandia	0%	Albania, Costa de Marfil, Guatemala, Indonesia, Jordania, Senegal
Un líder u organización religiosa o comunitaria	5%	28%	Sierra Leona	0%	Albania, Argentina, Bosnia y Herzegovina, Chile, Colombia, Georgia, Mongolia, Macedonia del Norte, Uruguay
Un sindicato o empleador	4%	20%	Dinamarca	0%	Argentina, Guatemala, Indonesia, Jordania, México, Macedonia del Norte, Perú, Serbia
Una organización de la sociedad civil o fundación	3%	10%	Reino Unido	0%	Albania, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, República Dominicana, Guatemala, Jordania, México, Rumania, Trinidad y Tobago, Túnez
Otra organización	8%	19%	República Dominicana	0%	Indonesia

Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP que solicitaron ayuda a un asesor para resolver un problema legal (n=9,723)

\* Los valores corresponden a los promedios de los niveles de 60 países de OGP. Las respuestas se ponderaron para tomar en cuenta las muestras no equitativas entre mujeres y hombres

**Los residentes de los países de ingresos altos tienen una probabilidad significativamente mayor de contratar a un asesor profesional.** Por el contrario, los residentes de los países de ingresos bajos tienen una probabilidad muy baja de contratar a un abogado o un servicio legal profesional. Esta situación podría ser consecuencia de los costos, disponibilidad de servicios legales o la percepción de la calidad de los servicios legales, entre otros factores.

**Los residentes de los países de ingresos bajos tienen una probabilidad significativamente mayor de solicitar asistencia a organizaciones religiosas.** En los países de ingresos altos, las personas rara vez solicitan asistencia a organizaciones religiosas; pero, en los países de ingresos bajos se les solicita con mucho más frecuencia. En ese sentido, surge una pregunta sobre el diseño de políticas públicas: ¿existe un retorno a la inversión más significativo en el desarrollo de capaci-



dades de las organizaciones religiosas de manera que puedan ofrecer servicios legales o es necesario invertir en opciones seculares? La respuesta a esta pregunta podría orientar el diseño de políticas en cuanto a la inversión de recursos para mejorar el acceso a la justicia para la comunidad.

**Cuando los problemas se relacionan con temas de empleo, los sindicatos son el recurso más frecuentemente utilizado en los países en los que los trabajadores tienen acceso a ellos.** Existe una correlación muy cercana entre los despidos injustificados, casos de discriminación y las personas que solicitan asistencia a los sindicatos. En los países en los que los problemas son agudos, una inversión prioritaria es asegurar que los sindicatos tengan la capacidad de representar y asesorar a sus clientes.

**En general, la asistencia propia y el uso de expertos legales son complementarios.** La asistencia propia no sustituye a la consulta a expertos legales. Las encues-

tas muestran que las personas que se capacitan a sí mismas tienen mayor probabilidad de solicitar ayuda profesional. En ese sentido, no es correcto dar por hecho que una aplicación móvil o un programa de educación sobre los derechos de las personas puede sustituir a los servicios legales tradicionales.

**Las personas reportan diversas razones para no solicitar asistencia.** La razón más común de no solicitar asistencia fue que las personas piensan que su problema no es importante o es difícil de resolver (tabla 10). El nivel de satisfacción entre aquellos que no solicitaron ayuda depende de la razón por la que no lo hicieron. Cerca de dos tercios de las personas que mencionaron que su problema no era difícil de resolver o que no necesitaban ayuda, quedaron satisfechos. Por el contrario, el nivel de satisfacción del resto de las personas que reportaron otras razones como el costo asociado a la ayuda o no saber a quién recurrir fue ligeramente mayor al 40%.

**TABLA 10. Razones para no solicitar asistencia**

Razón principal para no solicitar asistencia	Número de encuestados que eligieron la razón	Número de encuestados que eligieron la razón	
		Frequency	
Pensé que el problema no era importante o era difícil de resolver	6,977		
No pensé necesitar asesoría	5,750		
Me preocupaban los costos financieros	2,093		
No sabía a quién recurrir	1,737		
No sabía que podía solicitar ayuda para resolver este problema	1,250		
En otra ocasión solicité ayuda y no me fue útil	1,400		
Pensé que el oponente tenía la razón	1,030		
Los asesores estaban muy lejos o me tomaría demasiado tiempo	604		
Me daba miedo solicitar asesoría	576		
Otra	2,113		
<b>Total</b>	<b>23,530</b>		

Base: Encuestados con problemas legales que no solicitaron ayuda y eligieron una razón, provenientes de 29 países miembros de OGP (n=23,530) ● Promedio de miembros de OGP ● 95% LCL (Límite de confianza bajo) ● 95% UCL (Límite de confianza alto)

\*Promedio de los niveles encontrados en 60 países miembros de OGP

## Qué han hecho los países de OGP para atender este problema

En este ámbito, los países de OGP han desarrollado compromisos para fortalecer las fuentes de asistencia legal existentes a través de abogados, instituciones de Gobierno, comunidades, organizaciones de la sociedad civil y otras. Aunque la mayoría de las personas que participaron en la encuesta del WJP mencionaron que solicitaron ayuda a amigos y familiares, hasta la

fecha esta situación no se ha atendido a través de compromisos de OGP.

Los casos de estudio que se presentan a continuación muestran dos ejemplos (Estados Unidos e Indonesia) en los que el poder ejecutivo está trabajando con la sociedad civil para aumentar la asistencia legal a través de un aumento y diversificación de los fondos disponibles.

**TABLA 11. Compromisos de OGP sobre fuentes de asistencia legal**

Personas a quienes se les solicita asistencia legal	Respuesta promedio en los países de OGP	Compromisos de OGP relacionados
Abogado	30%	<p><b>Afganistán (AF0003)</b> – Crea tribunales especializados para atender la violencia en contra de las mujeres, con el apoyo del colegio de abogados, con el fin de asegurar que las mujeres puedan acceder a la justicia (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Indonesia (ID0105)</b> – Aumenta la calidad y la disponibilidad de los servicios de asistencia legal que ofrece el Gobierno y fortalece el marco legal para apoyar a las clínicas legales locales (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Irlanda (IE0033)</b> – Regula los honorarios de los abogados para evitar cobros excesivos y aumenta la transparencia de los costos (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p>
Institución u oficina de Gobierno	16%	<p><b>Colombia (CO0057)</b> – Compromete a los médicos forenses a investigar los delitos de naturaleza sexual que se registraron durante el periodo del conflicto, como parte del proceso de paz (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Indonesia (ID0105)</b> – Aumenta los fondos del Gobierno para mejorar la calidad y la disponibilidad de los servicios comunitarios de asistencia legal (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Irlanda (IE0034)</b> – Introduce el marco legal para asegurar que se ofrecerá asistencia a personas con discapacidad, en su proceso de toma de decisiones (plan de acción 2016, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Moldavia (MD0074)</b> – Amplía la red de paralegales comunitarios promovidos por el Gobierno en zonas rurales y urbanas, para ofrecer asistencia legal primaria a las comunidades (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Macedonia del Norte (MK0137)</b> – Establece cuatro centros de acceso a la justicia para ofrecer asistencia legal a toda la ciudadanía (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Estados Unidos (US0100)</b> – Publica información sobre recursos federales (existentes y de nueva creación) que pueden apoyar la provisión de asistencia legal civil (plan de acción 2015, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p>



**TABLA 11. Compromisos de OGP sobre fuentes de asistencia legal (continúa)**

Personas a quienes se les solicita asistencia legal	Respuesta promedio en los países de OGP	Compromisos de OGP relacionados
Organizaciones comunitarias, de la sociedad civil u otras	15%	<p><b>Afganistán (AF0003)</b> – Crea tribunales especializados para atender la violencia en contra de las mujeres, las cuales tendrán el apoyo de las organizaciones y redes de derechos de las mujeres para asegurar su acceso a la justicia (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Indonesia (ID0105)</b> – Establece el centro comunitario legal en el que los miembros de la comunidad pueden tener acceso a información y asistencia legal (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Macedonia del Norte (MK0137)</b> – Establece centros de acceso a la justicia administrados por la sociedad civil, los cuales ofrecerán a los ciudadanos marginados servicios de asistencia legal y capacitación sobre sus derechos (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Sudáfrica (ZA0020)</b> – Aumenta los recursos y capacitación para las oficinas de asistencia comunitaria con el fin de asegurar que tienen la capacidad de ofrecer servicios de asistencia legal competentes y sostenibles a nivel comunitario (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p>
Otro profesional (sindicatos, patrones, de salud o bienestar social)	12%	No se han creado compromisos hasta la fecha
Amigos o familiares con conocimientos legales	17%	No se han creado compromisos hasta la fecha
Amigos o familiares sin conocimientos legales	37%	No se han creado compromisos hasta la fecha

Base: Encuestados de 60 países miembros de OGP que tuvieron problemas legales y solicitaron ayuda (n=9,723)

#### LECCIONES DE LOS REFORMADORES

## Esfuerzos de Indonesia por aumentar la disponibilidad y calidad de la asistencia legal

La Fundación de Asistencia Legal de Indonesia (ILAF) ofrece asistencia legal en Yakarta desde la década de 1970. Sus servicios aumentaron significativamente en la década de 1980, atendiendo a clientes que no solamente eran pobres, sino también marginados y oprimidos. Los servicios de ILAF incluían litigación, educación y empoderamiento de los miembros de la comunidad, investigación y cabildeo. Recientemente, ILAF ha recibido apoyo de Open Society Foundations para fortalecer sus servicios.

