

Justicia abierta y acceso a la justicia con perspectiva de género: un ejemplo de aplicación práctica

*Open justice and access to justice with gender perspective:
an example of practical approach*

*Dra. Carolina Salas Salazar**
*Peter Sharp Vargas***

RESUMEN

El acceso a la justicia se fundamenta en las ideas de búsqueda de una justicia eficiente y oportuna, especialmente respecto de los llamados grupos en situación de vulnerabilidad, de allí su estrecha relación con la noción de justicia abierta y los principios en los que esta se sustenta. El presente artículo es el resultado de un proyecto aplicado en la Región de Coquimbo durante el primer semestre del año 2023, que tenía por objetivo abrir espacios de conversación y escucha activa con mujeres que se relacionan desde diferentes ámbitos con la estructura institucional del poder judicial, con el fin de visualizar dificultades que pudieren situar en una mayor vulnerabilidad a las mujeres por el solo hecho de serlo.

Acceso a la justicia; derechos fundamentales; perspectiva de género;
justicia abierta; participación ciudadana

SUMMARY

Access to justice is based on the ideas of seeking efficient and timely justice, especially with respect to the so-called groups in vulnerable situations, hence its close relationship with the notion of open justice and the principles in which it is based. This article is the result of a project applied in the Coquimbo Region during the first term of 2023, which aimed to open spaces for

* Doctora en Derecho por la Universidad de Castilla-La Mancha (España). Profesora Asociada de la Universidad Santo Tomás, sede La Serena, Abogada Integrante de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena. Correo electrónico: csalas13@santotomas.cl

** Magíster en Derecho, profesor de Derecho Constitucional y Derecho Administrativo en la Universidad Alberto Hurtado; profesor Programa de Magíster Gobierno y Política de la Universidad de Concepción; consultor en Justicia Abierta CEPAL, Cofundador de la Red Chilena de Justicia Abierta, miembro de RIJA (Red Internacional de Justicia Abierta), miembro de RAGA Internacional, Consultor GIZ, Consultor INAI (México), Defensor TTD Defensoría Penal Pública. Correo electrónico: petersharpv@gmail.com

Fecha de recepción: 16/2/2024

Fecha de aceptación: 28/8/2024

conversation and active listening with women who interact among them in different areas of the Judiciary institutional structure. in order to visualize difficulties that could place women in greater vulnerability simply because they are women.

Access to justice; fundamental rights; gender perspective; open justice;
citizen participation

ANTECEDENTES

En marzo del año recién pasado, la Comisión de Integridad y Justicia Abierta de la Asociación Nacional de Magistradas y Magistrados de Chile (ANMM) aprobó la idea de ejecutar un proyecto que tuviera como propósito levantar información acerca del acceso de las mujeres a la justicia, con el fin de construir soluciones mediante un diseño basado en los principios de justicia abierta, idea que logró el apoyo de la directiva de la regional Coquimbo de la Asociación de Magistradas y Magistrados (ARMM) y del Comité de Género de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena. De esa forma, se propuso un proceso que, abriendo espacios de escucha y diálogo, permitiera transparentar las dificultades y compartir información que pudiera ayudar a solucionarlas de inmediato; o de lo contrario, visibilizarlas y escuchar las posibles propuestas de solución y mejora que surgirían de las propias participantes, considerando especialmente los principios de transparencia, participación y colaboración propios de la justicia abierta, teniendo presente el compromiso del poder judicial de Chile en el Quinto y Sexto Plan de acción de Gobierno Abierto 2021-2022 ante la Alianza de Gobierno Abierto creada el 2011.

El abordaje de las experiencias de mujeres en el ejercicio de su derecho de acceder a la justicia y la búsqueda de soluciones por sí mismas, con perspectiva de género, fue el sustrato de ese proyecto y en su desarrollo también se propició una mirada de territorialidad, teniendo presente que cada provincia de la región de Coquimbo tiene necesidades propias, considerando además que el modelo de centralización de las decisiones que se adoptan a nivel nacional, por lo general, se reproduce también a nivel regional.

La ejecución de esta actividad se centró principalmente en la detección de los nudos críticos y en las propuestas de mejoras y soluciones con el fin de llevar, desde las bases hasta los niveles superiores, la opinión respecto de la experiencia de servicio de quienes se relacionan con el sistema de justicia: usuarias, profesionales del ecosistema de justicia tales como el Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública, funcionarias/os del poder judicial, magistradas y magistrados, promoviendo así un ejercicio democrático y de cocreación de un diálogo de inteligencias colectivas, que buscaba rescatar también la interseccionalidad en la base y la intersectorialidad en las etapas de análisis de los casos que conoce el poder judicial.

Toda la labor desplegada a partir de estos antecedentes ha permitido la elaboración del presente artículo cuyo objetivo es precisamente analizar los resultados de la ejecución del programa de acceso a la justicia de mujeres en la región de Coquimbo, con el fin de

relevar sus principales logros y evidenciar la consistencia del modelo de justicia abierta en el funcionamiento de los tribunales de la región.

La actividad que reseñamos se enmarca en la visión transformadora de la sociedad que nos ofrecen los Objetivos 5° y 16° de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y es una oportunidad de participar en acciones concretas tendientes a reducir la desigualdad en todas sus dimensiones.

En razón de estos planteamientos es que surgió la necesidad de entrelazar las nociones de justicia abierta y acceso a la justicia con perspectiva de género, con el fin de contar con un diagnóstico regional que permitiera conocer el nivel de avance en estas temáticas y, por cierto, determinar las necesidades que aún se requiere enfrentar.

1. JUSTICIA ABIERTA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La justicia abierta aplica los principios del gobierno abierto –transparencia, participación cívica y rendición de cuentas pública– al sector justicia. Estos principios no son solo importantes para los tribunales, sino también para muchos otros actores que desempeñan un papel en la prestación de servicios de justicia, conformando así un sistema judicial, el que tiene un papel clave para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad, ya que su labor contribuye a la reducción de las desigualdades sociales, lo que sin duda favorece la cohesión social, tal como fue establecido en las Reglas de Brasilia. A partir de ello, es posible entender que, si mejoran las condiciones de ejercicio del derecho de acceso a la justicia, se incrementan también las posibilidades de las personas desfavorecidas de superar la pobreza y la exclusión.

Por su parte, una de las dimensiones que abarcan las políticas públicas que abordan la justicia abierta es el acceso a la justicia, pues por medio de este enfoque se busca identificar puntos críticos que influyen en el ejercicio de este derecho fundamental, para así generar propuestas de mejora.

