

Manual de ayuda para la recopilación de datos nacionales sobre el Indicador 16.3.3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Proporción de la población que se ha visto implicada en alguna controversia en los dos últimos años y ha accedido a algún mecanismo oficial u oficioso de solución de controversias para resolverla, por tipo de mecanismo

Centro de Gobernanza del PNUD en Oslo

Índice

1. Introducción.....	4
2. Organismos responsables	4
3. Justificación.....	4
4. Indicadores relacionados	5
5. Conceptos y definiciones clave	5
6. Para las oficinas nacionales de estadística (ONE)	6
7. Método de cálculo del ODS 16.3.3.....	6
8. Disponibilidad de datos	7
9. Requisitos de desglose del ODS 16.3.3	8
10. Otros consejos a la hora de rellenar la información en la plataforma para la presentación de informes	9
11. Documentos de referencia	10
Anexo 1: Módulo de acceso a la justicia utilizado para medir el ODS 16.3.3 según el Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16	11

Este Manual se examinará periódicamente a medida que se vaya perfeccionando el indicador, a partir de las cuestiones metodológicas, las posibles nuevas normas recomendadas y las experiencias nacionales a la hora de medir el ODS 16.3.3.

Si desea obtener ayuda para la recopilación, el tratamiento y el cálculo de datos respecto a este indicador, o si tiene alguna pregunta sobre la introducción de datos del ODS 16.3.3 a través de la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#), póngase en contacto enviando un correo electrónico a SDG16indicators@undp.org del [Centro de Gobernanza del PNUD en Oslo](#); a Maurice Dunaiski, Maurice.dumaiski@un.org, de la [Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito \(UNODC\)](#); o a Chloé Lelievre, chloe.lelievre@oecd.org, de la [Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos \(OCDE\)](#).

1. Introducción

El Indicador 16.3.3 mide la proporción de la población que se ha visto implicada en alguna controversia en los dos últimos años y ha accedido a algún mecanismo oficial u oficioso de solución de controversias para resolverla, por tipo de mecanismo. Este indicador complementa a los otros dos indicadores del 16.3., que son los siguientes: 16.3.1 – Proporción de víctimas de violencia en los últimos 12 meses que han notificado su victimización a las autoridades competentes u otros mecanismos de resolución de conflictos reconocidos oficialmente; y 16.3.2 – Proporción de detenidos que no han sido condenados en el conjunto de la población reclusa total. La suma de los indicadores del ODS 16.3 brinda una imagen holística de la capacidad de las personas para acceder a los mecanismos de justicia dentro de una amplia gama de delitos y controversias.

Los organismos responsables han traducido la metodología para medir este indicador en un conjunto de preguntas, que se pueden encontrar en el Módulo relativo al **acceso a la justicia** (acceso al mecanismo de solución de controversias) del [Manual de ejecución](#) y el [Cuestionario](#) de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16. Podrá encontrar más información sobre este indicador en los documentos [Metadatos](#) y [Resumen del indicador](#) correspondientes.

2. Organismos responsables

Hay tres organismos responsables del indicador: el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

3. Justificación

Si bien no existe una definición normalizada del acceso a la justicia, en términos generales hace referencia a “la capacidad de las personas para defender y hacer efectivos sus derechos, y obtener una solución justa de los problemas justiciables de conformidad con las normas de derechos humanos; en su caso, a través de instituciones de justicia oficiales u oficiosas de carácter imparcial y con el debido apoyo jurídico”¹.

Para los ciudadanos que necesitan justicia, se deben cumplir distintas condiciones en aras del reconocimiento de sus derechos, como el acceso a información adecuada, el acceso a servicios de justicia y asesoramiento jurídico, y el acceso a instituciones de justicia que brinden un trato justo e imparcial.

La justificación de este indicador consiste en centrarse en un paso del proceso y, en particular, en la accesibilidad de las instituciones y mecanismos de justicia (tanto oficiales como oficiosos) para quienes han sufrido un problema justiciable.