En 2018, Indonesia se comprometió a crear normas para garantizar el financiamiento a organizaciones de asistencia legal, con lo cual se ampliará su alcance para poder atender a comunidades más remotas y con bajos recursos, además de fortalecer las capacidades de las personas pobres y marginadas<sup>32</sup>. El compromiso está enfocado en la Institución Nacional de Desarrollo Legislativo de Indonesia, pero fue cocreado con el Ministerio Nacional de Planeación para el Desarrollo y los grupos de la sociedad civil ILAF y Medialink.

#### LECCIONES DE LOS REFORMADORES

## Diversificación del financiamiento para la asistencia legal en Estados Unidos

Previo a la adopción de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en septiembre de 2015, Estados Unidos estableció formalmente un esfuerzo interinstitucional para integrar la asistencia legal en los esfuerzos del poder ejecutivo de promover el acceso a servicios de salud, vivienda, educación y empleo, estabilidad familiar y seguridad pública<sup>33</sup>. El Grupo de Trabajo Institucional de Asistencia Legal de la Casa Blanca (LAIR, por sus siglas en inglés) reúne a más de 20 instituciones federales para identificar mecanismos para que la asistencia legal civil pueda impulsar las prioridades federales a través de cinco estrategias principales: utilizar los recursos federales para fortalecer la asistencia legal civil, facilitar la colaboración estratégica entre la asistencia legal y la aplicación de la ley, desarrollar recomendaciones de política para mejorar el acceso a la justicia e impulsar la investigación, recolectar datos y analizar las intervenciones de acceso a la justicia<sup>34</sup>. Esta iniciativa, con la cual se incrementa la transparencia del Gobierno y la participación de la sociedad civil, se formalizó como compromiso en el tercer plan de acción de OGP. Cabe mencionar que las instituciones de LAIR han trabajado durante diferentes administraciones presidenciales para vincular la asistencia legal civil con las prioridades de cada administración<sup>35</sup>.

# Procesos judiciales

No basta con que las personas obtengan asistencia legal para resolver sus problemas. Muchos problemas legales implican procesos o foros legales. Los datos de acceso a la justicia de WJP plantean reflexiones interesantes sobre dónde las personas buscan justicia. Los compromisos relacionados con los procesos judiciales son un área importante de actividad en los países miembros de OGP.

**Una de cada seis (15%) personas que tienen problemas legales recurrieron a una autoridad para mediar, decidir o resolver su problema.** Las autoridades más comunes son los tribunales (48%), oficinas de Gobierno (43%) y procesos formales de denuncias (40%) (tabla 12). La suma de estas cifras es mayor al 100% debido a que algunas personas recurren a más de una autoridad.

**TABLA 12. Instancias a las que las personas recurren en los países miembros de OGP**

A quién recurren las personas	Respuesta promedio	Respuesta más alta	País con respuesta más alta	Respuesta más baja	País con respuesta más baja
Corte o tribunal	48%	76%	Túnez	10%	Pakistán
Oficina de Gobierno	43%	83%	Ucrania	13%	Costa de Marfil
Queja formal o apelación	40%	67%	Liberia	4%	Mongolia
Policía	40%	72%	Liberia	8%	Brazil
Terceros	37%	72%	Liberia	4%	Bulgaria
Organizaciones o autoridades religiosas o comunitarias	22%	72%	Liberia	0%	Moldavia, Serbia

Base: Encuestados de 60 países miembros de OGP cuyos problemas legales fueron resueltos o no se resolvieron debido a que el encuestado abandonó el proceso de resolución ( $n=5,371$ )

## En general, las autoridades a las que las personas recurren dependen del sistema de cada país.

La encuesta no encontró una correlación o patrón claro sobre qué entidad prefieren las personas (tribunales, procesos de terceros u oficinas de Gobierno, con la excepción de organizaciones religiosas, que se utilizan de forma menos frecuente).

## Las organizaciones religiosas se utilizan de forma más frecuente en los países de ingresos bajos y casi nunca se utilizan en los países de ingresos altos.

En promedio, las organizaciones religiosas son las entidades utilizadas con menos frecuencia (20%) en los países miembros de OGP, aunque este dato oculta el papel importante que éstas tienen en

un grupo pequeño de países de ingresos bajos en los que se utilizan con bastante frecuencia. Como en el caso de la asistencia legal (sección anterior), este hallazgo plantea la pregunta sobre si las soluciones de política deben fortalecer estas instituciones, ofrecer alternativas o ambas. Además, algunos países tienen tribunales religiosos para asuntos personales como matrimonio, divorcio o custodia de los hijos.

## En los países de ingresos bajos, casi nunca se utilizan mecanismos formales de denuncia.

Los datos no señalan claramente si esto se debe a que estos mecanismos no existen, a que la gente no sabe usarlos o a que no creen que sean efectivos.



Vista interior del tribunal superior en Makeni, Sierra Leona. Fotografía de: Aubrey Wade/Namati

**El tipo de asesor que las personas contratan depende del tipo de autoridad con la que están vinculadas.** Cuando las personas están vinculadas con el sistema de tribunales, frecuentemente contratan servicios legales profesionales. Cuando están apelando directamente a una oficina de Gobierno, utilizando procesos de terceros o mecanismos formales de denuncia, es más probable que utilicen recursos de asistencia propia. Cuando tienen problemas de violencia policial, es más probable que utilicen representantes asignados por los tribunales.

**Las personas que apelan a una autoridad tienden a apelar a varias autoridades.** Esto sugiere que el público prefiere diversos canales de justicia.

### **Qué han hecho los países miembros de OGP para atender este problema**

Los países de OGP han establecido compromisos para mejorar los procesos judiciales. La mayoría de estos compromisos se han enfocado en fortalecer a los tribunales a través de la creación de nuevos procesos o tribunales. Adicionalmente, algunos compromisos se enfocan en capacitar a los jueces.

Bulgaria y Afganistán han establecido compromisos relacionados con tribunales especializados, como se describe en los recuadros más adelante.