En ese contexto, la perspectiva de género es una herramienta de análisis que permite identificar y analizar por qué en el caso de las mujeres existen barreras físicas, económicas, sociales y culturales que condicionan, restringen o limitan el ejercicio del derecho de acceso a la justicia, ya que muchos de estos tienen que ver directamente “con estereotipos nocivos de género” (Araya Novoa, 2023, p. 69).

Al unir estos aspectos: justicia abierta, perspectiva de género y acceso a la justicia, se refuerza el rol de garante que tiene el poder judicial en un Estado de derecho, pues la fusión de estos permite la utilización de una metodología dialógica y participativa basada por una parte en los principios de transparencia y acceso a la información; y, por otra, en la participación y colaboración entre poder judicial y sociedad civil, haciendo posible que sean las mismas mujeres quienes dejen de ser simples receptoras de la política pública para convertirse en actoras que señalen las falencias o áreas opacas en el ejercicio de la función jurisdiccional, proceso donde destaca la búsqueda de soluciones colaborativas

cuyo fin último es la creación de un ecosistema que empodere tanto a las instituciones judiciales como a las usuarias de este servicio mediante la generación de valor público, pues, conforme con la Recomendación 33 del Comité de la CEDAW, los mecanismos judiciales no han asegurado (histórica y sistemáticamente) el acceso efectivo de las mujeres a la justicia, lo que ocasiona una violación persistente a los derechos de las mujeres.

Con estos antecedentes, en la invitación recibida por parte de la ARMM de la región de Coquimbo y del Comité de Género de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena, fue posible vislumbrar la oportunidad para la aplicación de un modelo de análisis basado en el paradigma de justicia abierta utilizando la perspectiva de género, ya que su objetivo final era precisamente mejorar el servicio de justicia considerando ahora la opinión de las usuarias, su experiencia y vivencia desde que accede al sistema, con el fin de mejorar el funcionamiento interno de los tribunales de la región; pero aportando también a la mejora de la desigualdad estructural que viven las mujeres de la región mediante la visibilización de sus necesidades y expectativas.

2. ACCESO A LA JUSTICIA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

En una sociedad democrática los derechos y libertades inherentes a la persona, sus garantías y el Estado de Derecho constituyen una tríada cuyos componentes se definen, completan y adquieren sentido en función de los otros (CIDH, 1987, párr. 26). En consecuencia, la realidad de los derechos humanos de cada persona se centra en la existencia de mecanismos idóneos de tutela destinados a proteger su ejercicio efectivo, garantizando con ello su plena operatividad.

Desde esta perspectiva, el acceso a la justicia puede concebirse como la posibilidad de que las personas puedan llevar sus conflictos ante los órganos encargados de impartir justicia y obtener respuestas que contribuyan a solucionar sus problemas en lo particular y los problemas sociales en lo general (Capelletti y Garth, 1978, p.183). Y, generalmente, se le relaciona de manera directa con otros derechos como la tutela judicial efectiva y el debido proceso. De hecho, su protección efectiva abarca dos dimensiones (Cappelletti y Garth, 1978, p. 185): una de carácter normativo, referida al derecho igualitario de todos los ciudadanos a hacer valer los derechos legalmente reconocidos; y una de carácter fáctico que se refiere a los aspectos vinculados con los procedimientos tendientes a asegurar el ejercicio del acceso a la justicia, el que a su vez tiene varios niveles de actuación: pre-procesal, procesal y de ejecución (Ramírez, 2019, p. 98), y sin dudas resulta necesario que se cubran todos ellos.

Es por ello que en el ámbito internacional se observa un cambio en el entendimiento del concepto de acceso a la justicia como factor que puede incidir en el progreso económico de los países y, por esta razón, tiene un impacto positivo en la capacidad de prevenir y superar la pobreza mediante la búsqueda y la utilización de mecanismos innovadores propios de la gestión pública (Salas *et al.*, 2022, p. 110), de hecho, la única

forma de conocer la efectividad de las reformas procesales implementadas en nuestro país es mediante un estudio empírico, con el fin de averiguar cómo operan en la práctica.

En consecuencia, es un deber de los Estados articular un conjunto de instituciones, principios procesales y garantías jurídicas, así como directrices político-sociales, donde sea posible ejercer el derecho a la tutela jurisdiccional de los derechos de los justiciables “en las mejores condiciones posibles de acceso económico y de inteligibilidad cultural, de modo tal que dicha tutela no resulte retórica, sino práctica” (Maraniello, 2008, p. 106), lo que implica la necesidad de que los y las ciudadanas tengan no solo la posibilidad jurídica sino también material de poder acceder fácilmente y sin retrasos a los sistemas de justicia, pues muchas veces nos encontramos con obstáculos que traban el ejercicio de esta facultad.

De hecho en América Latina se han impulsado en los últimos años varias reformas procesales que buscan precisamente eliminar barreras de acceso a los sistemas de justicia, por ejemplo, mediante el uso de tecnología de información y comunicaciones, específicamente con la implementación de plataformas virtuales transitando sostenidamente hacia la noción de una justicia electrónica, lo que podría coadyuvar en el logro de una administración de justicia de calidad y, al mismo tiempo, abierta, transparente y próxima al ciudadano (Pérez-Ragone, 2009). Sin embargo, “no ha existido una agenda clara de medidas destinadas a remover o reducir las barreras de acceso a la justicia” (Binder *et al.*, 2020, p. 5), pues las soluciones estatales se han centrado en las respuestas de naturaleza procesal, siendo necesario, para su goce efectivo, que también sea evaluado como un proceso y como un resultado; es decir, no se trata solo de poner el acento en llegar al sistema de justicia, sino en que se pueda lograr un buen sistema de justicia (Ramírez, 2019: 102), lo que supone producir resultados “individual y socialmente justos” en tiempos prudenciales (Gherardi, 2006, p. 131).

En ese contexto, uno de los principales problemas que es posible observar dice relación con la participación de las y los afectados o interesados en el sistema de justicia, sea por falta de conocimiento de sus derechos o de los mecanismos para tutelarlos, por la brecha digital, analfabetismo jurídico o bien por problemas económicos.