El indicador puede proporcionar información importante sobre la accesibilidad general de las instituciones y los procesos de justicia civil y las barreras conexas, así como las razones de la exclusión de algunas personas. El desglose por tipo de mecanismo de solución de controversias brinda información adicional sobre los canales utilizados por los ciudadanos que necesitan hacer efectivos o defender sus derechos. El indicador también puede captar una dimensión importante de la necesidad jurídica insatisfecha y del acceso a la justicia que sea cuantificable, viable y pertinente desde el punto de vista de las políticas. Asimismo, puede brindar información sobre los distintos obstáculos al acceso que pueden

¹ Grupo de Praia de Estadísticas sobre Gobernanza (2015). [Praia Group Handbook on Governance Statistics](#).

afectar de forma desproporcionada a determinados grupos vulnerables.

4. Indicadores relacionados

El indicador 16.3.3 complementa a los otros indicadores del 16.3 que se centran en las tasas de detención preventiva² y la denuncia de victimización³ y, por lo tanto, proporciona una imagen más holística de la capacidad de las personas para acceder a los mecanismos de justicia dentro de una amplia gama de controversias. Este indicador también está relacionado con otras metas del ODS 16 sobre cuestiones que pueden requerir el acceso a la justicia. Por ejemplo, las personas necesitan acceder a las instituciones y mecanismos de justicia cuando son objeto (o testigos) de corrupción (meta 16.5), cuando tienen problemas para acceder a los pagos del sector público (como la asistencia prestada por la red de seguridad social) o a los servicios públicos (meta 16.6), cuando tienen dificultades para obtener una identidad jurídica, como el registro de nacimiento (meta 16.9), o cuando sufren discriminación (meta 16.B).

Además, el indicador se relaciona con otros Objetivos que tienen metas que transmiten aspiraciones de sociedades más justas y equitativas. Por ejemplo, puede que las personas necesiten acceder a las instituciones y mecanismos de justicia cuando se enfrentan a la discriminación en la educación (meta 4.5), cuando son objeto de discriminación contra las mujeres y las niñas (meta 5.1), cuando buscan “la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor” (meta 8.5), cuando quieren que se respeten sus derechos laborales (meta 8.8), o cuando exigen que se respeten las leyes de igualdad de oportunidades (meta 10.3)

5. Conceptos y definiciones clave

Una **controversia** puede entenderse como un *problema justiciable* entre diferentes personas o entre una o varias personas y una entidad. Los problemas justiciables pueden considerarse aquellos problemas que dan lugar a cuestiones jurídicas, independientemente de si quienes se enfrentan a ellos los perciben como “jurídicos”, y de si se emprendieron o no acciones legales a raíz del problema.

Las categorías de controversias pueden variar entre los diferentes países dependiendo de factores sociales, económicos, políticos, jurídicos, institucionales y culturales. Sin embargo, hay distintas categorías que cuentan con una amplia aplicabilidad entre los países; estas se utilizan en el módulo relativo al acceso a la justicia (AJ) de la encuesta del ODS 16.

Los **mecanismos de solución de controversias** también varían de un país a otro. Si bien en muchos países los tribunales representan la principal institución que se ocupa de las controversias de carácter civil, es posible que no ocurra lo mismo en los países o las sociedades donde los primeros puntos de referencia en tales casos son los sistemas oficiosos, por ejemplo, líderes tradicionales o religiosos. La formulación del indicador y de las preguntas de la encuesta debe tener en cuenta estas diferencias y asegurarse de incluir todas las instituciones o mecanismos pertinentes que gocen de un reconocimiento y un uso generalizados.

Para mejorar la exactitud del indicador, es importante definir el denominador con precisión señalando la “demanda” de mecanismos de solución de controversias. Esta demanda está compuesta por quienes utilizan los mecanismos de solución de controversias (usuarios) y quienes, a pesar de necesitarlos, no los

² Indicador 16.3.2 de los ODS: Proporción de detenidos que no han sido condenados en el conjunto de la población reclusa total.