TABLA 13. Compromisos de OGP enfocados en mejorar los procesos de acceso a la justicia

¿A quién recurrieron las personas que solicitaron ayuda?	Respuesta promedio en el país de OGP	Compromiso de OGP relacionado
Corte o tribunal	48%	<p><b>Afganistán (AF0003)</b> – Crea nuevos tribunales especializados en 12 provincias para atender la violencia en contra de las mujeres (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Bulgaria (BG0041)</b> – Crea programas de capacitación sobre las necesidades de los grupos vulnerables (por ejemplo niños, personas con discapacidad y personas con desórdenes de abuso de sustancias) y equipa a las instituciones judiciales para mitigar las desigualdades sociales (plan de acción 2014, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Brasil (BR0096)</b> – Utiliza procedimientos judiciales electrónicos en los tribunales para aumentar la eficiencia de los servicios de los tribunales sobre justicia electoral (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Francia (FR0017)</b> – Establece consejos jurisdiccionales permanentes con representantes de asociaciones cívicas y profesionales para asesorar a los tribunales de apelaciones sobre temas importantes; publica información sobre sentencias en casos de litigación civil relacionados con pensiones alimenticias y compensaciones y ofrece información sobre servicios de mediación, de manera que los ciudadanos puedan evaluar qué posibilidad tienen de ser exitosos en sus acciones judiciales como encarcelamiento de jóvenes, violencia familiar, etc. (plan de acción 2015, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Georgia (GE0001)</b> – Crea una oficina de servicios públicos en la que las personas pueden solicitar documentos legales personales, servicios notariales y sentencias de los tribunales en un solo sitio, aumentando la eficiencia del proceso (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Georgia (GE0007)</b> – Amplía el alcance de los juicios con jurados, tanto geográficamente como a un mayor número de categorías de casos (plan de acción 2012, revisión del IRM: compromiso completo).</p> <p><b>Israel (IL0033)</b> – Instaura un sistema electrónico de tribunales sin costo y con acceso remoto, de manera que los ciudadanos y abogados tengan acceso a información sobre los procesos y servicios de los tribunales (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Liberia (LR0030)</b> – Asigna recursos para la capacitación de los magistrados y refuerza las oficinas de los jurados para mejorar la capacidad del sistema judicial (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Moldavia (MD0074)</b> – Facilita un mayor acceso a información sobre servicios electrónicos de justicia, incluyendo un sistema para registrar entrevistas entre las personas y sus asesores de libertad condicional para asegurar la transparencia (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Rumania (RO0018)</b> – Crea un portal digital que permite a los litigantes enviar ciertos documentos por vía electrónica y dar seguimiento a su caso a través de un sistema electrónico de manejo de casos (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p>



TABLA 13. Compromisos de OGP enfocados en mejorar los procesos de acceso a la justicia (continúa)

¿A quién recurrieron las personas que solicitaron ayuda?	Respuesta promedio en el país de OGP	Compromiso de OGP relacionado
Corte o tribunal	48%	<p><b>Eslovaquia (SK0112)</b> – Crea una plataforma digital en la que los ciudadanos pueden tener acceso a información sobre los requisitos asociados a diversos procesos legales, por ejemplo presentar denuncias o iniciar un proceso en los tribunales (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Sierra Leona (SL0020)</b> – Crea un sistema de manejo de casos más transparente, incluyendo actualizaciones trimestrales sobre todos los casos pendientes, lo cual aumenta el acceso a información sobre el tipo de problemas que se pueden resolver en los tribunales (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p>
Oficina de Gobierno	43%	<p><b>Albania (AL0020)</b> – Publica información sobre el nuevo sistema notarial electrónico y sus servicios (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Georgia (GE0001)</b> – Crea una oficina de servicios públicos en la que las personas pueden solicitar documentos legales personales, servicios notariales y sentencias de los tribunales en un solo sitio, aumentando la eficiencia del proceso (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p>
Procesos formales de denuncia o apelaciones	40%	<p><b>Francia (FR0017)</b> – Establece consejos jurisdiccionales para facilitar y hacer recomendaciones sobre el acceso a mediación y conciliación (plan de acción 2015, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Sierra Leona (SL0020)</b> – Implementa la ley de acceso a la justicia de 2012 y presenta servicios de mediación a través de alianzas público-privadas (plan de acción 2016, revisión del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p>
Policía	40%	No se han creado compromisos hasta la fecha.
Terceros	37%	No se han creado compromisos hasta la fecha.
Organizaciones o autoridades religiosas o comunitarias	22%	<p><b>Macedonia del Norte (MK0137)</b> –Establece centros de acceso a la justicia, administrados por la sociedad civil, los cuales ofrecerán a las comunidades marginadas programas de educación sobre sus derechos (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Sudáfrica (ZA0020)</b> – Mejora el acceso de la ciudadanía a información sobre sus derechos constitucionales a través de la ampliación de las oficinas comunitarias de asesoría a nivel local (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento sustancial del compromiso).</p>

Base: Encuestados de 60 países miembros de OGP cuyos problemas se resolvieron por completo o que no se han resuelto pero que el encuestado abandonó el proceso de resolver el problema (n=5,371)





## LECCIONES DE LOS REFORMADORES

### Afghanistan and Bulgaria: Creación de tribunales especializados

Los tribunales especializados pueden ofrecer un mayor acceso a la justicia y transparencia para las personas que tienen problemas legales. Éstos pueden permitir a un tribunal especializarse en un área de la ley en particular (por ejemplo, la violencia doméstica) o establecer procesos alternativos para resolver problemas legales de forma justa. Algunos países de OGP han establecido compromisos relacionados con la creación de tribunales especializados los cuales se crearon con líderes del sector judicial, incluyendo el poder legislativo, judicial y la sociedad civil.

Por ejemplo, en 2017, Afganistán propuso la creación de un compromiso liderado por la Corte Suprema para establecer, en colaboración con la sociedad civil, tribunales especiales de violencia contra la mujer en 12 provincias<sup>36</sup>. Estos tribunales aumentarán la cantidad de tribunales especiales dedicados a atender casos de violencia contra las mujeres y adoptar un enfoque sensible a género y a las víctimas, en los procedimientos judiciales. Esto incluye emplear a mujeres jueces para presidir los tribunales y trabajar con organizaciones de la sociedad civil y con el Ministerio de la Mujer para asegurar que las mujeres tengan acceso a los servicios que necesitan. Además, la Corte Suprema se comprometió a llevar a cabo capacitaciones sobre estos tribunales especiales para asegurar que otros componentes del sistema de justicia (y más adelante el público en general) conozcan estos servicios. Cabe mencionar que la Corte Suprema también se comprometió a apoyar estos tribunales, asignando presupuesto y buscando fondos de donantes internacionales.

Por su parte, en 2015 Bulgaria se comprometió a desarrollar un proceso de establecimiento tribunales para resolver problemas<sup>37</sup>, Este es un modelo desarrollado en Estados Unidos que atiende categorías de problemas en particular o problemas para grupos de personas específicos. Bulgaria se comprometió a explorar la creación de tribunales para dos grupos de personas: niños y personas con discapacidad<sup>38</sup>.

---

Estudiantes en los pasillos de la Escuela Secundaria Experimental Femenina en Herat, Afganistán.  
Fotografía de: Graham Crouch / World Bank

# Resultados en materia de justicia

No es suficiente implementar instituciones y procesos diseñados para ofrecer acceso a la justicia. Además, es necesario asegurar que el sistema responda realmente a las necesidades de las personas que tienen problemas legales. Específicamente, los tribunales y otras instituciones de justicia deben operar eficientemente, lograr resultados justos y no crear cargas adicionales para las personas que tienen necesidades legales.

## *Resolución*

### **Muchos problemas legales permanecen sin resolver.**

Poco menos de la mitad de los encuestados indicaron que sus problemas se resolvieron por completo. Cerca de un tercio de las personas indicaron que su problema legal no se resolvió porque estaba en curso (o era demasiado pronto para saber). El resto (17%) mencionó que su problema persistía pero que habían abandonado el proceso de resolverlo.

## *Justicia, rapidez y costos*

**Muchas personas consideran a los tribunales como la opción más lenta y de alto costo para impartir justicia.** Además, las personas que están vinculados con los tribunales reportan tener problemas financieros con más frecuencia que los que están vinculados con otros procesos. Esta investigación no define si estos problemas financieros se deben a los costos de los tribunales o al tipo de problemas que se atienden en ellos.

**La imparcialidad se correlaciona con los niveles de satisfacción.** Este hallazgo es consistente con otras investigaciones que muestran una preferencia por los procesos y resultados imparciales. La falta de resolución, lentitud y los costos se relacionan con el nivel de satisfacción, pero en mejor medida que la imparcialidad.

**Los procesos más lentos y de alto costo son considerados menos justos.** Aunque esto podría parecer obvio, sugiere que el reducir los costos y aumentar la velocidad podría contribuir a mejorar la percepción de justicia.

**La lentitud se correlaciona con la percepción de costos prohibitivos.** Los procesos más largos tienden a ser más costosos y viceversa.

## *Dificultades*

### **Dos de cada cinco personas que tienen problemas legales se enfrentaron a algún tipo de dificultad.**

Las enfermedades inducidas por el estrés son la dificultad que se presenta más frecuentemente. Esto se registró con más frecuencia en las mujeres. Como muchos problemas de género, esta situación fue muy seria en un subgrupo de países y menos frecuente en la mayoría de los países. Los hombres reportaron un nivel de problemas con alcohol y drogas desproporcionado (tabla 14).