Desde esa perspectiva, el efectivo acceso a la justicia está lejos de ser una realidad para un significativo universo de personas y, por tanto, las discusiones vinculadas con las formas y estrategias en que este pueda mejorarse interesan y deben involucrar, en general, a toda la sociedad. Sin embargo, las mujeres, entre otros grupos desaventajados, enfrentan dificultades particulares cuyas especificidades deben ser atendidas y en ello el análisis interseccional nos ofrece un cúmulo de razones tales como edad, nivel educacional, nivel socioeconómico, que nos permite contar con una primera aproximación al problema, pero sin duda ello es insuficiente al momento de adoptar decisiones que busquen generar mejoras significativas.

En el caso de las mujeres, además, se debe tener especial consideración a los aspectos culturales, pues la confianza de las personas en el sistema orienta en definitiva sus conductas y actitudes respecto de lo que está normado (Birgin y Kohen, 2006, p. 18). Por

ello, solo por medio de un enfoque de género el “acceso efectivo a la justicia optimiza el potencial de emancipación y de transformación” que tiene este derecho (Recomendación General 33, párr. 3).

Así, entendemos que el acceso sin obstáculos de las mujeres a la justicia debe ser considerado como un camino fundamental no solo para lograr la igualdad de género, sino, como ha sido establecido en varios tratados internacionales, también es una herramienta que permite asegurar la protección de la integridad corporal, económica, psicológica, cultural y política de las mujeres y niñas. En ese sentido, el acceso a la justicia cuenta con una dimensión de garantía que colabora a disminuir la brecha entre normatividad y realidad de los derechos de las mujeres. En 2015, el Comité CEDAW en su Recomendación General N° 33 acerca del acceso de las mujeres a la justicia describe con gran detalle los aspectos, características, alcance y cobertura del acceso de las mujeres a la justicia y si bien no define de manera específica el concepto de acceso a la justicia de las mujeres, sí nos indica cuáles son los elementos que necesariamente deben estar presentes: justiciabilidad, disponibilidad, accesibilidad, buena calidad, provisión de recursos jurídicos para las víctimas y rendición de cuentas de los sistemas de justicia (Recomendación N°33, 2015, párr. II).

Entonces, si el acceso a la justicia es un servicio público que se brinda principalmente por medio del poder judicial, este debe desarrollar la capacidad de adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad (Facio, 2000, 4). Pero si no se hace un diagnóstico de esa realidad desde una perspectiva de género, no se podrán detectar todos los cambios que se han producido en la misma y, por esta razón, el servicio tendrá irremediamente defectos.

3. JUSTICIA ABIERTA, ACCESO A LA JUSTICIA Y PERSPECTIVA DE GÉNERO: UN MODELO DE APLICACIÓN PRÁCTICA

La justicia abierta consiste en un “Diálogo permanente del ecosistema de justicia que, fundado en la transparencia, la participación y la colaboración permite el pleno acceso a la justicia generando honor social y valor público en los intervinientes” (Sharp, 2021).

A su vez, el valor público se refiere al grado de legitimidad y valoración de los justiciables, el que contempla tres factores: resultado, confianza y excelencia del servicio, este último elemento es clave considerando el carácter monopólico del poder judicial. Por esta razón, la experiencia de campo en los procesos de construcción de políticas de justicia abierta en América Latina iniciados en el 2016 demuestra que el valor público lo encontramos en las percepciones ciudadanas mediante transacciones individuales en procesos de diálogos transformadores enfocados en el otro, donde la pregunta y la escucha activa es la puerta de entrada al ecosistema que construye paz social.

Así, la justicia abierta busca promover un proceso de transformación del sistema judicial para que, en perspectiva de mejora continua, los servicios de justicia puedan lograr muchos fines, entre ellos, la construcción de instituciones de justicia más accesibles

a la ciudadanía y garantizar la transparencia en los diferentes quehaceres de la justicia (Spigno y Ríos, 2021, p. 1). Y uno de los ejes rectores de dicha labor es precisamente la búsqueda de la “máxima participación social en los procesos de la justicia, y la colaboración con sociedad civil, academia y ciudadanía para lograr esquemas en el sistema de justicia que respondan a las necesidades ciudadanas” (Spigno y Ríos, 2021, p. 2), la que no puede ser comprendida como una consulta popular, sino más bien como un escrutinio público con el fin de alcanzar un debido enjuiciamiento, justo y público.

A partir de esta base conceptual es que se comprende que el derecho de acceder a la justicia también considera la garantía de contar con mecanismos sencillos que permitan el contacto con la ciudadanía, en este caso particular, de las mujeres de la región.

3.1. Metodología utilizada

Ante el desafío de desarrollar un modelo de participación y recopilación de información bajo los términos previamente establecidos, se propuso transformar el acceso a la justicia para las mujeres en la región de Coquimbo en una situación susceptible de ser percibida, o no, inicialmente como problemática, en un cuestionamiento de índole jurídica. Esta posibilidad, siguiendo a Birgin y Gherardi (2012), requirió la construcción creciente de un proceso donde cada etapa supone la anterior. En ese sentido, y siguiendo estas directrices, el proyecto planeó promover la discusión y el diálogo reflexivo de los distintos participantes del sistema judicial, concepto que abarca no solo a los tribunales de justicia, sino también a los servicios públicos relacionados en la prestación de este servicio, con las mujeres usuarias del sistema.

En ese contexto, fue necesario generar un consenso en torno a las temáticas a discutir con los profesionales del intersector justicia de la región y con las usuarias. Para ello era preciso reconocer primero que el acceso a la justicia de las mujeres es un problema que afecta el funcionamiento del poder judicial y sus distintos estamentos; ello permitió identificar ese problema como algo propio e identificar responsabilidades en torno a la solución de problemas detectados. Al lograr claridad en torno a estos tres primeros niveles de discusión, se requirió convertir el problema en una demanda o reclamo con el fin de sostener el proceso, con todo lo que ello implica: seguir, instar, monitorear el proceso contando con la asistencia jurídica necesaria, en su caso; para así lograr una decisión judicial o administrativa que permita, de manera efectiva, reparar o mejorar la falencia observada o declarada.

La metodología utilizada fue de carácter cualitativa y se estructuró a base de grupos focales (o *focus group*), los que tienen como objetivo crear un debate en torno a las experiencias particulares (Gordo y Serrano, 2008), con la finalidad de recolectar información con carácter exploratorio. A su vez, estas instancias son entrevistas colectivas, realizadas a grupos pequeños (no más de 25 personas) y semiestructuradas en torno a las cuestiones ya definidas mediante una pauta que contempla los temas a abordar y donde la discusión es dirigida por un moderador especialmente entrenado para ese rol (Aravena, Kimelman, Micheli, Torrealba, y Zuñiga, 2006, p. 76).