³ Indicador 16.3.1 de los ODS: Proporción de víctimas de violencia en los últimos 12 meses que han notificado su victimización a las autoridades competentes u otros mecanismos de resolución de conflictos reconocidos oficialmente.

utilizan. La falta de uso de los mecanismos de justicia existentes puede deberse a diversos motivos, como el desconocimiento de su existencia o del modo en que se accede a ellos, la falta de confianza en las instituciones, la falta de asesoramiento o asistencia jurídicos, la distancia geográfica o los costos financieros, entre otros. Es importante excluir de la demanda a quienes sufren controversias y no acuden a los mecanismos de solución de controversias porque no los necesitan (*autoexclusión voluntaria*). Esto hace referencia a los casos en que la controversia es sencilla o cuando las personas encuestadas solucionan el problema con la otra parte mediante negociación directa.

6. Para las oficinas nacionales de estadística (ONE)

El módulo relativo al acceso a la justicia de la encuesta del ODS 16 no requiere una adaptación nacional. Además de los componentes necesarios, el cuestionario del ODS 16 incluye otras preguntas opcionales sobre ciertas características (legales, administrativas y prácticas).

En el Anexo 1 se encuentra una copia del Módulo relativo al acceso a la justicia del ODS 16 con las preguntas necesarias para calcular el indicador 16.3.3 y resaltadas con un “*”. Se anima a la entidad informante a que revise este módulo y compruebe de qué forma se alinea con el cuestionario. Si la metodología y el cuestionario nacionales presentan desviaciones con respecto a la metodología y el cuestionario recomendados, le recomendamos que las indique en el apartado de metadatos de la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#) en el espacio previsto para *Otras notas/desviaciones metodológicas*. Además, animamos a las entidades nacionales informantes a que suban los cuestionarios que hayan empleado para medir este indicador.

Si desea obtener ayuda para la recopilación, el tratamiento y el cálculo de datos respecto a este indicador, o si tiene alguna pregunta sobre la introducción de datos del ODS 16.3.3 a través de la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#), póngase en contacto enviando un correo electrónico a SDG16indicators@undp.org

7. Método de cálculo del ODS 16.3.3

Número de personas que se han visto implicadas en alguna controversia durante los dos últimos años y han accedido a algún mecanismo oficial u oficioso de solución de controversias para resolverla (numerador), dividido por el número de los que se vieron implicados en alguna controversia durante los dos últimos años menos los que se autoexcluyeron voluntariamente (denominador). El resultado se multiplicaría por 100.

16.3.3

$$= \frac{\text{Número de personas que accedieron a algún mecanismo oficial u oficioso de solución de controversias}}{\text{Número de personas que se han visto implicadas en alguna controversia en los dos últimos años y no se autoexcluyeron voluntariamente}} \times 100$$

Se trata de un **indicador basado en encuestas** que hace hincapié en las experiencias de los ciudadanos antes que en las percepciones generales. Tanto el numerador como el denominador se miden mediante encuestas por muestreo a la población en su conjunto.

Para el cálculo de este indicador resulta necesario incluir un breve módulo de cuatro preguntas en una encuesta de población representativa. Las siguientes tablas ilustran el contenido de las cuatro preguntas necesarias para calcular el indicador.