**TABLA 14. Frecuencia de dificultades registradas por las personas que tienen problemas legales**

Tipo de dificultad	Número de personas que tienen la dificultad	Desglose por género*		Diferencia por género
		Hombres	Mujeres	
Enfermedades inducidas por el estrés	9,574	45%	<b>55%</b>	11%**
Ruptura de relaciones	4,731	49%	<b>51%</b>	2%
Pérdida de empleo o necesidad de reubicarse	7,563	<b>51%</b>	49%	1%
Problemas de alcohol o drogas	1,708	<b>58%</b>	42%	15%**

Base: Todos los encuestados de los países miembros de OGP que indicaron su género y si experimentaron alguna dificultad (n=30,676)  
 Si las cifras no cuadran, es debido a que fueron redondeados

\*Los valores corresponden a los promedios de los niveles de 60 países de OGP. Las respuestas se ponderaron para tomar en cuenta las muestras no equitativas entre mujeres y hombres

\*\* La diferencia entre los géneros es significativa al 95%

**Las ausencias en el trabajo fueron mucho más comunes en los países de ingresos bajos que en los países de ingresos altos.** Lo anterior podría deberse a las distancias relativas o a la dificultad para acceder a espacios de justicia en las zonas rurales o a la ausencia de protección a los trabajadores, por ejemplo vacaciones o permisos especiales. La ausencia en el trabajo, además, se correlacionó con el uso de instituciones religiosas para resolver las necesidades legales en el derecho familiar o el derecho laboral.

### **Qué están haciendo los países de OGP para mejorar los resultados en materia de justicia**

La mayoría de los compromisos de OGP sobre resultados en materia de justicia se enfocaron en mejorar la puntualidad y la eficiencia de los procesos judiciales. Cabe mencionar que el poder judicial lidera algunos de estos compromisos, demostrando el carácter integral de los compromisos de OGP.

Un aspecto importante de los resultados en materia de justicia es la medición y evaluación. Como comunidad, OGP se comprometió al intercambio de buenas prácticas sobre el desarrollo de indicadores para el Objetivo 16. Uruguay estableció un compromiso a nivel nacional para evaluar sus esfuerzos de mejorar el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Ambos se describen en el caso de estudio que se presenta a continuación.

TABLA 15. Compromisos de OGP que se enfocan en mejorar los resultados en materia de justicia

Categoría de problema y preguntas de la encuesta	Respuesta promedio en el país de OGP	Compromiso de OGP relacionado
TIEMPO Y COSTOS		
<p>Puntualidad: Porcentaje de los encuestados que opinaron que el proceso fue lento (n=9,035)</p>	<p>58%</p>	<p><b>Afganistán (AF0003)</b> – Crea tribunales especializados en 12 provincias para atender la violencia contra las mujeres, lo cual permitirá que los casos se procesen con más rapidez (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Albania (AL0020)</b> – Establece un sistema notarial electrónico y centralizado que permitirá el acceso a todas las notarías de Albania en tiempo real y así acortar el tiempo necesario para atender las solicitudes (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Albania (AL0021)</b> – Procesa las exigencias de los ciudadanos de forma digital para reducir los tiempos de los procesos (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Brasil (BR0096)</b> – Utiliza procedimientos judiciales electrónicos en los tribunales electorales regionales para reducir los tiempos de espera (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento sustancial del compromiso).</p> <p><b>Georgia (GE0001)</b> – Crea una oficina de servicios públicos en la que las personas pueden solicitar y recibir documentos personales legales, servicios notariales y sentencias legales en un solo sitio, mejorando la eficiencia de los procesos (plan de acción 2012, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso sustancial).</p> <p><b>Irlanda (IE0033)</b> – Promueve el uso de resoluciones alternativas para acelerar el proceso de resolución de problemas legales (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p> <p><b>Eslovaquia (SK0112)</b> – Crea portales electrónicos que permitirán que algunos procesos administrativos se resuelvan fuera de los tribunales, por ejemplo presentar denuncias o iniciar procesos legales, reducir expedientes y acortar los tiempos de espera (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p>
<p>Costo: Porcentaje de los encuestados que indicaron que el proceso fue costoso (n=8.897)</p>	<p>39%</p>	<p><b>Irlanda (IE0033)</b> – Crea mecanismos informales de resolución de conflictos para reducir el costo de acceder al sistema de justicia y clasifica el cobro excesivo como una falta grave (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p> <p><b>Irlanda (IE0035)</b> – Crea normas nuevas para que los abogados sean más transparentes sobre sus costos (plan de acción 2016, evaluación del IRM; cumplimiento del compromiso limitado).</p> <p><b>Eslovaquia (SK0112)</b> – Crea portales electrónicos que permitirán que algunos procesos administrativos se resuelvan fuera de los tribunales, por ejemplo presentar denuncias o iniciar procesos legales, reducir expedientes y acortar los tiempos de espera (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p>



**TABLA 15. Compromisos de OGP que se enfocan en mejorar los resultados en materia de justicia (continúa)**

Categoría de problema y preguntas de la encuesta	Respuesta promedio en el país de OGP	Compromiso de OGP relacionado
<b>ASISTENCIA</b>		
Encuestados que obtuvieron la asistencia que necesitaban (n=32.037)	<b>57%</b>	Ver tabla 11 (Compromisos de OGP sobre fuentes de asistencia legal) para una lista completa de los compromisos establecidos hasta la fecha
<b>JUSTICIA</b>		
Confianza: El encuestado confiaba en que lograrían un resultado justo (n=32.664)	<b>70%</b>	<p><b>Afganistán (AF0003)</b> – Crea tribunales especializados en 12 provincias para atender la violencia contra las mujeres con el fin de mejorar el Estado de derecho en esta materia (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Georgia (GE0007)</b> – Amplía el alcance de los juicios con jurados, tanto geográficamente como a un mayor número de categorías de casos (plan de acción 2012, revisión del IRM: compromiso completo).</p> <p><b>Irlanda (IE0033)</b> – Implementa un nuevo proceso independiente para juzgar la equidad de los costos de los procedimientos legales (plan de acción 2016, evaluación del IRM: cumplimiento del compromiso limitado).</p> <p><b>Liberia (LR0030)</b> – Instituye procesos de monitoreo del desempeño de los tribunales locales, fortalece las oficinas de los jurados y mejora las capacitaciones de los magistrados (plan de acción 2017, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Malta (MT0017)</b> – Fortalece la Comisión para la Violencia Doméstica, incrementando sus recursos para mejorar los resultados para las víctimas de violencia doméstica (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p> <p><b>Moldavia (MD0074)</b> – Crea un portal electrónico para registrar las entrevistas entre las personas y sus asesores de libertad provisional para prevenir la corrupción (plan de acción 2018, evaluación del IRM: pendiente).</p>

Base: Encuestados de 60 países de OGP. Los tamaños de las muestras varían (la muestra de cada categoría se muestra en la columna de la izquierda).

## Monitoreo y evaluación del acceso a la justicia



Hombres y mujeres en la entrada de una escuela que enseña a personas con discapacidad. Rumania.  
Fotografía de: Flore de Préneuf / Banco Mundial

El monitoreo y evaluación de los procesos y reformas de justicia es necesario para determinar si es conveniente apoyar las medidas de justicia existentes o diseñar nuevas intervenciones<sup>39</sup>. La comunidad de acceso a la justicia ha logrado avances significativos en las discusiones sobre medición de la justicia en gran medida debido a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y al llamado a dar seguimiento a los avances a través del desarrollo de indicadores y la recolección de datos.

Durante la Cumbre Global de Open Government Partnership de 2016 que se llevó a cabo en París, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil tomaron medidas colectivas para apoyar el gobierno abierto. El Gobierno de Estados Unidos propuso tomar medidas colectivas sobre la justicia y su medición, iniciativa en la que participaron 20 gobiernos y organizaciones de la sociedad civil y que se incorporó en la Declaración de París, documento resultante de la Cumbre<sup>40</sup>. Este

documento hace un llamado colectivo a los gobiernos y a las organizaciones de la sociedad civil a trabajar juntos para acelerar la implementación del Objetivo 16, compartiendo buenas prácticas sobre cómo recolectar datos y medir del acceso a la justicia<sup>41</sup>.