3.1.1. Herramientas metodológicas

A partir de lo anterior, se vislumbró que era posible acceder a soluciones que surgieran a partir de un diálogo colaborativo con usuarias de la administración de justicia, así como también con funcionarias y funcionarios de servicios relacionados con la administración de justicia, tales como Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, Defensoría Laboral, Corporación de Asistencia Judicial, entre otros; y, finalmente, conocer el parecer de las y los miembros de los distintos estamentos del poder judicial.

Asimismo, se determinó que se desarrollarían tres encuentros: el primero, con usuarias del servicio de justicia; el segundo, con profesionales de los servicios interconectados al sistema de justicia; y, finalmente, un encuentro con funcionarios/as del poder judicial.

En cada una de esas oportunidades, la convocatoria se efectuó en paralelo en las tres provincias de la región de Coquimbo utilizando medios de conexión remota. Asimismo, se definieron las fechas en colaboración con los distintos invitados con el fin de permitir una mayor participación.

Para la tabulación de la información y análisis de las respuestas y comentarios efectuados se utilizó el análisis crítico del discurso (Van-Dijk, 2016), que nos permitió centrar la revisión de las intervenciones en la expresión de conceptos que impliquen abuso de poder o desigualdad social, con el fin de entender integralmente las posibles razones (materiales, jurídicas o de otra naturaleza) que influyen en el ejercicio del derecho de acceder a la justicia por parte de las mujeres.

3.1.2. Acerca de la ejecución del proyecto

En el primer grupo focal se contó con la presencia solo de mujeres en promedio de 15 personas en cada provincia. Al segundo encuentro asistieron 16 personas, 13 mujeres y 3 varones; y, finalmente, en aquel dirigido a integrantes del poder judicial en sus diferentes estamentos, se reunió en La Serena, provincia de Elqui, a 18 personas: 15 mujeres y 3 varones; en Ovalle, provincia de Limarí, concurren 12 personas: 10 mujeres y dos hombres; y, en Illapel, provincia de Choapa, asistieron 14 personas: 11 mujeres y 3 varones.

Por su parte, en el primer encuentro se invitó a usuarias de la administración de justicia en materias tales como penal, familia y laboral. Para ello se contó con la colaboración de instituciones del intersector justicia que participaron activa y comprometidamente en aportar nombres de usuarias que estuvieran interesadas en participar entregando su parecer acerca de su vivencia a lo largo de un proceso judicial. Así, colaboraron la Corporación de Asistencia Judicial; la Defensoría Laboral; el Ministerio Público, en especial las encargadas y funcionarias de la Unidad de Apoyo a Víctimas y Testigos; la Defensoría Penal Pública; el Sernameg Región de Coquimbo y dentro de este Servicio, se recibió la colaboración de los Centros de la Mujer (Centro Liwen y Mujer Rayun), que trabajan con mujeres víctimas de violencia; el Juzgado de Garantía de Coquimbo, que

tiene a su cargo el Tribunal de Tratamiento de Drogas, en colaboración con SENDA, Gendarmería de Chile, en sus secciones de tratamiento en el medio libre y en los Centros de Privación de Libertad, SENADIS y Carabineros de Chile, Prefectura de Coquimbo.

Para el segundo encuentro, la convocatoria se efectuó a operadores y profesionales que trabajan en los mismos organismos antes mencionados, entre ellos, asistentes sociales, psicólogas, abogadas y abogados y que se relacionan entre sí y con la administración de justicia.

Y el tercer encuentro consideró la participación de juezas, jueces y miembros del poder judicial de sus diferentes estamentos, asistiendo representantes del escalafón de funcionarios, de profesionales, jefes de unidad y de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

3.1.3. Sistematización de los resultados

Luego de realizados los encuentros, se efectuó una revisión de los datos obtenidos hasta el momento para poder contar con un panorama general del fenómeno en estudio: el acceso a la justicia de las mujeres en la Región de Coquimbo. Para ello se contó con las notas confeccionadas en cada reunión más los registros de las discusiones plenarios.

Así, siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista, se descubrieron las unidades de análisis, es decir, se determinó cuáles son los conceptos reiterativos en cada encuentro, siendo este un primer nivel de análisis que busca establecer cómo las y los participantes describen las ideas e impresiones involucradas (acceso a la justicia, impedimentos, problemas, maltrato, victimización, etc.); para luego dar paso a la segunda parte que implica la codificación de los mismos, es decir, determinar si existen relaciones entre las respuestas y discusiones efectuadas en un mismo grupo focal y, a su vez, entre los grupos de las demás provincias, agrupando y ejemplarizando, siendo este segundo nivel de análisis el que permite generar algunas conclusiones.

Desde este marco teórico es que pasaremos a revisar las respuestas entregadas por las y los participantes de esta actividad.

3.2. *Evaluación de las respuestas*

Dependiendo del perfil de las y los concurrentes, las respuestas fueron agrupadas en torno a los constructos que tenían en común. Así, es posible advertir el siguiente panorama al momento de evidenciar los problemas o barreras de acceso a la justicia:

3.2.1. Primer *focus group*: usuarias del sistema de administración de justicia

Sus respuestas denotan la existencia de una desigualdad estructural e institucional. Así, por ejemplo, perciben que la desigualdad económica entre hombres y mujeres impacta también en la calidad de justicia a la que pueden acceder, pues esta diferencia

económica finalmente genera un desnivel en la mayor o menor excelencia profesional de las y los abogados que las representan; en el acceso a las pruebas que sostienen sus pretensiones; en la tardanza en la resolución de los conflictos y genera demoras también en la tramitación de las notificaciones. Refieren que en muchas ocasiones deben asumir personalmente la realización de trámites para la continuidad de sus juicios y no cuentan con tiempo o apoyo económico para hacerlos, los que las lleva a desistir incluso cuando se trata de materias urgentes. En el caso de las mediaciones, estiman que ser citadas a un mismo lugar con el agresor tiene un efecto disuasivo en ellas que genera temor y revictimización.