Contenido de la pregunta	Instrucción
1. Experiencia con una controversia durante los últimos 2 años, por tipo de controversia	Si no se ha producido ninguna controversia, pase al FINAL, de lo contrario pase al 2.
2. Controversia más reciente que se haya producido, por tipo de controversia ⁴	Continúe con el 3.
3. Acceso al mecanismo de solución de controversias, por tipo de controversia	Si no se ha accedido a ninguna gestión de derechos digitales (DRM), pase al punto 4, de lo contrario, pase al FINAL.
4. Motivo por el que no se ha accedido a ningún mecanismo de solución de controversias	Ir al FINAL

Para calcular el numerador:

- a) Número de encuestados que se han visto implicados (al menos una vez) en alguna controversia durante los dos últimos años (Pregunta AJ1: Contabilizar los encuestados que respondieron “sí” al menos una vez)
- b) Número de encuestados que se han visto implicados en alguna controversia durante los últimos dos años y que accedieron a un mecanismo oficial u oficioso de solución de controversias (Pregunta AJ4: Contabilizar los encuestados que respondieron “sí” al menos una vez)

Para calcular el denominador:

- c) Número de encuestados que se han visto implicados en alguna controversia durante los últimos dos años que no utilizaron un mecanismo de solución de controversias (Pregunta AJ4: Contabilizar los encuestados que respondieron “no” a todas)
- d) Número de encuestados que se han visto implicados en alguna controversia durante los últimos dos años y que no utilizaron un mecanismo de solución de controversias únicamente porque así lo decidieron (es decir, se autoexcluyeron voluntariamente) (Pregunta AJ4: “no” a todas Y a la pregunta AJ5: 11 o 12 o 13 Y ninguna de AJ5 21-27 = sí)
- e) Número de personas que se han visto implicadas en alguna controversia durante los dos últimos años (a) menos los que se autoexcluyeron voluntariamente (d) = (e).

8. Disponibilidad de datos

Cada vez son más los países que hacen encuestas con metodologías similares para evaluar las necesidades jurídicas, mejorar los servicios de justicia y reforzar los vínculos entre sectores. Sin embargo, tanto el baremo como los métodos de administración han variado, ya que algunos países han hecho encuestas independientes sobre las necesidades jurídicas, mientras que otros han incluido un módulo en una encuesta de población en curso. A lo largo de los últimos 25 años se han hecho más de 60 encuestas nacionales sobre las necesidades jurídicas en más de 30 países (4 por parte de organismos estadísticos

⁴ En la Encuesta del ODS 16 se recomienda seleccionar al azar una controversia en lugar de la más reciente. Si los países optan por desviarse de esta recomendación, les rogamos que lo comenten en el apartado de metadatos de la [Plataforma para la presentación de informes ODS 16 del PNUD](#) en el espacio previsto para *Otras notas/desviaciones metodológicas*.

públicos, 18 por otros organismos públicos, 3 por universidades y 37 por otras organizaciones). Se han hecho estudios sobre las necesidades jurídicas nacionales en Argentina, Australia, Bangladesh, Brasil (módulo), Bulgaria, Canadá, Colombia, Inglaterra y Gales, Georgia, Hong Kong, India, Japón, Jordania, Kenya, Kirguistán, Líbano, Macedonia del Norte, Malí, México (módulo), Moldavia, Mongolia, Nepal, Países Bajos, Nueva Zelandia, Irlanda del Norte, Polonia, Escocia, Sierra Leona, Eslovaquia, Taiwán, Tayikistán, Túnez, Uganda, Ucrania y los Emiratos Árabes Unidos. Además, también se han hecho encuestas exhaustivas a nivel subnacional, por ejemplo, en China, Ecuador, Rusia, Indonesia y Yemen, junto con otras más pequeñas en países como Azerbaiyán, Rwanda y Egipto.⁵

En Nigeria, las oficinas nacionales de estadística (ONE), con el apoyo técnico de la UNODC, hicieron recientemente dos encuestas sucesivas sobre corrupción a gran escala (2016 y 2019) que incluían un módulo sobre el acceso a la justicia. En 2019, Statistics South Africa llevó a cabo una encuesta a gran escala sobre Gobernanza, Seguridad Pública y Justicia que ha recogido la información necesaria para calcular el indicador.