Además de compartir información sobre la medición de la justicia, algunos países miembros de OGP han establecido compromisos relacionados con la evaluación de sus esfuerzos de acceso a la justicia. Por ejemplo, en 2018 Uruguay se comprometió a diseñar e implementar una herramienta para monitorear y evaluar su Plan Nacional de Acceso a la Justicia y Protección Legal de las Personas con Discapacidad<sup>42</sup>. Este plan busca eliminar las barreras que limitan los derechos de las personas con discapacidad y ofrece a la comunidad y a las organizaciones de la sociedad civil la oportunidad de participar en su implementación. El compromiso evaluará la efectividad y la medida en la que el plan es incluyente.



---

# Hacia un mayor número de compromisos de OGP sobre acceso a la justicia

Open Government Partnership será más sólida si una mayor cantidad de países establece compromisos ambiciosos de acceso a la justicia que se puedan implementar a través de alianzas entre los gobiernos y la sociedad civil. A partir de los logros asociados a los compromisos de OGP existentes, así como de las reformas que ya se han realizado pero que no se han reflejado en procesos de OGP, a continuación presentamos una serie de compromisos que los países pueden utilizar cuando desarrollen compromisos de acceso a la justicia.

En general, estos ejemplos están enfocados en instituciones del poder ejecutivo, principalmente los ministerios de justicia. Sin embargo, para ser exitosos, éstos deben incluir al poder judicial y la sociedad civil, incluyendo a proveedores de servicios de asistencia legal, abogados e investigadores. El hecho que los compromisos de acceso a la justicia deben involucrar a una serie de actores de Gobierno y no gubernamentales demuestra que el proceso de cocreación de OGP es adecuado para impulsar reformas exitosas.

## Identificar las necesidades legales

- **Encuestas sobre necesidades legales:** Desarrollar, implementar y publicar los resultados de las encuestas sobre necesidades legales con el fin de identificar las características y el impacto de los problemas legales, así como mecanismos para su resolución, de manera que los tomadores de decisiones conozcan las soluciones de justicia y reformas que son necesarias<sup>43</sup> (ver el caso de estudio: “Canadá: Identificación de las necesidades legales y sus costos”).
- **Encuestas sobre recursos legales:** Recolectar y analizar datos sobre la disponibilidad de recursos para ayudar a las personas a resolver sus problemas legales. Publicar los datos y los análisis resultantes de dichos estudios.

## Mejorar las capacidades legales

- **Contribuciones (no abogados):** Establecer una autoridad legal y recursos para las contribuciones que no son de abogados, por ejemplo paralegales comunitarios, con el fin de asegurar la independencia y la efectividad de la supervisión<sup>44</sup>. Esto podría realizarse a través de la creación o modificación de leyes, normas o políticas de gobierno o de la sociedad civil (ver el caso de estudio: “Institucionalización de los paralegales comunitarios: La experiencia de Sudáfrica”).
- **Acceso a información sobre los recursos existentes:** Mejorar el acceso a la información sobre las leyes y procedimientos, de manera que las personas puedan identificar sus necesidades legales y las fuentes existentes de asesoría legal para resolver sus propios problemas<sup>45</sup>. Esto podría ser a través de plataformas digitales cuando sea adecuado.
- **Procedimientos legales especializados:** Establecer procedimientos legales para proteger los derechos de las personas que tienen capacidades limitadas u otra fuente de vulnerabilidad (ver el caso de estudio: “Esfuerzos de Irlanda por mejorar el acceso a la justicia para las personas que tienen capacidad de toma de decisiones limitada”).
- **Alternativas a los tribunales:** Generar soluciones que no impliquen procesos intensivos en los tribunales para resolver problemas legales, utilizando herramientas tecnológicas cuando sea apropiado.



## Asegurar el acceso a la asistencia

- **Autoridades de asistencia legal:** Crear una autoridad independiente de asistencia legal que pueda establecer, financiar, asignar personal, regular y evaluar los esquemas de asistencia legal<sup>46</sup>.

Aplicar un enfoque multisectorial en el que participen profesionales del derecho y representantes comunitarios.

- **Ampliación de la asistencia legal:** Ampliar el acceso a la asistencia civil y penal para mejorar la rendición de cuentas del sistema de justicia. Esto puede incluir la provisión de asistencia legal para los problemas que no tienen los fondos necesarios y crear alianzas con las organizaciones de la sociedad civil que ofrecen asistencia legal (ver el caso de estudio: “Esfuerzos de Indonesia por aumentar la disponibilidad y la calidad de la asistencia legal”).
- **Programas dirigidos a las comunidades marginadas:** Incrementar el financiamiento para los servicios de asistencia legal y crear nuevas oficinas y servicios para atender a las comunidades aisladas o marginadas. Asegurar que los presupuestos y los resultados sean transparentes hasta el nivel de programa.
- **Cooperación para atender las necesidades legales:** Proteger y fortalecer alianzas con la sociedad civil, en particular con proveedores de asistencia legal civil. Crear grupos de trabajo formados por miembros del Gobierno y de la sociedad civil con el fin de identificar las reformas legales que es necesario impulsar para mejorar los sistemas de administración de justicia, a través de asistencia legal y tribunales.
- **Alianzas focalizadas:** Fortalecer e institucionalizar alianzas entre organizaciones de la sociedad civil y las entidades encargadas de aplicar la ley para poder atender a las comunidades marginadas, como las víctimas de la violencia de género.
- **Financiamiento a la asistencia legal:** Ampliar y diversificar el financiamiento para la asistencia legal a nivel nacional y subnacional. Crear alianzas del sector público para reforzar las intervenciones judiciales y cubrir las necesidades básicas como vivienda, empleo y servicios públicos (ver el caso de estudio: “Diversificación del financiamiento para la asistencia legal en Estados Unidos”).

- **Servicios gratuitos:** Modificar las normas que regulan la profesión legal para apoyar a los abogados del sector privado que prestan servicios sin costo a las personas vulnerables y de bajos recursos que no tienen derecho a la asistencia legal<sup>47</sup>.
- **Clínicas legales:** Modificar las normas que regulan la profesión legal para permitir a los estudiantes, con la supervisión de abogados, ofrecer servicios legales a personas marginadas y de bajos ingresos a través de clínicas escolares o en colaboración con organizaciones de la sociedad civil<sup>48</sup>.
- **Capacitación de profesionales legales:** Crear y financiar programas de capacitación para los abogados que ofrecen asistencia legal, paralegales comunitarios y voluntarios de manera que mejoren sus capacidades y conocimientos en los temas legales que afectan a las personas marginadas y de bajos recursos<sup>49</sup>.

## Fortalecer los procesos judiciales

- **Lenguaje sencillo:** Asegurar que los sistemas de reformas legales utilicen lenguaje sencillo en los procedimientos judiciales<sup>50</sup>.
- **Prisión preventiva:** Limitar el uso de la prisión preventiva a los casos en los que la seguridad pública está en riesgo o cuando los abogados del delincuente no se presentan en el tribunal.
- **Tribunales especializados:** Crear tribunales especializados enfocados en áreas específicas de la ley. Esto podría incluir profesionales de la salud mental o servicios de atención al abuso de sustancias para la resolución de problemas legales (ver el caso de estudio: “Establecer tribunales especializados”).
- **Capacitación a jueces:** Establecer o fortalecer los programas de capacitación judicial para asegurar que los jueces conozcan las leyes y buenas prácticas de los procedimientos de los tribunales.
- **Mecanismos procesales especiales:** Reformar los mecanismos procesales para facilitar el proceso de presentación de problemas legales en los tribunales, por ejemplo facilitar las demandas colectivas o prohibir los procesos de conciliación no judiciales obligatorios.



- **Niños y jóvenes:** Aplicar medidas en el interés de los niños cuando éstos sean sujetos a procedimientos judiciales, tanto en calidad de víctimas como de acusados<sup>51</sup>.

## **Mejorar los resultados en materia de justicia**

- **Recolección de datos:** Mejorar la recolección de datos para la medición del sistema judicial, incluyendo la cantidad y tipos de tribunales, la carga de trabajo de los tribunales y la cantidad y el tipo de los actores legales (por ejemplo jueces, fiscales, asistentes legales y auxiliares jurídicos).
- **Evaluaciones enfocadas en áreas prioritarias:** Financiar procesos para la medición y la evaluación del sistema judicial en general y los casos prioritarios como los relacionados con temas de vivienda, empleo y acceso a servicios públicos<sup>52</sup>.
- **Evaluaciones enfocadas en poblaciones específicas:** Evaluar si el sistema de justicia afecta de forma particular a las comunidades marginadas (por ejemplo mujeres, comunidades indígenas, minorías étnicas o religiosas o personas con

discapacidad) a e identificar soluciones a ello (ver el caso de estudio: “Monitoreo y evaluación del acceso a la justicia”).