Los aspectos asociados a la violencia institucional se observan cuando se refieren a la brecha digital, pues no tienen conocimiento de habilidades de ofimática para acceder a plataforma virtual del poder judicial (Oficina Judicial Virtual, a la que se accede con clave única), estiman que no es amigable y cuando consultan al respecto son tratadas como ignorantes. Además, expresan que, a pesar de los esfuerzos desplegados por la política institucional, perciben que el lenguaje utilizado por los funcionarios judiciales y magistrados/as es poco claro; que los tótems de atención de los tribunales a veces no funcionan correctamente, pues tienen instrucciones en inglés o que ellas simplemente desconocen cómo manejarlos. Indican también que no se les deja hablar en las audiencias o pueden hacerlo solo por breves momentos y en casos de violencia de género se sienten cuestionadas en su decisión de perseverar con sus denuncias, especialmente en sede penal destacando que algunas instituciones tratan de incidir en su decisión de no retractarse de una denuncia.

Otro aspecto asociado a lo anterior dice relación con la escasa coordinación entre los servicios relacionados con la administración de justicia y los tribunales. Refieren que van de una institución a otra en busca de orientación y asesoría y denuncian también una escasa red de apoyo ante casos problemáticos de abuso de alcohol y drogas asociados a causas de violencia.

Por su parte, en las respuestas de usuarias de zonas rurales o apartadas se observan dificultades de acceso a tribunales y refieren problemas de transporte y conectividad. Además, denuncian la falta de fiscalización en el cumplimiento de medidas cautelares para casos de violencia de género.

3.2.2. Segundo *focus group*: Funcionarias y funcionarios de servicios públicos relacionados

Al igual que en grupo anterior, sus respuestas también hacen ver claramente la desigual realidad que viven las mujeres al momento de acceder a la justicia. Así, por ejemplo, se reitera el lenguaje poco claro de las resoluciones; la excesiva demora en la tramitación de las causas cuando se trata de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar; y la necesidad de apoyar económicamente a usuarias que necesitan trasladarse desde lugares apartados para acudir a una audiencia.

La violencia institucional es percibida mediante el olvido de la necesidad de contar con espacios en donde las usuarias puedan dejar al cuidado de un tercero sus hijas e hijos mientras se encuentran en el Tribunal.

Un punto interesante a destacar es que en este grupo fue posible conocer la realidad de las mujeres internas en los distintos recintos penitenciarios de la región. En este sentido declararon la existencia de trabas para recibir visitas de hijas o hijos a quienes se les exige una autorización notarial; no obstante, no todos los notarios concurren a la cárcel, y quienes sí lo hacen cobran un valor muy alto por la realización del trámite. Asimismo, declararon que no hay comunidad terapéutica para las internas, recurso que solo está establecido para los varones privados de libertad. Señalan también la necesidad de una coordinación efectiva con los consulados para apoyar la situación de internas extranjeras, quienes carecen de red de apoyo y tampoco existe sección femenina para mujeres adolescentes en la Región de Coquimbo.

3.2.3. Tercer *focus group*: Funcionarias y funcionarios del poder judicial

En este encuentro se obtuvieron respuestas y comentarios que pueden ser agrupados en dos niveles: el primero de ellos se relaciona con el funcionamiento interno de cada tribunal; y, el segundo, corresponde a temáticas propias de la gestión de personas por parte del poder judicial.

Así, en el primer nivel, también es posible observar situaciones de violencia estructural e institucional, en particular cuando las y los participantes destacan que el uso de medios tecnológicos (OJV, audiencias remotas, correos electrónicos, etc.), en particular a partir de la pandemia por COVID-19, evidenció analfabetismo digital en las y los usuarios, tanto de abogados como de justiciables, así como la necesidad práctica de hacer excepciones en algunas ocasiones. Ello lo relacionan también con la necesidad de otorgar un trato diferente y más empático a personas de otras culturas y a migrantes y de utilizar un lenguaje más claro para las y los usuarios, en especial al momento de responder inquietudes.

En este grupo de respuestas también hay coincidencia con las conclusiones a las que arribaron los grupos focales anteriores, ya que vuelve a declararse que no existe control o fiscalización para la ejecución de las medidas cautelares y reconocen la necesidad de implementar mejoras a los programas asociados al intersector justicia, ya que se encuentran saturados y no logran responder a tiempo a los requerimientos de los tribunales.

Como se indicó, este grupo focal también se hizo cargo de la violencia de género al interior del poder judicial, y al respecto señalaron que, a pesar de las políticas institucionales, hay un mal manejo en casos de denuncias por acoso sexual y laboral. Estiman que es necesario respaldar a las o los denunciantes de situaciones de este tipo por medio de capacitación e información específica, pues consideran relevante tener claros los procedimientos internos para tratamiento de este tipo de denuncias. Llama la atención en este punto que las funcionarias y magistradas aún perciben que existe una mayor protección al hombre.

Junto con lo anterior, gran parte de la discusión plenaria se dedicó a la evaluación de los cuidados y de la labor de cuidadoras de las funcionarias judiciales y de las juezas. Aquí destaca que ellas perciben una falta de valoración o respeto hacia este tipo de labores y denuncian problemas para coordinar salidas de permiso maternal, tramitación de licencias médicas, negativa al trabajo remoto, falta de espacios, entre otros.

3.3. *Propuestas de mejoras*

En la segunda parte de los encuentros se planteó la pregunta, y se dejó abierto el debate, para que las y los asistentes plantearan posibles soluciones o propuestas de mejoras, distinguiendo metas a corto, mediano y largo plazo, lo que hemos agrupado en torno a los distintos hallazgos señalados en el punto anterior:

3.3.1. Las barreras materiales en el acceso a la justicia

Como se indicó en el punto anterior, la lejanía de los lugares de origen; las dificultades de traslado y conexión por vías remotas; los horarios del transporte público; la falta de recursos económicos para acudir a las citaciones judiciales; el analfabetismo digital y ausencia de redes de apoyo para suplir esas dificultades evidencia altos niveles de desigualdad social. En este punto es necesario destacar que estas barreras fueron evidenciadas y discutidas por los tres grupos focales realizados.

La brecha de género da paso a una desigualdad económica que se evidencia también como una barrera material, ya que, por ejemplo, las y los participantes perciben que los honorarios de los abogados son muy altos y que la defensa gratuita es precaria, lo que les impide acceder a profesionales con mayor prestigio o experiencia profesional en las distintas materias e influye también en el exceso de trámites que requieren del desembolso de recursos económicos, que terminan impactando negativamente en el deseo de continuar con sus causas.

Por su parte, el desconocimiento de las labores de cuidado de niños o niñas, de personas con discapacidad, de enfermos o adultos mayores, impacta también en la falta de tiempo para efectuar trámites o asistir a audiencias, así como en las posibilidades económicas de las usuarias y plantearon una indiferencia ante las capacidades diferentes tales como dificultades auditivas, de disminución en la visión o cualquier otra que impide la comprensión cabal de la información que se le entrega por parte del sistema.