Estas encuestas pueden contener las preguntas necesarias para calcular este indicador (implicación en una controversia, uso del mecanismo de solución de controversias, ya sea oficial u oficioso, y los motivos por los que no se actuó para solucionar la controversia). Cabe destacar que puede que la encuesta no se ajuste totalmente a la metodología del indicador 16.3.3, en cuyo caso, se solicita a la entidad informante que informe a los organismos responsables a través de la plataforma de presentación de informes o enviando un correo electrónico a sdg16indicators@undp.org.

9. Requisitos de desglose del ODS 16.3.3

Los datos desglosados por tipo de mecanismo de solución de controversias son de vital importancia para evaluar el tipo de instituciones y mecanismos de justicia disponibles para los ciudadanos y, por ello, forman parte del propio indicador.

El desglose recomendado para este indicador es:

- tipo de mecanismo de solución de controversias
- sexo
- condición de discapacidad
- etnicidad
- origen migrante
- ciudadanía

Se anima a las instituciones informantes a rellenar lo más detalladamente posible la primera tabla de la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#), dada la complejidad del desglose que resulta necesaria para calcular este indicador. A continuación se muestra un ejemplo de la tabla de la plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16.3.3:

⁵ Descripción basada en *Legal Needs Surveys and Access to Justice* (2018) y en búsquedas en la web.

	Numerador Número de encuestados que se han visto implicados en alguna controversia durante los últimos dos años y que accedieron a un mecanismo oficial u	Denominador Número de encuestados que se han visto implicados en alguna controversia durante los dos últimos años, menos los que se autoexcluyeron voluntariamente e)	[Numerador / Denominador] x 100
Total/Nacional			
Sexo			
Masculino			
Femenino			
Condición de discapacidad			
Con una discapacidad			
Sin discapacidad			
Etnicidad			
Cualquier etnia no mayoritaria:			
Grupo étnico A:			
Grupo étnico B:			
Grupo étnico C:			
Origen migrante			
Cualquier origen migrante:			
Origen A:			
Origen B:			
Origen C:			
Ciudadanía			
Cualquier persona que sea			
Nacionalidad A:			
Nacionalidad B:			
Nacionalidad C:			

10. Otros consejos a la hora de rellenar la información en la plataforma para la presentación de informes

**Importante*

Datos ponderados

Los datos introducidos en la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#) deben ponderarse teniendo en cuenta lo siguiente:

- Es necesario un mínimo de 25 personas no ponderadas que se hayan visto involucradas en una controversia para proporcionar estadísticas ponderadas sobre grupos étnicos, ciudadanía y orígenes migrantes
- Los grupos étnicos, los orígenes migrantes y la ciudadanía deben definirse a nivel de país.
- Los grupos étnicos no deberían incluir al grupo étnico mayoritario.

11. Documentos de referencia

Manual de ejecución de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16

<https://www.undp.org/library/sdg16-survey-initiative-implementation-manual>

Cuestionario: Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-03/UNDP-SDG16-Survey-Initiative-Implementation-Questionnaire.pdf>

Metadatos del ODS 16.3.3

<https://unstats.un.org/sdgs/metadata/?Text=&Goal=16&Target=16.3>

Resumen del indicador 16.3.3 de los ODS [https://www1.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic-Governance/OGC/Indicator Brief% 2016-3-3_Final.pdf](https://www1.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic-Governance/OGC/Indicator%20Brief%2016-3-3_Final.pdf)

Anexo 1: Módulo de acceso a la justicia utilizado para medir el ODS 16.3.3 según el Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16

Fuente: [Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16](#)

ACCESO A LA JUSTICIA (AJ)

16.3.3 Proporción de la población que se ha visto implicada en alguna controversia en los dos últimos años y ha accedido a algún mecanismo oficial u oficioso de solución de controversias para resolverla

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO: LEER A LA PERSONA ENCUESTADA (personas alfabetizadas)

Voy a plantearle algunas preguntas sobre las controversias con las que ha lidiado en los dos últimos años, es decir, desde (introduzca la fecha correspondiente a dos años antes de iniciar los trabajos sobre el terreno⁶) hasta ahora.

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO: LEER A LA PERSONA ENCUESTADA (personas analfabetas)

Voy a plantearle algunas preguntas sobre las controversias con las que ha lidiado en los dos últimos años, es decir, desde (introduzca un suceso de relevancia nacional que sea de sobra conocido por la mayoría de la población⁷) hasta ahora.

<Preguntar a todos>

***AJ1. Voy a leerle un listado de problemas y controversias en que la gente se suele ver implicada en el día a día. Incluya únicamente los problemas que haya tenido usted, no aquellos en que se haya visto implicado un negocio dirigido por usted o en el transcurso del trabajo en forma de autoempleo o como empleador, ni tampoco las situaciones donde representó o ayudó a otra persona con su problema. Los problemas solo se deben mencionar una vez.**

En cada caso, ¿puede decirme si ha lidiado personalmente con un problema de este tipo en los últimos dos años? Con ello me refiero a un problema que se inició a partir de <<MES Y AÑO>> o antes de esa fecha, pero que continuó después

		AJ1.			
		Sí	No	No sabe	No contesta
A.	Problemas relacionados con TIERRAS O CON LA COMPRA Y LA VENTA DE PROPIEDADES (por ejemplo, controversias sobre un título de propiedad, el derecho de paso a través de una propiedad o la ocupación ilegal de la tierra)	101	02	98	99
B.	Problemas relacionados con la VIVIENDA (por ejemplo, problemas con un propietario o un arrendatario sobre el alquiler, daños o reparaciones, o desalojos)	102	02	98	99
C.	Intento de resolver PROBLEMAS FAMILIARES (por ejemplo, divorcio, pensiones alimenticias, custodia de los hijos o un testamento)	103	02	98	99
D.	Intento de conseguir una indemnización por LESIONES O ENFERMEDADES causadas por un accidente, malas condiciones del lugar de trabajo o tratamiento médico inadecuado	104	02	98	99

⁶ Debe introducirse durante el examen del instrumento, antes de los trabajos sobre el terreno.

⁷ Debe introducirse durante el examen del instrumento, antes de los trabajos sobre el terreno.

E.	Problemas relacionados con el EMPLEO O LA MANO DE OBRA (por ejemplo, un despido injusto, problemas para obtener salarios o beneficios, o acoso)	105	02	98	99
F.	Problemas relacionados con los PAGOS EFECTUADOS POR EL GOBIERNO (incluidas transferencias en efectivo, pensiones, subsidios de educación o prestaciones de discapacidad)	106	02	98	99
G.	SERVICIOS GUBERNAMENTALES Y PÚBLICOS DISTINTOS DE LOS PAGOS (incluidos los problemas para acceder a la atención de la salud y la educación, problemas para obtener un documento de identificación u otros documentos personales gubernamentales, o falta de acceso al agua o la electricidad ⁸)	107	02	98	99

		AJ1.			
		Sí	No	No sabe	No cont esta
H.	Problemas relacionados con otros BIENES Y SERVICIOS (por ejemplo, problemas relacionados con servicios profesionales deficientes o productos defectuosos)	108	02	98	99
I.	Problemas relacionados con DINERO, DEUDAS O SERVICIOS FINANCIEROS (como no poder pagar letras o deudas, o problemas para cobrar el dinero que se le adeuda)	109	02	98	99
J.	Problemas AMBIENTALES que le afectan a usted, a sus bienes o a su comunidad (por ejemplo, contaminación del suelo o del agua, o vertido de residuos)	110	02	98	99
K.	Controversias en el BARRIO, entre otros, problemas con vecinos por ruido, vandalismo o consumo de alcohol o drogas en la calle	111	02	98	99

AJ_SUM	Número total de problemas justiciables en los últimos dos años	
--------	--	--

Si AJ_SUM = 0 PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO

Si SEV_SUM = 0 PASAR A

PHAR_LEAD

Si AJ_SUM = 1 PASAR A AJ2

Si AJ_SUM >= 2 CONTINUAR CON AJ1_SEL

AJ1_SEL. EPAC para elegir entre todas las controversias marcados con un “Sí” en AJ1.

		Selección aleatoria para seguimiento
A	Problemas relacionados con TIERRAS O CON LA COMPRA Y LA VENTA DE PROPIEDADES	
B	Problemas relacionados con la VIVIENDA	
C	Problemas FAMILIARES	
D	Intento de conseguir una indemnización por LESIONES O ENFERMEDADES	
E	Problemas relacionados con el EMPLEO O LA MANO DE OBRA	

⁸ La falta de acceso al agua y la electricidad solo se debe añadir si el Estado se encarga de su gestión.

F	Problemas relacionados con los PAGOS EFECTUADOS POR EL GOBIERNO	
G	Problemas relacionados con los SERVICIOS GUBERNAMENTALES Y PÚBLICOS DISTINTOS DE LOS PAGOS	
H	Problemas relacionados con BIENES Y SERVICIOS	
I	Problemas relacionados con DINERO, DEUDAS O SERVICIOS FINANCIEROS	
J	Problemas AMBIENTALES	
K	Controversias en el BARRIO	

SI se trata de entrevistas con bolígrafo y papel

***AJ1_SEL. Variable técnica: Seleccionar una controversia señalada en AJ1_A-K al azar para plantearle preguntas adicionales a la persona encuestada al respecto. Para seleccionar, tirar dos dados (dados reales o una aplicación de dados en el teléfono).**

Si se realiza en papel: tirar dos dados a la vez. Leer los valores, sumarlos y localizar la controversia que corresponda al valor de los dados. Seleccionar esa controversia o, en caso de que la persona encuestada no haya mencionado dicha controversia, la siguiente de la lista en la que sí se haya visto implicada. Si se llega al final de la lista, comenzar desde el principio.

	Dad o		La persona encuestada se vio implicada en la controversia (marcar)	Resultado de la selección aleatoria (marcar)
A	12	Problema relacionado con TIERRAS O CON LA COMPRA Y LA VENTA DE PROPIEDADES		
B	2	Problema relacionado con la VIVIENDA		
C	3	Problema FAMILIAR		
D	4	Intento de conseguir una indemnización por LESIONES O ENFERMEDADES		
E	5	Problema relacionado con el EMPLEO O LA MANO DE OBRA		
F	6	Problema relacionado con los PAGOS EFECTUADOS POR EL GOBIERNO		
G	7	Problema relacionado con los SERVICIOS GUBERNAMENTALES Y PÚBLICOS DISTINTOS DE LOS PAGOS		
H	8	Problema relacionado con BIENES Y SERVICIOS		
I	9	Problema relacionado con DINERO, DEUDAS O SERVICIOS FINANCIEROS		
J	10	Problema AMBIENTAL		
K	11	Controversia en el BARRIO		

*** AJ2. Ha mencionado que ha lidiado con [descriptor de la controversia señalada en AJ1_SEL]. A continuación, voy a plantearle algunas preguntas acerca de cómo lidió con esa controversia en particular.**

<<Preguntar si cualquier respuesta AJ1_A-X = 01>>

AJ3. ¿El problema se encuentra en curso o ha finalizado? Por “ha finalizado” me refiero a que el problema se ha resuelto por completo o persiste, pero tanto usted como todos los demás implicados han renunciado a proseguir con todas las acciones destinadas a resolverlo por completo.

<<Leer en voz alta, marcar solo una>>

01 – En curso
 02 – Finalizado, pero el problema persiste
 03 – Finalizado, el problema se ha resuelto

98 – No sabe
 99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar si cualquier respuesta AJ1_A-X = 01>>

*** AJ4. En lo relativo a esta controversia en particular, ¿usted, alguien que actuaba en su nombre, la otra parte o cualquier otra persona acudió a un tribunal o recurrió a un tercero o una institución de terceros para que intervinieran con el fin de resolver el problema?**

<<Leer en voz alta, marcar todas las opciones que correspondan; la controversia seleccionada es [descriptor de la controversia señalada en AJ1_SEL]>>

		AJ4.			
		Sí	No	No sabe	No contesta
A.	Corte o tribunal	01	02	98	99
B.	Policía (u otras fuerzas del orden)	01	02	98	99
C.	Una oficina gubernamental o municipal u otra autoridad u organismo designado de manera oficial	01	02	98	99
D.	Líder o autoridad religioso	01	02	98	99
E.	Líder o autoridad comunitario (como un anciano de la aldea o un líder local)	01	02	98	99
F.	Abogado, procurador o asistente jurídico	01	02	98	99
G.	Otro proceso oficial de denuncia o apelación	01	02	98	99
H.	Otra ayuda externa, por ejemplo, mediación, conciliación o arbitraje	01	02	98	99
X.	Otra persona u organización	01	02	98	99

<<Preguntar si todas las respuestas AJ4_A-X = 02>>

*** AJ5. ¿Por qué no recurrió a nadie para resolver esta controversia?**

<<Leer en voz alta, marcar todas las opciones que correspondan>>

11 – Creo/creía que el problema no es/era lo bastante importante
 12 – Tenía/tiene la convicción de que podría/puede resolverlo fácilmente por su cuenta
 13 – La persona causó el problema/Depende de la otra parte

21 – No sabía a dónde acudir
 22 – No pudo obtener asistencia jurídica
 23 – Estaba demasiado lejos o era difícil llegar
 24 – Era demasiado caro o molesto
 25 – No confiaba en las autoridades
 26 – No creía que le pudieran ayudar
 27 – Tenía miedo de las consecuencias para su persona o su familia
 28 – No sabía que era posible acudir a algún lugar para resolver el problema
 77 – Otro motivo

98 – No sabe
 99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar si AJ3 = 02 O 03>>

AJ6. ¿Cuál de estas instituciones tomó la decisión final en relación con esta controversia? Tenga en cuenta que la institución o entidad que tomó la decisión final podría no ser la primera a la que recurrió inicialmente.

<<Solo una respuesta. Leer solo si la persona encuestada pregunta>>

01 – No se adoptó ninguna decisión: la controversia se abandonó o se resolvió de otra manera

02 – No se adoptó ninguna decisión porque el caso continúa en curso

11 – Corte o tribunal

12 – Policía (u otras fuerzas del orden)

13 – Una oficina gubernamental o municipal u otra autoridad u organismo designado de manera oficial

14 – Líder o autoridad religioso

15 – Líder o autoridad comunitario (como un anciano de la aldea o un líder local)

16 – Abogado, procurador o asistente jurídico

17 – Otro proceso oficial de denuncia o apelación

18 – Otra ayuda externa, por ejemplo, mediación, conciliación o arbitraje

19 – Otra persona u organización

98 – No sabe

99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar si AJ6 = 11 A 19>>

AJ7. En lo relativo a la controversia seleccionada, indique si las siguientes afirmaciones se aplican o no.

<<Leer en voz alta>>

		AJ7.			
		Sí	No	No sabe	No contesta
A.	Ambas partes tuvieron las mismas oportunidades de explicar su postura	01	02	98	99
B.	Se realizó un registro por escrito del proceso	01	02	98	99
C.	Recibió la decisión final sobre el proceso por escrito	01	02	98	99
D.	Se le explicó con claridad la justificación de la decisión	01	02	98	99
E.	Fue posible, o habría sido posible, apelar la decisión, al menos una vez	01	02	98	99
F.	Alguien le ayudó, un abogado, asistente jurídico u otro experto, en esta controversia	01	02	98	99
G.	El proceso fue rápido/eficiente	01	02	98	99
H.	El proceso fue asequible	01	02	98	99