- **Defensor:** Establecer oficinas de defensoría para recibir quejas sobre el sistema jurídico y/o sus actores.
- **Mecanismos de queja:** En coordinación con los colegios de abogados, mejorar o desarrollar mecanismos de quejas relacionados con la práctica del derecho. Lo anterior podría permitir que las personas presenten denuncias relacionadas con su representante legal o con las acciones de los fiscales o un funcionario judicial.

## El año de la justicia y el proceso de creación de compromisos de OGP



Una niña mira hacia atrás mientras ella y cientos de inmigrantes de China continental hacen cola para recibir ayuda legal afuera del Departamento de Asistencia Legal en Hong Kong. Fotografía de: Reuters

A partir de 2019, la comunidad de OGP se puede vincular, a nivel cada vez más global, con el acceso a la justicia a través de las actividades de la Organización de las Naciones Unidas en lo relacionado a la Agenda 2030, en particular al Objetivo 16.

En julio, el Foro Político de Alto Nivel sobre el Desarrollo Sostenible, con el apoyo del Consejo Económico y Social de la ONU, llevó a cabo una revisión del Objetivo 16, entre otros objetivos, explorando el tema “Empoderar a las personas y asegurar la inclusión y la equidad”.

En septiembre, la Asamblea General de las Naciones Unidas convocó a una Cumbre de los ODS, la primera Cumbre de la ONU dedicada a evaluar toda la Agenda 2030 desde que ésta se adoptó en 2015.

Estas instancias ayudaron a los países de OGP a desarrollar y finalizar compromisos relacionados con la Agenda 2030, incluyendo el Objetivo 16 y el acceso a la justicia. La ONU está solicitando iniciativas voluntarias llamadas “Acciones de aceleración de los ODS” que han llevado a cabo los países y otros actores, demostrando su compromiso con acelerar la implementación de la Agenda 2030<sup>53</sup>. Los países de OGP, en coordinación con la sociedad civil, pueden utilizar el proceso de OGP para crear compromisos de justicia (y los otros ODS) con un enfoque en los valores de OGP de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.





Hannah (vestida de blanco), una asistente legal comunitaria que trabaja para BRAC, apoya a los miembros del comité de gestión de salud del centro (FMC) en la comunidad de Mamusa (Sierra Leona) para llevar a cabo actividades de divulgación y alentar a los miembros de la comunidad a asistir al proceso programado del pacto de salud. Fotografía de: Aubrey Wade/Namati

## Anexo: Metodología

Existen diversos marcos que sirven para medir el acceso a la justicia. Este análisis, intencionalmente, se diseñó a partir de la encuesta global sobre necesidades legales y acceso a la justicia que publicó el World Justice Project. Los datos que se incluyen en esta publicación se tomaron del módulo de acceso a la justicia de la encuesta que realizó WJP a la población en general en 2017 y 2018. El marco conceptual que WJP utilizó para evaluar las necesidades legales cubre en gran medida a los países miembros de OGP (en comparación con otros métodos) y permite que los conceptos complicados sean de fácil comprensión para audiencias no expertas. A continuación enumeramos las razones que justifican el uso de estos datos:

- **Transparencia:** Los datos están disponibles públicamente y su metodología es completamente transparente, por lo que se alinea con los valores de OGP y promueve su reutilización y adaptación.
- **Cobertura:** Los datos abarcan 101 países, 60 de los cuales son miembros de OGP<sup>54</sup>. Los países

representan diversos niveles de ingresos. Para consultar los perfiles de cada país, consulte el informe del WJP en este [enlace](#).

- **Confiabilidad:** El método se sometió a diversas pruebas.
- **Representatividad de la muestra:** Organizaciones especializadas en encuestas entrevistaron a cerca de 1.000 personas, utilizando un formulario estándar en persona o en línea. La encuesta se aplicó a una muestra nacionalmente representativa de la población en 45 países y en las tres ciudades principales de 56 países.

### Perfiles de países de WJP

Se puede acceder a los datos detallados sobre las necesidades legales y el acceso a la justicia para cada país miembro de OGP en el sitio web de WJP, disponible en siguiente enlace : <https://worldjustice-project.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>.

## Metodología

Para esta publicación, se realizó lo siguiente:

- **Selección de casos:** Se tomaron únicamente los datos relevantes a los países miembros de OGP. Los países de OGP tienden a ser países de ingresos medio altos y medio bajos.
- **Tamaño de la muestra:** El tamaño de la muestra que utilizó el WJP fue de 110.000 encuestados (aproximadamente 1.000 personas en 101 países). En esta publicación solo se incluyó a las 63.000 personas que provienen de países miembros de OGP. Todas las tablas de este documento indican el tamaño de la muestra utilizada para el análisis. Para mayor información sobre el diseño de la encuesta, visite la [página de Acceso a la Justicia](#) de WJP.
- **Ponderación:** Debido a que el total de los encuestados varía por país, se utilizó la respuesta promedio de cada país, como se indica en las notas de las tablas. Para los análisis de género, las respuestas se ponderaron debido a que las personas encuestadas no se dividieron equitativamente entre hombres y mujeres.
- **Definiciones:** WJP define solicitar ayuda como obtener información 1) del internet, una aplicación móvil, un video, materiales impresos o los medios (asistencia propia) o 2) de una persona u organización (asesor). En la encuesta, el nivel de satisfacción se mide en una escala de cuatro puntos: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho. Para facilitar la lectura, en este documento englobamos los primeros dos términos en “satisfecho” y los últimos dos en “no satisfecho”.

- **Estadísticas descriptivas:** Para algunos análisis, las tablas muestran los intervalos de confianza, mostrando la confiabilidad de cada estimación.
- **Correlación:** Se realizaron correlaciones básicas utilizando análisis de doble varianza con coeficiente de Pearson de una cola. Debido al gran tamaño de la muestra (a nivel individual), la mayoría de los coeficientes de correlación fueron significativos al 99%. Por lo tanto, este análisis solamente incluye correlaciones con:

(1)  $p < .01$ ;

(2) Coeficiente de Pearson de 0.175 o mayor y

(3) Niveles bajos de endogeneidad entre las variables. Existe una correlación extremadamente alta entre aquellos con ciertos tipos de problemas y ciertos resultados. Por ejemplo, las enfermedades inducidas por estrés (tipo de problema) están altamente correlacionadas con visitas al hospital durante los procedimientos legales (resultado o tipo de dificultad). Este tipo de correlaciones no son muy reveladores, por lo que no se incluyeron en el análisis.

Los datos a nivel individual no son de carácter público, pero en caso de tener alguna pregunta adicional, por favor contacte a [research@opengovpartnership.org](mailto:research@opengovpartnership.org)