Ante estos hallazgos, y de manera transversal, fue propuesto como mejora sustancial la necesidad de visibilizar, de manera institucionalizada y desde el primer contacto con la unidad judicial, de las situaciones reseñadas, sugiriendo incluir dentro de los protocolos de atención de público la detección temprana de estos obstáculos con el fin de generar mecanismos de información inter e intrainstitucional que permita facilitar los medios para un mejor acceso al tribunal. Importante es resaltar que este protocolo de visibilización es responsabilidad de todos los intervinientes del proceso judicial, desde

el encargado de atención al usuario hasta el juez o jueza que recibe su audiencia, con la finalidad de hacer efectivo el acceso a la justicia de las mujeres en todas las instancias del sistema judicial.

Asimismo, propusieron capacitar transversalmente, para que, con la información visibilizada, se pueda priorizar la atención de casos más urgentes, entregando la debida orientación y acompañamiento.

3.3.2. Las barreras jurídicas al acceso a la justicia

Si bien estos hallazgos escapan al ámbito decisional del poder judicial, pues varias de las soluciones propuestas pasan por cambios legislativos y administrativos, estiman como urgente dotar con más personal, más tribunales, más jueces.

No obstante, como destinatarios de las normas jurídicas las y los participantes proponen que las instituciones del intersector justicia trabajen mancomunadamente con el fin de potenciar la tramitación rápida de las causas y de las salidas alternativas a la solución de conflictos.

Igualmente, esta información es valiosa para la construcción de una política pública que considere la realidad de quienes viven en territorios apartados de los centros de decisión política.

3.3.3. Necesidades de capacitación en el poder judicial

El lenguaje poco claro; el desconocimiento acerca de la OJV y cómo funciona; la falta de información y orientación; la revictimización; el cuestionamiento a las labores de cuidado maternal o de otras personas fueron reconocidos como situaciones que podrían implicar la vulneración del derecho de acceso de los justiciables y se asumió este como un problema propio.

Asimismo, en los encuentros realizados se detectaron necesidades de acogida y acompañamiento por parte de funcionarios del poder judicial hacia mujeres víctimas de violencia de género. En este punto les resultó sorprendente verificar que el personal más requerido por las usuarias al momento de absolver consultas son las y los guardias de tribunales, que, como sabemos, se trata de personal externo a la institución.

Ante estas dificultades se propuso como mejora la implementación de un *call center*, con personal capacitado en la red de apoyo y orientación específica a la materia que se consulta y que tenga un acceso completo a los antecedentes de su causa, de manera que pueda entregar una respuesta informada a quien consulta, indicando en lenguaje claro los pasos a seguir con relación a sus causas.

Destacan las y los participantes que es deseable también la capacitación de funcionarios que dentro de la misma unidad judicial entreguen la misma información a la que ya se hizo referencia respecto del *call center* y, particularmente, que tenga disponibilidad para orientar en el uso de la página web del poder judicial y de la Oficina Judicial

Virtual. En este punto coinciden los tres grupos focales en la necesidad de trabajar en las habilidades blandas de empatía y comprensión, ya que quien acude a un tribunal lo hace porque se encuentra vivenciando un conflicto.

Así también propusieron implementar un plan piloto, que capacite a mujeres voluntarias en acoger, orientar y acompañar a otras mujeres a lo largo de un proceso judicial, en diferentes materias, que puede estar a cargo de juezas y jueces y otros profesionales del sistema judicial.

También explicitaron la necesidad de reforzar conocimientos en miembros del poder judicial, con talleres prácticos, en materias de lenguaje claro, detección y tratamientos de sesgos, detección y trato a grupos vulnerables como mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas LGBTIQ+. Junto con ello, se relevó la necesidad de dar una mayor difusión de los derechos asociados a las labores de cuidado y sensibilización en orden a que el ejercicio de esos derechos no es en beneficio del trabajador/a, sino en favor de la protección de la persona que es sujeto del cuidado.

Asimismo, se evidenció la necesidad de trabajar interinstitucionalmente en la implementación de una ficha de información única en casos y causas de violencia intrafamiliar, que comprenda no solo la problemática sufrida por la mujer, sino que amplíe la información con relación a sus hijos o personas a su cuidado, con el fin de concordar información relevante y sustancial que sirva de consulta útil y eficiente a todos los intervinientes del sistema de justicia, que permita categorizar las urgencias; es decir, actuar como un ecosistema que dé garantías reales de acceso a la justicia.

Resulta deseable también que este trabajo mancomunado dé origen a la generación de una red de apoyo psicológico y salud mental que acompañe a las mujeres en el inicio y continuación de su proceso judicial, que sea conocida y actualizada por los operadores del sistema judicial.

También se propuso la creación de una unidad administrativa especializada que trabaje en conjunto con el personal a cargo de la administración de los tribunales de justicia, que gestione las solicitudes de ejercicio de derechos laborales asociados por ejemplo a la protección de la maternidad o la paternidad, con perspectiva de protección de los sujetos de cuidado, dando espacio al teletrabajo.

3.3.4. El contacto directo con el usuario

Resultó interesante la valoración positiva que las y los participantes de los tres grupos focales hicieron de todas las instancias organizadas para la ejecución de este proyecto y los espacios de diálogo en una dinámica de escucha activa (es decir, preguntas sin interrupción) y conversación directa con las juezas y jueces, la disposición a considerar las opiniones de quienes se relacionan con el poder judicial y la apreciación de sus propuestas de solución. Se manifestó en todos los encuentros el interés por conocer el resultado de las actividades y el deseo de participar en la instancia de presentación de las conclusiones ante las autoridades judiciales, de ello se desprende la necesidad de

mantener esta dinámica de diálogo permanente, de lo contrario existe el riesgo de solo ser una actividad espontánea.

Es por ello que se propuso mantener estos espacios de escucha activa como una herramienta regular de trabajo de detección de problemáticas y de cocreación de soluciones entre los miembros del poder judicial y quienes se relacionan con él en diferentes niveles.

CONCLUSIONES

La experiencia reseñada mediante el presente documento ha permitido reflexionar acerca de la importancia del diálogo permanente y directo entre las y los usuarios de los servicios del sistema de justicia con las juezas y jueces encargados de ejercer jurisdicción, pues ello genera un vínculo de cercanía que facilita la entrega de opiniones genuinas motivadas por el interés de mejora sistémica y ya no en beneficio propio, pensando siempre en soluciones que faciliten a otras personas el acceso a la justicia. La información que se obtuvo, por su honestidad, resulta ser altamente confiable para tomar decisiones de mejora, lo que conlleva también que la entrega de esta información implica un intercambio de emociones que contribuye a una valoración positiva por parte de la ciudadanía que se traduce en definitiva en la generación de valor público, uno de los objetivos de la justicia abierta.

Esta experiencia permitió evidenciar que el espacio de escucha que se abre en estas instancias permite compartir conocimientos generando con ello un aprendizaje mucho más rápido y significativo de la experiencia del otro. Asimismo, el intercambio de experiencias permitió que las usuarias manifestaran rápidamente propuestas de soluciones concretas y abordables en el corto plazo, como lo fue la implementación de un *call center* y el modelo de mujeres voluntarias que guíen y acompañen a otras mujeres que acceden a la justicia.

Además, los diálogos referidos permitieron verificar en terreno cómo son percibidas las políticas implementadas a nivel central por el poder judicial, permitiendo detectar de manera focalizada en qué etapa del proceso existen falencias que impiden una mejor llegada al usuario final, por ejemplo, cuando de manera transversal se percibe que la plataforma que alberga la Oficina Judicial Virtual, así como la página web del poder judicial, como “poco amigables”, sin soporte presencial que induzca a su utilización por parte del justiciable, cuestión que puede ser abordada por instancias tales como el bus de la justicia que opera desde hace varios años ya.

Por su parte, la interacción de los distintos profesionales que abordan una misma problemática desde diferentes perspectivas permite formar redes que, trabajando en conjunto, generan herramientas más eficientes que reúnen información concordada y de calidad, para un abordaje y solución más integral del problema judicial.

Junto con ello, se planteó como desafío a las autoridades judiciales de la región de Coquimbo la implementación de algunas de las iniciativas propuestas en este proceso y el compromiso en su ejecución fue la manifestación concreta de la validación y dignificación

de las voces de todas las mujeres que participaron en este proceso. Así, por ejemplo, se implementó una mesa permanente de trabajo entre varias instituciones del intersector justicia de la región, la que arribó a un protocolo de actuación en noviembre del año recién pasado; además, el Comité de Género de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena quedó a cargo de monitorear algunas de las iniciativas propuestas y se elaboró y editó un manual de procedimientos (Manual para el desarrollo de conversatorios sobre acceso a la justicia de mujeres: un ejercicio de justicia abierta), el que fue entregado a la ANMM con el fin de que estas actividades pudiesen ser replicables en otras regiones del país. En este sentido, creemos que estos insumos forman parte de un conjunto de buenas prácticas que pueden servir en la consolidación de la justicia abierta en nuestro país.

En el presente caso el modelo de justicia abierta fue aplicado a la verificación de la efectividad del acceso a la justicia de las mujeres, pero también puede serlo respecto de otros grupos vulnerables y con relación a otros derechos o garantías fundamentales, lo que nos plantea la necesidad de incorporar también la noción de bidireccionalidad que requiere este tipo de actividades, pues los cambios legislativos y las políticas institucionales que abordan la transparencia y participación ciudadana en un contexto de Estado Abierto, tienen como función conseguir el entendimiento mutuo con los públicos y para ello requiere utilizar herramientas de diagnóstico, control y evaluación para generar mejoras sostenidas en el tiempo que a su vez generarán nuevos desafíos que conllevan un desarrollo virtuoso de la institución impactando así en la elaboración de indicadores cualitativos que pueden dialogar perfectamente con la noción de calidad de la justicia, lo que contribuye sostenidamente a la confianza y cohesión social, así como también a la democratización de las instituciones del Estado de derecho contemporáneo.

BIBLIOGRAFÍA

- AMEZCUA, M. y Gálvez, A. (2002). “Los Modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta”. En *Revista Española de Salud Pública* (76) N°5, pp. 423-436.
- ARAVENA, M., Kimelman, E., Micheli, B., Torrealba, R., Zúñiga, J. (2006). *Investigación Educativa I*. Santiago: Universidad Arcis.
- ARAYA Novoa, Marcela (2023). “La perspectiva de género como garantía de acceso a la justicia de las mujeres”. En *Justicia con Perspectiva de Género* (3), pp. 69-87.
- BINDER, A., et al. (2020). *El ejercicio de la Abogacía en América Latina: en la búsqueda de una agenda de trabajo. Volumen I*. Recuperado el 20 de septiembre de 2023. Disponible en https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5666/Abogacia_AmericaLatina.pdf?sequence=1&i-sAllowed=y
- BIRGIN, Haydee y Gherardi, Natalia (2008). “El acceso a la justicia como un derecho humano fundamental: retos y oportunidades para mejorar el ejercicio de los derechos de las mujeres” en VV. AA: *Mujer y acceso a la justicia*, pp. 87-105. Recuperado el 24 de enero de 2024. Disponible en <https://repositorio.redalac.net/sites/default/files/2021-01/19615991-Mujer-y-Acceso-a-la-Justicia-Conferencia-CIA-2008.pdf>