# Referencias

- <sup>1</sup> Open Government Partnership, *Democracy Beyond the Ballot Box*, [https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2019/06/OGP-Brochure\\_Democracy-Beyond-Ballot-Box.pdf](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2019/06/OGP-Brochure_Democracy-Beyond-Ballot-Box.pdf).
- <sup>2</sup> Resolución 70/1 de la Asamblea General, *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* A/Res/70/1 (25 Sept. 2015) 14, [https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A\\_RES\\_70\\_1\\_E.pdf](https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf).
- <sup>3</sup> *Declaración Conjunta de Gobierno Abierto para la Implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* (OGP, Sept 2015) [http://live-ogp.pantheonsite.io/sites/default/files/attachments/OGP\\_declaration.pdf](http://live-ogp.pantheonsite.io/sites/default/files/attachments/OGP_declaration.pdf).
- <sup>4</sup> Resolución 67/1 de la Asamblea General, *Declaración de la Reunión de Alto Nivel de la Asamblea General sobre el Estado de derecho en los planos nacional e internacional* A/Res/67/1 (30 Nov. 2012) <https://www.un.org/ruleoflaw/files/A-RES-67-1.pdf>.
- <sup>5</sup> Tal como lo señaló el Secretario General de las Naciones Unidas: “El empoderamiento legal de los pobres se puede entender como el proceso de cambio sistémico mediante el cual las personas pobres están protegidas y habilitadas para usar la ley para fomentar sus derechos e intereses como ciudadanos y actores del sector económico” Asamblea General de las Naciones Unidas, *Empoderamiento legal de los pobres y erradicación de la pobreza: Informe del Secretario General* A/64/133 (13 Jul. 2009) ¶3, <https://www.un.org/ruleoflaw/files/N0940207.pdf>.
- <sup>6</sup> Sarah Chamness Long and Alejandro Ponce, *Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World* (World Justice Project, 2019), <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/access-justice/measuring-justice-gap>.
- <sup>7</sup> “*Building a Business Case for Access to Justice*” (borrador preliminar), Libro Blanco de OCDE en colaboración con el World Justice Project.
- <sup>8</sup> Grupo de Trabajo sobre Justicia, *Justice for All – Informe Final* (Nueva York: Centro de Cooperación Internacional, 2019) 39 y 66, <https://www.justice.sdg16.plus/>.
- <sup>9</sup> *Equal Access to Justice for Inclusive Growth Putting People at the Centre* (Paris: OECD, 2019) 15, <https://doi.org/10.1787/597f5b7f-en>.
- <sup>10</sup> El World Justice Project denomina este proceso el camino a la justicia en su informe *Global Insights on Access to Justice 2019* (<https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>) El informe del Grupo de Trabajo sobre Justicia utiliza un concepto similar llamado “Viaje hacia la justicia” que incluye tres etapas: (1) empoderar a las personas y a las comunidades, (2) acceso a servicios de justicia centrados en las personas y (3) resultados justos. Ver Grupo de Trabajo sobre Justicia, *Justice for All – Informe Final* (15-16)..
- <sup>11</sup> OECD and Open Society Justice Initiative, *Legal Needs Surveys and Access to Justice* (Paris: OECD, 31 May 2019), <https://www.oecd.org/governance/legal-needs-surveys-and-access-to-justice-g2g9a36c-en.htm>; see also Pascoe Pleasence and Nigel J. Balmer, “Justice & the Capability to Function in Society,” *Daedalus* the Journal of the American Academy of Arts & Sciences (Winter 2019), 140–49 at 148, [https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf-plus/10.1162/daed\\_a\\_00547](https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf-plus/10.1162/daed_a_00547).
- <sup>12</sup> *Making the Law Work for Everyone, Vol I. Informe de la Comisión para el Empoderamiento Legal de los Pobres* (Nueva York: PNUD, 2008) <https://www.un.org/ruleoflaw/blog/document/making-the-law-work-for-everyone-vol-1-report-of-the-commission-on-legal-empowerment-of-the-poor/>.
- <sup>13</sup> Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, *Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal*. (Nueva York: ONU, Jun.2013) [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN\\_principles\\_and\\_guidelines\\_on\\_access\\_to\\_legal\\_aid.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf).
- <sup>14</sup> *Equal Access to Justice for Inclusive Growth Putting People at the Centre* (Paris: OECD, 2019), <https://www.oecd.org/governance/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth-597f5b7f-en.htm>; Iniciativa Pro Justicia de la Sociedad Abierta, *Legal Needs Surveys and Access to Justice*; “*Building a Business Case for Access to Justice*” (borrador preliminar), Libro Blanco de OCDE Pascoe Pleasence, OCDE, OSF, y UNODC, “Access to and Quality of Justice,” en el Manual de estadísticas sobre gobernanza de la ONU (próxima publicación), coordinado por el Praia City Group (ONU).
- <sup>15</sup> Grupo de Trabajo sobre Justicia, *Justice for All – Informe Final*, 19.
- <sup>16</sup> “SDG16+ August 2018” (Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies, 2018), <https://medium.com/sdg16plus/sdg16-newsletter-9f7aa6e5ad00>.
- <sup>17</sup> Para ver un resumen del Independent Reporting Mechanism, visite: <https://www.opengovpartnership.org/process/accountability/independent-reporting-mechanism/>.
- <sup>18</sup> Sarah Chamness Long and Alejandro Ponce eds., *Global Insights on Access to Justice*, (World Justice Project, 2019), <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>.
- <sup>19</sup> *Id.*
- <sup>20</sup> OCDE y la Iniciativa Pro Justicia de la Sociedad Abierta, *Legal Needs Surveys and Access to Justice*.

- <sup>21</sup> Los porcentajes se calcularon usando el promedio individual de los índices de países de OGP. Para definiciones de varios de los términos, ver el anexo de Metodología.
- <sup>22</sup> En la tabla solo se incluyen problemas legales con un Límite Inferior de Confianza (LIC) sobre el 5%. La desviación típica relativa para todos los problemas legales está más abajo del 15%.
- <sup>23</sup> Nota: los autores no tuvieron acceso a datos sobre el nivel del encuestado. Esto les hubiera permitido identificar asociaciones entre factores socioeconómicos y otros problemas.
- <sup>24</sup> En la tabla sólo se enumeran problemas con diversos valores atípicos.
- <sup>25</sup> Aunque las mujeres constituyeron la mayoría de los encuestados para muchos otros problemas legales, esta tabla solo enumera los problemas legales para los cuales el intervalo de confianza del 95% para la proporción de mujeres que experimentan el problema no incluyó el 50%.
- <sup>26</sup> Aunque los hombres constituyeron la mayoría de los encuestados para muchos otros problemas legales, esta tabla solo enumera los cinco principales problemas en términos de diferencia de género. Los otros problemas legales que experimentaron más los hombres que las mujeres (con un 99% de nivel de confianza) fueron (en orden desde la mayor a menor diferencia de género): problemas para obtener títulos de tierras, títulos de propiedad, o permisos para realizar proyectos de construcción en su propio hogar; problemas relativos a la ocupación irregular de tierras, ser despedido de forma injusta de un trabajo, lesiones o problemas de salud resultado de un accidente o debido a condiciones precarias de trabajo; problemas relacionados con servicios profesionales deficientes o incompletos y dificultad para recolectar dinero adeudado.
- <sup>27</sup> “Cost of Justice” (Canadian Forum on Civil Justice, 2019), <http://cfcj-fcjc.org/cost-of-justice/>.
- <sup>28</sup> “Cómo desarrollar un programa de paralegales comunitarios” (Namati, consultado en Agosto 2019) <https://namati.org/resources/developing-a-community-paralegal-program/>.
- <sup>29</sup> “Institucionalización de las oficinas de asesoramiento comunitario como parte de la red de justicia más amplia” (ZA0020), (Compromiso de Sudáfrica) (OGP, 2016), <https://www.opengovpartnership.org/members/south-africa/commitments/ZA0020/>.
- <sup>30</sup> “Mejorar el acceso a la justicia: Marco para ayudar a las personas vulnerables (IE0034),” (Compromiso de Irlanda) (OGP, 2016) <https://www.opengovpartnership.org/members/ireland/commitments/IE0034/>.
- <sup>31</sup> Para una explicación de los pesos y diseño de la encuesta, ver el anexo de Metodología.
- <sup>32</sup> “Mejoras a la asistencia jurídica (ID0105),” (Compromiso de Indonesia) (OGP, 2018) <https://www.opengovpartnership.org/members/indonesia/commitments/ID0105/>.
- <sup>33</sup> “Ampliar el acceso a la justicia para promover programas federales (US0087),” (Compromiso de los Estados Unidos) (OGP, 2015), <https://www.opengovpartnership.org/members/united-states/commitments/US0087/>. Para más información acerca de la Mesa Redonda de Asistencia Jurídica Interinstitucional ver: <https://www.justice.gov/olp/legal-aid-interagency-roundtable>.
- <sup>34</sup> Para conocer los resultados de estas estrategias ver: *Expanding Access to Justice, Strengthening Federal Programs: First Annual Report of the White House Legal Aid Interagency Roundtable* (WH-LAIR, Nov. 2016) <https://www.justice.gov/atj/page/file/913981/download>.
- <sup>35</sup> Nota: Maha Jweied, una de las redactoras de este documento, ayudó a liderar este compromiso cuando trabajaba en el Departamento de Justicia de los EE. UU.
- <sup>36</sup> “Tribunales para abordar la violencia contra las mujeres (AF0003),” (Compromiso de Afganistán) (OGP, 2017), <https://www.opengovpartnership.org/members/afghanistan/commitments/AF0003/>.
- <sup>37</sup> “Tribunales de resolución de problemas (BG0041),” (Compromiso de Bulgaria) (OGP, 2014), <https://www.opengovpartnership.org/members/bulgaria/commitments/BG0041/>.
- <sup>38</sup> Stephan Angelov, *Bulgaria: 2014–2016 Informe de Fin de Término* (OGP, 2016) 53–56, [https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2017/06/Bulgaria\\_EoT\\_2014-2016\\_ENG.pdf](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2017/06/Bulgaria_EoT_2014-2016_ENG.pdf).
- <sup>39</sup> Para una discusión sobre la evaluación y el acceso a la justicia, ver: Tatyana Teplova et al., *Equal Access to Justice for Inclusive Growth Putting People at the Centre* (OGP, 2019) 25–44, <https://www.oecd.org/governance/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth-597f5b7f-en.htm>; ver también Pascoe Pleasance, OCDE, OSF, y UNODC, “Access to and Quality of Justice,” en *Manual de estadísticas sobre gobernanza de las Naciones Unidas* (próxima publicación).
- <sup>40</sup> El compromiso 13 de la Declaración de París: “Apoyando la justicia para todos a través de un enfoque de medición y recolección de datos” establece: Los socios que se unen acelerarán la implementación de la Objetivo 16 a través del intercambio de buenas prácticas sobre la recolección y medición de datos de acceso a la justicia. Estos datos pueden fortalecer el sector judicial y establecer las bases para una colaboración más amplia en el uso del gobierno abierto para apoyar el Estado de derecho y el acceso a la justicia. Esto responde al llamado de “Asegurar un acceso igualitario a la justicia para todos” en la meta 16.3 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y requerirá el acceso a datos confiables y a la habilidad para medir el impacto de las intervenciones de justicia por parte de los gobiernos y la sociedad civil