- BIRGIN, Haydée y Beatriz Kohen (comps.) (2006). *Acceso a la justicia como garantía de igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- BIRGIN, Haydee y Gherardi, Natalia (coords) (2012). *La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales*. Ciudad de México: Corte Suprema de Justicia de la Nación. Recuperado el 14 de febrero de 2024. Disponible en <https://biblioteca.corteidh.or.cr/documento/66125>
- CAPPELLETTI, M. y Garth, G. (1978). "Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective". *Articles by Maurer Faculty*. Paper 1142. Recuperado el 31 de marzo de 2023. Disponible en <http://www.repository.law.indiana.edu/facpub/1142>
- COMITÉ para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (2015). *Recomendación General N°33 sobre el acceso a la justicia de las mujeres*. Recuperado el 14 de febrero de 2024. Disponible en <https://www.refworld.org/es/leg/general/cedaw/2015/es/133599>
- CORTE Interamericana de Derechos Humanos. *El Habeas Corpus bajo suspensión de garantías*. Opinión Consultiva OC-87, de 30 de enero de 1987.
- CORTE Interamericana de Derechos Humanos. Sentencia de 25 de noviembre de 2000.
- CORTE Interamericana de Derechos Humanos. Sentencia de 22 de noviembre de 2005.
- CORTE Interamericana de Derechos Humanos. Sentencia de 19 de septiembre de 2006.
- CRUZ Rubio, César *et al.* (2011). *Cómo formular un problema en clave de cohesión social. Opciones de formulación de política pública*. Barcelona: Programa URBAL-III. Recuperado el 31 de enero de 2024. Disponible en <https://www.gigapp.org/index.php/comunidad-gigapp/publication/show/315>
- CUMBRE Judicial Iberoamericana (2008). *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. Recuperado el 14 de julio de 2023. Disponible en <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>
- CUMBRE Judicial Iberoamericana (2017). *Principios y recomendaciones para la promoción de la justicia abierta en los poderes, órganos y organismos judiciales iberoamericanos*. Recuperado el 14 de julio de 2023. Disponible en http://www.cumbrejudicial.net/c/document_library/get_file?p_l_id=2635626&folderId=2720901&name=DLFE-7981.pdf
- ELENA, Sandra y Mercado, Gabriel (2016). "Justicia Abierta: una aproximación teórica", en Elena, Sandra (coord.), *Justicia Abierta: aportes para una agenda en construcción*. Recuperado el 10 de enero de 2024. Disponible en Biblioteca Digital, consulta 19 de enero de 2024, <http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/1818>.
- FACIO, Alda (2000). "El acceso a la justicia desde la perspectiva de género". Documento de trabajo disponible en <https://americalatinagenera.org/acceso-a-la-justicia/el-acceso-a-la-justicia-desde-la-perspectiva-de-genero/>
- GARRIDO, J. (2016). "Análisis del Discurso". En J. Gutiérrez-Rexach, *Enciclopedia de Lingüística*. Nueva York: Routledge, pp. 7-18.
- GAUCHÉ Marchetti, Ximena (2022) "Trayectoria y aportes para la incorporación institucional de la perspectiva de género en el Poder Judicial chileno". En Gómez, Patricia; Ruiz, Roberta; Schreiber, Bárbara: *Ideas feministas para (re) pensar la justicia y los derechos*. Ciudad de Buenos Aires: Jusbaire Editorial, pp. 201-235.
- GOBIERNO de Chile (2023). *Sexto Plan de Acción de Estado Abierto*. Recuperado el 20 de enero de 2024. Disponible en <https://www.ogp.gob.cl/wp-content/uploads/2024/01/6to-Plan-de-Accion-de-Estado-Abierto-2023-2027-2.pdf>
- GHERARDI, Natalia (2006). "Notas sobre acceso a la justicia y servicios jurídicos gratuitos en experiencias comparadas: ¿un espacio de asistencia posible para las mujeres?". En Birgin,

- Haydée y Kohen, Beatriz (compiladoras): *Acceso a la justicia como garantía de igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas*. Buenos Aires: Editorial Biblos, pp. 129-175.
- GORDO, A., y Serrano, A. (2008). *Estrategias y Prácticas cualitativas de Investigación Social*. Madrid: Pearson. Prentice Hall.
- HERNÁNDEZ Sampieri, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*, 4ª edición, Ciudad de México: McGraw-Hill.
- HILGERS, D., y Ihl, C. (2010). “Citizensourcing: Applying the Concept of Open Innovation to the Public Sector”. *International Journal of Public Participation* (4), Nº 1, pp. 67-88.
- NACIONES Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Disponible en <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- MARANIELLO, Patricio (2008). “Las limitaciones económicas al acceso a la justicia”. En *Ius Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, Nº21, pp. 98-118. Recuperado el 14 de febrero de 2024. Disponible en <https://www.revistaius.com/index.php/ius/article/view/252/246>
- OBAMA, Barack (2009). “Transparency and open government. Memorandum for the heads of executive departments and agencies”. En: *Federal Register* (74), Nº15, pp. 9-12. Washington D.C.: Gobierno Federal de Estados Unidos.
- OSZLAK, Oscar (2017). “La noción de Estado abierto en el contexto de América Latina y el Caribe”. En Naser, A.; Ramírez-Alujas, A.; Rosales, D. (eds): *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*, CEPAL, Santiago de Chile, pp. 209-228. Recuperado el 31 de enero de 2024. Disponible en <https://repositorio.cepal.org/items/66fecfc4-e1f6-4375-b304-afe24bb2ec6b>
- PÉREZ-RAGONE, Álvaro (2009). “Oralidad y prueba: comparación y análisis crítico de las experiencias reformadoras del proceso civil entre Alemania y España”. En *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXII, 1er Semestre, pp. 363-406.
- PROGRAMA de Naciones Unidas para el Desarrollo (2005). *Manual de Políticas Públicas para el acceso a la justicia*. Buenos Aires: Ediciones del Instituto.
- RAMÍREZ Huaroto, Beatriz (2019). “Acceso a la justicia como derecho en clave de género: intersecciones entre los estándares internacionales y el rol de la justicia constitucional en casos de violencia contra las mujeres en Perú y Colombia”, en *Anuario de Derechos Humanos*, vol. 15 Nº1, pp. 97-111. DOI 10.5354/0718-2279.2019.53144
- SALAS Salazar, Carolina *et al.* (2022). “Abogacía, tecnologías de la información y comunicación (tics) y acceso a la justicia. Un estudio inicial del contexto en Chile”, en Binder, Alberto y Fandiño, Marco: *El ejercicio de la abogacía en América Latina: en la búsqueda de una agenda de trabajo, vol. II*, Santiago de Chile: CEJA, pp. 101-130. Recuperado el 14 de julio de 2023. Disponible en https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5666/Abogacia_AmericaLatina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SHARP, Peter (2021). *Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 5 de febrero de 2024. Disponible en <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/componentes/justicia-abierta>
- SOLIS Ribeiro, Roberta (2017). “¿En qué consiste un gobierno abierto?”. En Naser, A.; Ramírez-Alujas, A.; Rosales, D. (eds): *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*, CEPAL, Santiago de Chile, pp. 85-99. Recuperado el 14 de febrero de 2024. Disponible en <https://repositorio.cepal.org/items/66fecfc4-e1f6-4375-b304-afe24bb2ec6b>
- SPIGNO, Irene y Ríos Vega, Luis (2021). *La justicia abierta un concepto a medir*. Recuperado el 5 de febrero de 2024. Disponible en https://www.academiaidh.org.mx/_files/ugd/f727d6_3a4dc7d7954e4d9fb990d94b3e0c2af6.pdf
- VAN-DIJK, Teun (2016). “Análisis crítico del discurso”. En *Revista Austral de Ciencias Sociales* (30), pp. 203-222. DOI: 10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-10