en varias poblaciones a lo largo del tiempo, así como la declaración conjunta de OGP sobre gobierno abierto para la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Más información sobre la Declaración de París está disponible aquí: <https://en.2016.ogpsummit.org/paris-declaration/>.

<sup>41</sup> Actualmente, los indicadores asignados a la Meta 16.3 se centran en el sistema penal. La OCDE y el Programa de Desarrollo de la ONU (con aportes técnicos de WJP y Iniciativa Pro Justicia de la Sociedad Abierta) presentaron una recomendación al Grupo Interinstitucional y de Expertos sobre Indicadores de ODS para agregar un nuevo indicador centrado en el sistema de justicia civil: "INDICADOR 16.3.3 : Proporción de aquellos que experimentaron un problema legal en los últimos dos años que pudieron acceder a información apropiada o ayuda de expertos y pudieron resolver el problema ". Para ver la propuesta, visite:[https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/16.3.3%20Flyer\\_Access%20to%20Civil%20Justice\\_final\\_en.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/16.3.3%20Flyer_Access%20to%20Civil%20Justice_final_en.pdf) Ver también la recomendación del Grupo de Trabajo sobre Justicia: "Medir el progreso: Acordar un nuevo indicador para el ODS16.3 que mida el progreso sobre la justicia civil, y que complemente los indicadores de la justicia penal, implementando los mismos a nivel nacional, antes de integrarlos en el marco de indicadores a nivel mundial.". Grupo de Trabajo sobre Justicia, *Justice for All* - Informe final pág 24.

<sup>42</sup> "Plan nacional para personas con discapacidad (UY0127) (Compromiso de Uruguay) (OGP, 2018). <https://www.opengovpartnership.org/members/uruguay/commitments/UY0127/>.

<sup>43</sup> OCDE e Iniciativa Pro Justicia de la Sociedad Abierta, *Encuesta de necesidades legales y acceso a la justicia*.

<sup>44</sup> Peter Chapman, "Priority Commitments for Access to Justice and Legal Empowerment" in *Open Justice: An Innovation-Driven Agenda for Inclusive Societies* (2019) 331, [https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/07/opening\\_justice\\_working\\_draft\\_public\\_version.pdf](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/07/opening_justice_working_draft_public_version.pdf); ver también: "How to Develop a Community Paralegal Program" (Namati); ver también: Oficina contra droga y crimen de las Naciones Unidas, *UN Principles and Guidelines on Access to Legal Aid in Criminal Justice Systems*, Guidelines 12 and 14.

<sup>45</sup> Peter Chapman, "Priority Commitments for Access to Justice and Legal Empowerment" at 332.

<sup>46</sup> Oficina contra droga y crimen de las Naciones Unidas *UN Principles and Guidelines on Access to Legal Aid in Criminal Justice Systems*, Guidelines 12, 13, and 15.

<sup>47</sup> Oficina contra droga y crimen de las Naciones Unidas *UN Principles and Guidelines on Access to Legal Aid in*

*Criminal Justice Systems*, Guideline 16.

<sup>48</sup> *Id.*

<sup>49</sup> *Id.* Guideline 11.

<sup>50</sup> Pej. Oficina contra droga y crimen de las Naciones Unidas *UN Principles and Guidelines on Access to Legal Aid in Criminal Justice Systems*, Guideline 5..

<sup>51</sup> *Id.* Principio 11

<sup>52</sup> Actualmente, los indicadores asignados a la Meta 16.3 se centran en el sistema penal. La OCDE y el Programa de Desarrollo de la ONU (con aportes técnicos de WJP y Iniciativa Pro Justicia de la Sociedad Abierta) presentaron una recomendación al Grupo Interinstitucional y de Expertos sobre Indicadores de ODS para agregar un nuevo indicador centrado en el sistema de justicia civil: "INDICADOR 16.3.3 : Proporción de aquellos que experimentaron un problema legal en los últimos dos años que pudieron acceder a información apropiada o ayuda de expertos y pudieron resolver el problema ". Para ver la propuesta, visite:[https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/16.3.3%20Flyer\\_Access%20to%20Civil%20Justice\\_final\\_en.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/16.3.3%20Flyer_Access%20to%20Civil%20Justice_final_en.pdf) Ver también la recomendación del Grupo de Trabajo sobre Justicia: "Medir el progreso: Acordar un nuevo indicador para el ODS16.3 que mida el progreso sobre la justicia civil, y que complemente los indicadores de la justicia penal, implementando los mismos a nivel nacional, antes de integrarlos en el marco de indicadores a nivel mundial.". Grupo de Trabajo sobre Justicia, *Justice for All* - Informe final pág 24.

<sup>53</sup> Puede visitar la página web de las acciones para acelerar los ODS, donde los gobiernos y otras partes interesadas pueden registrar estos compromisos, aquí: <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgsummit#acceleration-actions>.

<sup>54</sup> Estos países son: Afganistán, Albania, Argentina, Australia, Bosnia y Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Burkina Faso, Canadá, Chile, Colombia, Costa de Marfil, Croacia, República Checa, Dinamarca, República Dominicana, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Ghana, Grecia, Guatemala, Honduras, Indonesia, Italia, Jordania, Kenia, Kirguzistán, Liberia, Malawi, México, Moldavia, Mongolia, Holanda, Nueva Zelanda, Nigeria, Macedonia del Norte, Noruega, Pakistán, Panamá, Perú, Filipinas, Portugal, República de Corea, Rumania, Senegal, Serbia, Sierra Leona, Sudáfrica, España, Sri Lanka, Suecia, Trinidad y Tobago, Túnez, Ucrania, Reino Unido, Estados Unidos y Uruguay.



---

# Agradecimientos

## Sanjay Pradhan, Director Ejecutivo

### Autores

- Joseph Foti, Director de investigación
- Jessica Hickle, Analista de datos
- Maha Jweied, Experta, Acceso a la Justicia

### Colaborador

- Renzo Falla, Oficial superior de investigación

### Editora and redactora

- Amalia Pleake-Tamm

### Diseño gráfico

- Nicol Regan, Skylar Yesair

### Traductores

- Alejandra Calzada Vázquez Vela, Andreina Pérez Rodríguez

### Con el generoso apoyo de

- El Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC por sus siglas en inglés), Canada
- El Ministerio de Desarrollo Internacional (DFID por sus siglas en inglés), Reino Unido
- Otros donantes de OGP y miembros contribuyentes

### Agradecimientos especiales

- Adna Karamehic-Oates, Open Government Partnership
- Joseph Powell, Open Government Partnership
- Sarah Long, World Justice Project
- Alicia Evangelides, World Justice Project
- Maaiké de Langen, Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies

### Agradecimientos adicionales

- Revisores: Allen Beck, Peter Chapman, Stacey Cram, Rebecca Sandefur, Tatyana Teplova, David Udell.



Con el apoyo de:

