

INDICADORES DE ACCESO A LA JUSTICIA LABORAL CON ENFOQUE DE GÉNERO. PROPUESTA PARA EL DEBATE



En apoyo a:



ORGANIZACIÓN DE MUJERES SALVADOREÑAS POR LA PAZ



ORMUSA

INDICADORES DE ACCESO A LA JUSTICIA LABORAL CON ENFOQUE DE GÉNERO. PROPUESTA PARA EL DEBATE

COORDINACION Y EDICION:

Jeannette Urquilla

Directora Ejecutiva, ORMUSA

Ledy Moreno

Coordinadora Programa de Derechos Laborales y
Acceso a la Justicia, ORMUSA

Jorge Vargas Méndez

Edición

EQUIPO CONSULTOR

Karla María Molina Ciriani

Maricela Toche

Andrea Georgina Salvador

"La presente publicación ha sido realizada con la asistencia de la UNIÓN EUROPEA, HIVOS, ACDI y OXFAM CANADÁ. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de ORMUSA y en ningún caso debe considerarse que refleja la opinión de las agencias donantes".

Índice

- Índice	2
- Introducción	3
I. Definición de la categoría “acceso a la justicia laboral”	4
II. Obstáculos para el acceso a la justicia	9
III. Indicadores	15
IV. Proceso de construcción de indicadores de acceso a la justicia laboral con enfoque de género	23
V. Propuesta de indicadores de acceso a la justicia con enfoque de género	27
VI. Bibliografía	31

INTRODUCCION

La Constitución de la República en su artículo 1 proporciona una definición sobre el ser humano, y dice que el Estado está obligado a garantizar la libertad, la salud y la cultura, así como también el bienestar económico y la justicia social.

Más adelante, en el Título II Los Derechos y Garantías Fundamentales de la Persona, garantiza derechos como el honor, la intimidad y los Derechos Laborales entre otros. ¿Pero cómo saber si en efecto el Estado está cumpliendo las obligaciones que la población le delega a través de la Constitución de la República?

Para saber si los Derechos Fundamentales están siendo reconocidos y garantizados por parte del Estado, los organismos internacionales y el movimiento social e incluso el mismo Estado, desarrollan un conjunto de mecanismos y herramientas que permiten medir el cumplimiento y avance de los mismos. El perfeccionamiento de estas herramientas se ha convertido en una necesidad para los Estados y todas aquellas instituciones que juegan un papel vigilante del cumplimiento de los Derechos Humanos.

Es así como nace la propuesta de desarrollar Indicadores que, para los efectos de esta propuesta, permiten analizar la situación del Derecho de Acceso a la Justicia en El Salvador desde una perspectiva de género.

I. DEFINICIÓN DE LA CATEGORÍA “ACCESO A LA JUSTICIA LABORAL”

Para mantener la armonía entre sus habitantes el Estado tiene que garantizar la justicia, la que Cabanellas nos define como: “...Supremo ideal que consiste en la voluntad firme y constante de dar a cada uno lo suyo... Conjunto de todas las virtudes. Recto proceder conforme a derecho y razón. El mismo derecho y la propia razón, en su generalidad”¹. Esta premisa de “dar a cada quien lo suyo” implica dar a la persona o reivindicar el derecho que le corresponde. La justicia busca la verdad y reparar el daño o agravio causado.

“...La justicia es un derecho humano, anterior y superior a la autoridad estatal, de carácter universal, del cual depende la seguridad jurídica de las personas, el orden social y la paz”².

La Organización de los Estados Americanos (OEA), en conjunto con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), sostiene que la Justicia es “un bien público del que deben gozar por igual todos los seres humanos, sin discriminación”³.

1.1. Definición de Acceso a la Justicia Laboral

La palabra acceso se refiere a la acción de desplazamiento. Según la Real Academia Española proviene del latín *accessus* y se define como la “Acción de llegar o acercarse...”⁴.

Al usar la categoría Derecho de Acceso a la Justicia, se alude al conjunto de instrumentos jurídicos idóneos para el reclamo de aquellos actos u omisiones que transgredan Derechos Humanos, sean estos realizados por instituciones públicas o incluso por particulares. Por lo tanto, incluye no sólo el acceso a los instrumentos de justicia que proporciona el Estado, sino también a garantizar una Justicia eficaz.

En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha señalado que “... un acceso adecuado a la justicia no se circunscribe sólo a la existencia formal de recursos judiciales, sino también que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas”⁵.

¹ Cabanellas, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*. (2001). 15° edición Editorial Heliasta: Buenos Aires, Argentina.

² GMIES. *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007, Impreso en Talleres de Imprenta Criterio. Página 10.

³ Tomado de Informe de Acceso a la Justicia para las Mujeres publicado en esta dirección <http://www.google.com.sv/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eclac.org%2Fmujer%2Fnoticias%2Fnoticias%2F3%2F31403%2FResumenAccesoJusticiaT.pdf&ei=3MNnTPKLLKsOAlAfV0KCfBQ&usq=AFQjCNEmIaJR4VGiuchKwGZZLURCwo02zg> con fecha: 10 de Agosto de 2010.

⁴ <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>

⁵ El presente informe define el concepto de “acceso a la justicia” como el acceso de jure y de facto a instancias y recursos judiciales de protección frente a actos de violencia, de conformidad con los parámetros internacionales de derechos humanos. La CIDH ha establecido que un acceso adecuado a la justicia no se circunscribe sólo a la existencia formal de recursos judiciales, sino también a que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas. Como se analizará más adelante, una respuesta judicial efectiva frente a actos de violencia contra las mujeres comprende la obligación de hacer accesibles recursos judiciales sencillos, rápidos, idóneos e imparciales de manera no discriminatoria, para investigar, sancionar y reparar estos actos, y prevenir de esta manera la impunidad. Acceso a la Justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas, Secretaría General, Organización de los Estados Americanos 1889 F. St. N.W. Washington, D.C. 20006, 2007 Párrafo 5.

La Constitución de la República, en su Artículo 1 inciso primero, dice: "... es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social"⁶, esta disposición implica que trabajadores y trabajadoras deben contar con los medios legales, dentro del sistema de administración de justicia -entendiendo tanto los recursos en sede administrativa como judicial-, para el reclamo y estricto cumplimiento de sus derechos laborales.

El Grupo de Monitoreo Independiente de El Salvador (GMIES), enfatiza que "... el acceso a la justicia es esencial para la convivencia social, constituyéndose en (...) un vértice para el encuentro entre el Estado, la sociedad y el ser humano. Dicho en otros términos, es el escenario para que el Estado acredite su moralidad y su utilidad"⁷.

1.2. Principios generales que rigen el Acceso a la Justicia Laboral

Los principios generales que rigen el Acceso a la Justicia están íntimamente vinculados al acceso a la justicia laboral. En este sentido, a continuación se hace referencia a algunos de ellos.

a. Obligación de debida diligencia

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha afirmado que es deber de los Estados tomar las medidas o mecanismos que permitan a toda persona recurrir en búsqueda de acceso a la justicia. Esto implica adoptar medidas legislativas, y de otro tipo, necesarias para llevar los derechos humanos a la práctica y garantizar así el Acceso a la Justicia. Por lo tanto, el compromiso de los Estados de proveer recursos judiciales no se limita a la existencia de un cuerpo normativo y un sistema judicial, implica también garantizar una idónea investigación, un proceso judicial que finalmente restablezca los derechos de las personas, para lo cual es indispensable que los recursos disponibles sean los idóneos para remediar las violaciones denunciadas⁸.

La obligación de debida diligencia impone a los Estados el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones de los derechos humanos, evitando de esta forma la impunidad, ya que ésta "(...) propicia la repetición crónica de las violaciones de derechos humanos y la total indefensión de las víctimas (...)"⁹.

⁶ Artículo 1 de la Constitución de la república de El Salvador vigente.

⁷ *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, GMIES a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007, Impreso en Talleres de Imprenta Criterio. Página 10.

⁸ *Acceso a la Justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas*, Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos 1889 F. St. N.W. Washington, D.C. 20006, 2007, Párrafo 26 y 27.

⁹ *Acceso a la Justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas*, Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos 1889 F. St. N.W. Washington, D.C. 20006, 2007, Párrafo 28.

b. Principio de continuidad

Este presupone que el servicio público, donde se acude a la denuncia de supuestos hechos que violentan los Derechos de las trabajadoras o trabajadores, sea un servicio continuo como parte de la obligación de Acceso a la justicia. Este pretende garantizar que en el momento en que la persona trabajadora necesite acudir a la administración de justicia, el Estado tenga la capacidad de brindar una respuesta mediante las instituciones creadas para este fin¹⁰.

c. Principio de Igualdad

Se refiere a la igualdad de acceder a un proceso justo, en el que la persona denunciante cuente con la posibilidad de que sus Derechos sean reivindicados en el caso de probar la violación a los mismos; asimismo, que la persona denunciada pueda tener los instrumentos procesales para probar su inocencia.

Sin embargo, es necesario aclarar que la igualdad de condiciones no puede suponer que tanto la persona trabajadora denunciante como el empleador denunciado estén en igualdad de condiciones, pues es claro que el patrono está en una posición ventajosa no solamente por el poder económico que detenta sino también debido a que la naturaleza misma del contrato laboral implica una relación de poder-subordinación. Por tanto, el Estado a la luz de los Derechos Laborales y Derechos Humanos debe garantizar la igualdad procesal, compensando esas desigualdades económicas y sociales entre persona trabajadora y empleadora a partir de principios como el protector.

d. Principio de celeridad

Es trascendental para el acceso a la justicia porque es parte de la idoneidad y eficacia de los instrumentos jurídicos que proporciona el Estado a particulares. A partir del Artículo 182, numeral 5to, se establece la obligación del Estado, a través del Órgano Judicial, de vigilar para que se garantice la pronta y cumplida justicia. Es así como se reafirma que no sólo es de vital importancia que la persona trabajadora tenga los recursos necesarios para el reclamo de sus derechos, sino también que estos sean ágiles y oportunos, por lo que el Estado debe adoptar las medidas necesarias para la celeridad de los procesos judiciales y administrativos, dado que no basta estipular los plazos procesales sino también los recursos jurídicos que permitan defenderse de la retardación de justicia.

¹⁰ Juan MÉNDEZ, *El acceso a la justicia, un enfoque desde los Derechos Humanos*, en Joseph THOMPSON (coord.) *Acceso a la justicia y equidad. Estudio en siete países de América Latina*, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, San José, 2000, pág. 15. También: Joseph THOMPSON, *Derechos Humanos, garantías fundamentales y administración de justicia*, Revista IIDH, San José, n° 10, pág.17-18.

e. Principio de gratuidad

Constituye una garantía constitucional¹¹, e implica que el Estado asume gran parte de los gastos generados por los procesos legales, como pago de personal, gastos de papelería, representación técnica, etc. Con la finalidad de garantizar otro principio, el de igualdad, permitiendo que toda la población independientemente de su estatus económico pueda tener acceso a los mecanismos existentes para la defensa de sus derechos.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha afirmado que "... es común que la desigual situación económica o social de los litigantes se refleje en una desigual posibilidad de defensa en juicio". En general, las trabajadoras desconocen sus Derechos laborales y los mecanismos legales que les asisten para la defensa de los mismos y, por lo tanto, carecer de una real defensa técnica puede ir en detrimento de sus derechos humanos. Un ejemplo claro de esta situación es el que se observa con respecto a las presunciones legales establecidas en el Código de Trabajo, en virtud del Principio Protector, las cuales no son del conocimiento general de trabajadoras y trabajadores¹².

f. Principio de legalidad

El inciso final del Artículo 86 de la Constitución de la República establece: "Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley". "Tal principio no hace referencia solo a la legalidad secundaria, sino que se extiende al sistema normativo como unidad, es decir, la legalidad supone respeto al orden jurídico en su totalidad, lo que lógicamente comprende a la Constitución. Por lo anterior, la legalidad no es solo sujeción a la ley, sino también, y de modo preferente, sujeción a la Constitución, en tanto norma primera"¹³.

El Artículo 602 del Código de Trabajo establece como cuerpo normativo de aplicación supletoria en materia laboral al Código Procesal Civil, el cual ha sido sustituido por el Código Procesal Civil y Mercantil, en cuyo Artículo número 3 manifiesta: "Todo proceso deberá tramitarse ante juez competente y conforme a las disposiciones de [dicho] código, las que no podrán ser alteradas por ningún sujeto procesal. Las formalidades previstas son imperativas. Cuando la forma de los actos procesales no esté expresamente determinada por ley, se adoptará la que resulte indispensable o idónea para la finalidad perseguida"¹⁴.

¹¹ Artículo 181. Constitución de la República de El Salvador - La administración de justicia será gratuita.

¹² Artículo 413 del Código de Trabajo de El Salvador, vigente a 09 de agosto de 2010, dice: "Art. 413.- La falta del contrato escrito será imputable al patrono y, en caso de conflicto, una vez probada la existencia del contrato de trabajo, sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 21, se presumirán ciertas las estipulaciones y condiciones de trabajo alegadas por el trabajador en su demanda y que deberían haber constado en dicho contrato".

¹³ SSC (amparo) 167-1997 del 25 de mayo de 1999. Es un mandato al legislador en la formulación de la norma, esto es, que la norma debe adecuarse al texto de la Constitución; y, por el otro, un mandato al juzgador respecto a su aplicación, que implica ser interpretada y aplicada de acuerdo con la Constitución.

¹⁴ Código Procesal Civil y Mercantil. Decreto Legislativo No.319 de fecha 15 de abril de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 100, Tomo 387 de fecha 31 de mayo de 2010.

g. Principio de oficiosidad

En el proceso laboral todas las etapas posteriores a la interposición de la demanda deben ser impulsadas de oficio por el juez o jueza, de conformidad con el artículo 382 del Código de Trabajo. Este principio relacionado con el de dirección y ordenación del proceso, buscan evitar que éste se estanque debido a la inactividad de las partes, que puede estar relacionada con desinterés, displicencia, falta de recursos económicos, falta de asistencia técnica, temor a represalias, desconocimiento o cualquier otro obstáculo que enfrenten las partes. Si el juez o jueza laboral cumplen con su función de representantes del Estado impartiendo justicia, al impulsar de oficio las etapas procesales y orientar el proceso, podrían evitarse efectos que impactan negativamente a las personas trabajadoras, como la retardación de justicia laboral.

II. OBSTÁCULOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA

Dentro de los obstáculos para acceder a la justicia el Grupo de Monitoreo Independiente de El Salvador (GMIES), plantea la siguiente clasificación: "... una de carácter personal, relacionada propiamente con el individuo que acude para obtener justicia; y otra de carácter institucional, inherente al funcionamiento del sistema jurídico y desencadenada por los actores del sistema de justicia"¹⁵.

En el caso de las mujeres que son víctimas de violencia, por ejemplo, el acoso sexual: "... la CIDH ha verificado una serie de obstáculos que dificultan la interposición de denuncias de actos de violencia (...) la falta de protecciones y garantías judiciales para proteger la dignidad y la seguridad de las víctimas y de los testigos durante el proceso; el costo económico de los procesos judiciales; y la ubicación geográfica de las instancias judiciales receptoras de denuncias"¹⁶.

2.1 Obstáculos personales

a) Económicos

La desigualdad económica es una de las limitantes fuertes para el ejercicio de los Derechos y el reclamo oportuno sobre el incumplimiento de los mismos, por lo que la inaccesibilidad a la justicia está relacionada con la pobreza y la pobreza extrema¹⁷. No se puede dejar de considerar el factor económico de las personas trabajadoras a quienes se les han vulnerado sus Derechos Laborales, puesto que para la reivindicación de sus Derechos es ineludible que éstas cuenten con los recursos económicos que les posibiliten acudir a las instancias competentes a denunciar los hechos, así como su permanencia durante el proceso.

Los costos que implica un proceso judicial para las trabajadoras y trabajadores, no solamente es en términos económicos (pago de honorarios de abogados/as particulares, peritos/as y personas ejecutoras de embargo, gastos de transporte, producción de la prueba, descuentos por ausentismo, etc.), sino también en cuanto a inversión de tiempo. En el caso de las mujeres, que por su condición de género tradicionalmente les han sido impuestas obligaciones vinculadas con el trabajo reproductivo, los costos de los procesos pueden incrementarse con gastos destinados al pago de honorarios para el cuidado de hijas e hijos mientras realizan trámites legales.

¹⁵ *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, GMIES a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007 Impreso en Talleres de Imprenta Criterio. Pagina 14.

¹⁶ *Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas*, página x, párrafo 12.

¹⁷ "Administración de la Justicia en las Américas: Ética Judicial y Acceso a la Justicia", Sitio Web del Comité Jurídico Interamericano, sección Agenda Actual: Acceso a la Justicia, p. 2. "El doctor Kenneth Rattray explicó que la cuestión del acceso a la justicia estaba relacionado con la falta de medios por parte de los individuos, así como con la imposibilidad de conseguir una justicia rápida y efectiva debido a la complejidad de los procedimientos." Tomado de: http://www.oas.org/cji/cji_agenda_actual_Acceso_a_la_Justicia.pdf, el día 24de agosto de 2010.

“Si la pobreza afecta el cumplimiento del derecho de acceso a la justicia, en este escenario, las mujeres son el sector de la población con mayor afectación. Los datos disponibles indican de manera contundente que la pobreza es sufrida en mayor proporción por mujeres que por hombres, lo que señala la necesidad de tener en cuenta las diferencias de género para orientar los esfuerzos para facilitar el acceso a la justicia”¹⁸.

b) Culturales

Muchas veces los factores culturales como los valores, lenguaje, referentes o experiencias negativas con respecto al sistema de administración de justicia generan una condición de desconfianza y resignación frente a las instituciones del Estado que están obligadas a garantizar el respeto de los Derechos Laborales, lo que produce una situación de inseguridad y desmotiva a la persona trabajadora para poder recurrir a las instituciones competentes¹⁹.

c) Informativos

El desconocimiento y la desinformación sobre Derechos Laborales y sobre las vías para hacer efectivo su reclamo, se ubican entre los principales motivos por los que las personas trabajadoras no recurren a ninguno de los mecanismos que el Estado ha creado para la búsqueda de la Justicia Laboral. Esta problemática es consecuencia de la carencia de programas que garanticen la difusión por parte del Estado de información sobre:

- Derechos y prestaciones laborales y sindicales;
- Mecanismos protectores de los derechos laborales: qué hacer ante las violaciones a derechos laborales;
- Institucionalidad garante de su aplicación: dónde acudir, ubicación exacta de las instituciones;
- Requisitos para el efectivo reclamo de violaciones a derechos: plazos, documentos requeridos.

d) Geográficos

En El Salvador la *ratione loci* tiene dos criterios: el domicilio del demandado y la circunscripción territorial. En relación a este aspecto, la población trabajadora se enfrenta a la centralización de las instituciones de Gobierno, y a la carencia de suficientes oficinas donde acudir al reclamo de sus Derechos Laborales.

¹⁸ Véase Montaña, S. (coordinadora). *El aporte de las mujeres a la igualdad en América Latina y el Caribe*. Unidad Mujer y Desarrollo de la comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Tomado de: <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/29399/P29399.xml&xsl=/mujer/tpl/p9f.xsl&ba se=/tpl/top-bottom.xslt>, el día 23 de agosto de 2010.

¹⁹ *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, GMIES a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007 Impreso en Talleres de Imprenta Criterio. Página 16.

Según GMIES, ante este obstáculo de carácter geográfico las personas trabajadoras pueden optar por crear sus propios mecanismos de reivindicación de Derechos, al carecer de una atención técnica-jurídica idónea, y al no existir profesionales del Derecho acreditados que brinden dicha atención. De esta forma, la persona trabajadora queda en estado de indefensión ya que en muchos casos podría ser el mismo patrono quien establezca los parámetros de negociación o la resolución de conflictos²⁰.

2.2 Obstáculos institucionales

Estos se refieren a la inexistencia de leyes a favor de las personas trabajadoras o a la presencia de normas que directa o indirectamente son discriminatorias y que, por tanto, atentan contra los derechos humanos. Un ejemplo de esta legislación es la que encontramos en el Código de Trabajo relativa al trabajo doméstico, la cual restringe derechos laborales referentes a jornada laboral, salario mínimo, seguridad social, etc. Los obstáculos institucionales están relacionados también con la incorrecta aplicación de una normativa de parte de las personas servidoras públicas.

a. La inexistencia o ineficacia del ordenamiento jurídico

La principal herramienta para el reclamo de la justicia es la norma positiva. Sin un ordenamiento jurídico que garantice los derechos, los principios, las garantías, no es posible el reclamo de los Derechos Humanos y este es uno de los obstáculos que muchas veces enfrentan las personas trabajadoras.

En la actualidad, cada vez se hace más frecuente encontrar normas obsoletas que se prestan a interpretaciones injustas, así como vacíos legales o zonas grises dentro del sistema Jurídico Laboral, es decir, inexistencia de leyes que puedan regular nuevas formas de contrataciones de trabajo que responden a la globalización, haciéndose necesarias reformas que garanticen una normativa que responda a la realidad.

Dado que la persona trabajadora tiende a estar en una situación de indefensión frente a la persona empleadora, las leyes en materia laboral juegan un papel central ya que enumeran las garantías y derechos de las partes, con el objetivo de lograr la igualdad jurídica: “De modo que la única forma de sortear algunos impedimentos normativos y prácticos es que el Estado provea el andamiaje jurídico necesario que garantice eficazmente una resolución justa, adecuada y oportuna de los conflictos que se suscitan en la sociedad”²¹.

²⁰ *Obstáculos de la Justicia laboral en Centroamérica y el Caribe , Análisis Comparativo*, pág. 16.

²¹ *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, GMIES a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007 Impreso en Talleres de Imprenta Criterio. pagina 17

Los instrumentos legales deben procurar brindar mecanismos que protejan a la persona trabajadora y garanticen el debido proceso, simplificando los procedimientos y retirando los trámites engorrosos que puedan llevar a la retardación de justicia.

Uno de los motivos por el que las personas trabajadoras abandonan los procesos judiciales, son las excesivas solemnidades de los procesos judiciales, las cuales implican una gran inversión de tiempo y dinero, tanto del Estado como de las partes con el agravante de la desventaja y condición en la que se encuentran las personas trabajadoras, sobre todo para quienes tienen responsabilidades familiares, sin empleo y sin recursos muchas veces ni siquiera para movilizarse.

b. La organización del sistema de administración de justicia

Las oficinas de recepciones de denuncias son en un primer momento las conocedoras del agravio que sufre la persona trabajadora, y estas trasladan las denuncias a las personas que serán las responsables de brindar la asesoría a las usuarias y usuarios. Si estos delegados y delegadas no tiene la preparación ni los conocimientos para asesorar debidamente a las personas trabajadoras, puede representar el primer obstáculo que impida a la persona trabajadora el acceso a la justicia laboral. “Otro impedimento relacionado con la organización del sistema de administración de justicia va orientado a la llamada “tramitología”, relacionada con la cantidad y complejidad de trámites que deben realizar los que acceden al servicio y a los horarios de servicio y calidad de la atención que se presta. Máxime cuando frecuentemente las personas operadoras de justicia tienen una actitud automática y, en ocasiones, de negligencia frente a los asuntos que resuelven, a veces provocada por el enfoque reduccionista del examen mismo del “expediente y del trámite”, olvidándose de que en éstos se plasman personas y violaciones”²².

El hecho de que las personas juzgadoras en materia laboral tengan deficiencias en la capacidad de resolver los conflictos laborales basándose en principios apegadas a derecho y con base en los hechos, pone en peligro el proceso y puede ocasionar la pérdida de los derechos de la trabajadora o trabajador. Aquí es importante mencionar que en El Salvador solo existen 9 Juzgados de lo Laboral, 5 de los cuales se encuentran en el Departamento de San Salvador, lo cual deja al resto de la población a cargo de jueces o juezas de paz o de primera instancia, cuya jurisdicción no es exclusivamente laboral, lo que pone en riesgo los derechos de las personas trabajadoras.

c. La retardación injustificada de la justicia

“Justicia retardada es justicia denegada”²³, esta premisa es una realidad cuando los

²² *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, GMIES a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007 Impreso en Talleres de Imprenta Criterio. Página 19.

²³ Ob. Cit. Pág. 19.

procesos se dilatan de forma innecesaria, justificándose en la excesiva carga laboral de los juzgados, lo cual se agrava al no hacer uso de recursos como la queja por retardación de justicia. Este tipo de retrasos ocasiona que trabajadores y trabajadoras reconsideren la posibilidad de “conciliar” sus derechos, lo que se traduce en arreglos conciliatorios, muy por debajo de los montos legales establecidos.

Ante la justificación en el retardo de tramitación de los procesos por parte de la administración de justicia, la Corte Interamericana de Derechos Humanos propone tres elementos de razonabilidad para el análisis del plazo así: “a) complejidad del asunto; b) actividad procesal del interesado; y c) conducta de las autoridades judiciales... García Ramírez agrega un cuarto elemento: d) La afectación actual que el procedimiento implica para los derechos y deberes”²⁴.

d. La corrupción

Con frecuencia las personas trabajadoras que acuden a la administración de justicia se encuentran con la inexistente transparencia en la aplicación del Derecho por parte de jueces o representantes legales corruptos.

La corrupción se define como: “... el abuso del poder delegado y es cometida por los representantes, cuando hacen uso incorrecto de sus facultades o de los recursos que les han sido asignados, con la finalidad de generar beneficios ilegítimos para sí mismos o para los grupos de poder que ejercen influencias indebidas sobre ellos”²⁵.

2.3 Obstáculos a la justicia laboral de las mujeres

Para las mujeres acceder a la justicia implica un mayor reto y real desafío en contra de los empleadores e incluso dentro del mismo aparato Estatal. Por ejemplo, la Procuraduría General de la República (PGR), para el periodo de junio 2008 a mayo de 2009, dio asistencia legal a un total de 22,567 personas, de las cuales el 32% corresponde a trabajadoras y el 68% a trabajadores²⁶.

Si bien los recursos de la PGR son insuficientes, las cifras dicen que son las mujeres una tercera parte de las personas que reciben asistencia legal, lo cual podría deberse a múltiples factores, como por ejemplo: falta de credibilidad en la institución; carencia de recursos económicos para acudir a las instancias; desconocimiento sobre las instituciones que las amparan o, simplemente,

²⁴ Ob. Cit. Pág. 20.

²⁵ Cfr. PROBIDAD. *Descifrando la corrupción*. San Salvador, 2004, PP. 5 y 10, tomado de <http://www.google.com/sv/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fcontrapeso.info%2Fenviar.php%3Ftype%3D2%26id%3D22&rct=j&q=Probidad%20Descifrando%20la%20corrupci%C3%B3n&ei=fa1sTNmKBYK81QeErdDuDw&usg=AFQjCNHKxqLsIPA6T925vIumFXR2IhepwQ&cad=rja>, visitado el 18 agosto de 2010.

²⁶ Memoria de labores de la Procuraduría General de la República, junio 2008 a mayo de 2009, página 95.

ignorancia sobre qué derechos puede exigir; e incluso falta de tiempo para la realización de trámites, dado que las labores que las mujeres tradicionalmente realizan las ubica en situaciones desventajosas frente a los patronos, como el caso de las trabajadoras domésticas que han sido despedidas y que no cuentan con testigos o testigas que puedan rendir declaración y, además, en la mayoría de veces, ni siquiera cuentan con contrato laboral escrito. También en otros sectores donde se ubican mayoritariamente las mujeres, estas se ven afectadas por este mismo obstáculo o falta de pruebas al momento de reivindicar sus derechos.

Otro de los obstáculos para el acceso a la justicia de las mujeres es la falta de políticas del Estado para prevenir y sancionar actos de discriminación hacia las mujeres, así como programas de difusión y promoción de los derechos y los mecanismos existentes para acceder a la justicia laboral.

III. INDICADORES

3.1 Definición de los indicadores

Según Roberto Ingemar Salvatierra Zapata se definen como indicadores los “... Índices cuantitativos y cualitativos (cifras o enunciados que dan a conocer la situación en un momento dado), que permiten verificar el logro o consecución de objetivos, identificar si existen variaciones entre lo programado y lo ejecutado y deducir cual es la situación actual de gestión”²⁷. Lo que comprende una medida de los hechos que están en estudio.

También es preciso hacer referencia a la definición que hace Mónica Dávila Díaz en relación a los Indicadores de Género que en sus palabras define como: “(...) una medida, un número, un hecho, una opinión o una percepción que señala una situación o condición específica y que mide cambios en esa situación o condición a través del tiempo. Los indicadores son siempre una representación de un determinado fenómeno, pudiendo mostrar total o parcialmente una realidad”²⁸. Dávila, señala que un indicador no sólo está orientado a una cifra, sino que hace una definición más amplia en relación a estos indicadores que pueden mostrarnos una realidad o al menos dar la premisa de la misma.

3.2 Definición de indicadores y sistema de indicadores de acceso a la justicia laboral

A la luz de los Derechos Humanos, Marcela Ferrer propone que los indicadores pueden ser entendidos “como la información utilizada para medir el grado en que un derecho legal está siendo ejercido o satisfecho en un contexto determinado”²⁹.

Es decir, un indicador en materia de Derechos Humanos puede ser útil para medir la efectividad de los mismos y cómo se aplica en un Estado de Derecho, partiendo de la obligación del Estado de garantizar los Derechos Humanos y en este particular, el Derecho al Acceso a la Justicia Laboral.

Asimismo, los indicadores, según nos refiere la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “señalan que el sistema de indicadores de progreso debe permitir (...) establecer con un grado razonable de objetividad, las distancias entre la situación en la realidad y el estándar o meta deseada”³⁰.

Con lo anterior, se puede definir que un indicador del Derecho de Acceso a la Justicia Laboral es una herramienta metodológica que nos permite medir el grado del ejercicio, efectividad y cumplimiento de este derecho.

²⁷ Cuadro de Mando Integral (CMI), Elaboración del Plan Institucional de Mediano Plazo y su Relación con el Programa Operativo Anual Y el Presupuesto Aplicado al Servicio Nacional de Geología y Técnico de Minas De Bolivia SERGEOTECMIN. página 10 tomado de: <http://www.eumed.net/libros/2009d/618/Sistema%20de%20Control%20de%20Gestion.htm>

²⁸ Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica*. 2004. Taller 2. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Página 3.
Tomado de http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf el día 13 de agosto de 2010.

²⁹ Ferrer Lues, Marcela. *Derechos humanos en población: indicadores para un sistema de monitoreo*. 2007. Santiago de Chile. CEPAL. Pagina 11 Tomado del sitio web: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/3/29673/P29673.xml&xsl=/celade/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl> el día 8 de agosto de 2010.

³⁰ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... *Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007.

Un indicador nos dará una premisa sobre la situación del acceso a la justicia laboral en un determinado periodo, e incluso, con la interpretación de datos puede proyectarse a hechos posteriores. Por ejemplo, si se considera que las violaciones a los derechos laborales están relacionadas con la falta de información sobre mecanismos de protección de los derechos laborales, un indicador podría construirse a partir de la cualificación o cuantificación de las políticas que el Estado emplea para contrarrestar esa falta de información sobre los mecanismos de protección de los derechos laborales.

3.3 Objetivos de los indicadores de Acceso a la Justicia Laboral

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos hace referencia al protocolo de San Salvador, donde manifiesta que los indicadores tienen por objetivo verificar el cumplimiento de obligaciones suscritas en un tratado internacional de derechos humanos, agregando que estos indicadores de derechos no se restringen a recaudar información sobre la situación económica y social de un Estado Parte, sino que además apuntan a verificar el nivel de cumplimiento y efectividad de tales derechos³¹.

Un indicador económico por sí mismo solo daría referencia de la situación económica de la población, pero si se suman indicadores orientados a los derechos humanos y los resultados de las gestiones de las políticas, programas y servicios del gobierno, se tendrá una idea cercana de la realidad del estado de los derechos de la población.

El Estado no puede argumentar que al garantizar los derechos de la mayoría, cumple con su obligación de garantizar los Derechos de la población en general, ya que pueden existir grupos vulnerables que carezcan de capacidades y/o recursos para la exigencia y defensa de sus derechos. Por ello, la CIDH plantea que los indicadores deberán dar cuenta también de aquellos casos en que la situación económica u otros obstáculos (por ejemplo: género, opción sexual, edad) limitan o impiden a la persona o a un colectivo, hacer reclamos ante violaciones a sus derechos.

Instituciones como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) utilizan indicadores orientados al desarrollo de los países, y estos van enfocados en datos estadísticos con metodologías específicas que buscan dar cuenta del grado de realización de los derechos que se enuncian en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, como herramientas que permitan fortalecer el goce de esos derechos.

Los indicadores para el acceso a la justicia buscarán medir la realización y progreso de los Derechos Laborales y las limitaciones y obstáculos que predominan para el efectivo Acceso a la Justicia Laboral y, en especial, en el caso de las mujeres, también las políticas de gobierno frente a tales

³¹ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... *Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007, página 9.

obstáculos, señalando el incumplimiento del Estado frente a estos Derechos. En este caso se necesitarán indicadores de progreso, como se verá más adelante, pero también en algunos casos, relativos a la política pública se necesitarán los indicadores de desarrollo, que se complementaran para dar un amplio panorama del estado real del Derecho al acceso a la justicia.

3.4 Tipología de Indicadores

Con el propósito de elaborar indicadores que permitan precisar la efectividad del Derecho de Acceso a la Justicia se toma como referente el modelo al que la Comisión Interamericana de Derechos humanos hace referencia, en conjunto con la propuesta de las Naciones Unidas. Hay que tener presente que la CIDH, para los casos de los derechos sociales, toma como parámetro el Protocolo Adicional a la Convención Americana en Materia de Derechos Económico, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”, que fue ratificado por el Estado de El Salvador el 30 de marzo de 1995³², porque es a partir de ahí donde se evalúa el compromiso que adquirió el Estado Salvadoreño y sus avances en relación al respeto, cumplimiento y eficacia de los derechos sociales³³.

Los indicadores deben considerar el periodo de tiempo que se pretende analizar según la necesidad del estudio, es decir, que para definir un parámetro de tiempo deberá considerarse lo que se ajuste a los objetivos de la investigación.

Dávila, los clasifica en: **Indicadores de Eficacia** “los que guardan la relación que existe entre los objetivos planteados en un programa o proyecto y los resultados obtenidos”; por tanto, serán eficaces los que sí den resultados que se aproximen estrictamente a las metas planteadas al inicio del proyecto; **Indicadores de eficiencia** “el término de eficiencia incorpora al concepto de eficacia el aspecto económico (...) relaciona el resultado del programa o proyecto con los costes derivados de la actuación”; se refiere a aquellos que no sólo su resultado se aproxima a los objetivos planteados, sino también al uso y aprovechamiento de los recursos que se plantearon; y los **Indicadores de impacto**, en los que “la eficacia pretendía medir el efecto que se ha producido por haber llevado a cabo una actuación...”, es decir, medir el resultado en relación a las metas que se planteaban, pero a la vez de la eficiencia de los recursos también el impacto directo (hacia la población que se debía el proyecto) e indirecto (frente al resto de la población que no estaba comprendida en el proyecto)³⁴.

³² Confrontado en página oficial de la Corte Suprema de Justicia de El Salvador en: [http://www.csj.gob.sv/ Convenios.nsf/1dc4027891f7e0fc06256bbf006582fe/ba4bb5e49b32d0f3862564cf004c9538?OpenDocument&Highlight=0,protocolo](http://www.csj.gob.sv/Convenios.nsf/1dc4027891f7e0fc06256bbf006582fe/ba4bb5e49b32d0f3862564cf004c9538?OpenDocument&Highlight=0,protocolo) última consulta día 15 de agosto de 2010.

³³ “La definición de puntos de referencia fomenta la rendición de cuentas, pues los Estados se comprometen con un valor del indicador que se está evaluando”. Ferrer Lues, Marcela. Derechos humanos en población: indicadores para un sistema de monitoreo. 2007. Santiago de Chile. CEPAL. Página 17. Tomado del sitio web: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/3/29673/P29673.xml&xsl=/celade/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xslt>, el día 8 de agosto de 2010.

³⁴ Dávila Díaz, Mónica. Indicadores de género: guía básica. 2004. Taller 2. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Páginas 6 y 7. Tomado de http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf, el día 13 de agosto de 2010.

Por otra parte Dávila menciona los indicadores en razón de su naturaleza, pero otros autores como Abramovich³⁵ y la ONU³⁶, que aunque no los denominan así concuerdan en cuanto a los contenidos, exponiéndolos como Indicadores de Realización o Estructurales; indicadores de proceso o Impacto y los indicadores de resultado.

La CIDH incluye en su propuesta indicadores que, según el tipo de dato que se espera recoger, pueden denominarse indicadores cuantitativos, es decir, los que “derivan de métodos que recogen información principalmente en formato numérico o en categorías pre-codificadas, mientras que en el campo de la investigación cualitativa los procedimientos y técnicas de análisis están lejos de su estandarización”³⁷. Y los de dimensiones cualitativas, estos últimos son denominados como señales de progreso cualitativas.

La CIDH propone tres tipos de indicadores (en relación a la ONU en el citado Informe sobre Indicadores para Vigilar el Cumplimiento de los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos) estos son:

a) Indicadores estructurales (Indicadores de realización)

Estos pretenden medir las estrategias, planes, programas, políticas de gobierno e incluso las normas jurídicas que van encaminadas a cumplir con las obligaciones y las garantías de los y las ciudadanas y, en este particular, a una población específica que son los trabajadores y trabajadoras que ven especialmente afectados sus derechos laborales y el Acceso a la Justicia.

La información que se busca con estos indicadores es la que nos permita evaluar la organización del Estado, su estructura y como el aparato estatal cumple con el mandamiento constitucional de acceso a la justicia social y los compromisos adquiridos en el protocolo de San Salvador en razón de garantizar la justicia y el respeto a los derechos laborales³⁸.

b) Indicadores de proceso (Indicadores de impacto)

Son los que sirven para medir la calidad y magnitud de esas políticas o programas que ejecuta el Estado, para el ejercicio y eficacia de los derechos laborales de sus gobernados/as y, asimismo, los medios donde poder exigir la justicia laboral.

³⁵ En referencia a Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros en Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales, Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

³⁶ Ob. Cit: Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros. Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007. Página 17.

³⁷ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007. Página 16.

³⁸ Artículo 1. Obligación de Adoptar Medidas: Los Estados partes en el presente Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos se comprometen a adoptar las medidas necesarias tanto de orden interno como mediante la cooperación entre los Estados, especialmente económica y técnica, hasta el máximo de los recursos disponibles y tomando en cuenta su grado de desarrollo, a fin de lograr progresivamente, y de conformidad con la legislación interna, la plena efectividad de los derechos que se reconocen en el presente Protocolo. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”.

Esto se logra midiendo “el alcance, la cobertura y el contenido de las estrategias, planes, programas, o políticas u otras actividades e intervenciones específicas encaminadas al logro de metas que corresponden a la realización de un determinado derecho”³⁹.

Estas estrategias o medidas evaluarán la efectividad del Estado para garantizar el acceso a justicia, lo que implica no solo advertir la existencia de instituciones que brinden asesoría jurídica gratuita o un número preciso de juzgados especializados en materia laboral, sino más bien pretende evaluar el trabajo de los mismos, si se cumple con la transparencia e imparcialidad con la que se espera que se dirijan estos funcionarios o funcionarias, si estas personas son capaces y si el Estado garantiza una defensa técnica real y gratuita e incluso, con respecto a la normativa laboral, si ésta es eficaz y no violenta los derechos de las personas trabajadoras.

c) Indicadores de resultados

Este indicador busca medir el impacto, el beneficio inmediato real y la efectividad que tienen las estrategias, programas, intervenciones del Estado; proporcionan datos importantes “que sirven para obtener datos finales de las actuaciones, relacionando los indicadores de resultados con las acciones del programa”⁴⁰, para lo que será necesario hacer hincapié en los indicadores de proceso.

Estructurales	Proceso	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> - Miden las estrategias, planes, programas, políticas de gobierno y las normas jurídicas. - Necesita una base de referencia, (generalmente son una respuesta definitiva Si o No). 	<ul style="list-style-type: none"> - Permiten vigilar la aplicación de las políticas públicas. - Dan información sobre los niveles de calidad o cobertura de estos programas o políticas públicas. - Permite clasificarlos por períodos determinados. - Estos dependen de bases de referencia o metas (cifras o porcentajes) - Tendrá un componente más dinámico y evolutivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ven los alcances de los resultados. - Suele ser un indicador lento. - Menos sensible para reflejar los cambios momentáneos que un indicador de proceso.

Elaboración propia en base a los criterios de la CIDH⁴¹

³⁹ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... *Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007 Párrafo 31.

⁴⁰ Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica. 2004*. Taller 2. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Página 3. Tomado de http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf, el día 13 de agosto de 2010.

⁴¹ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... *Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007 Párrafos del 33 al 37.

3.5 Categorías analíticas para ordenar la información relevante sobre derechos

Estas categorías analíticas son una propuesta de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, las cuales nos permitirán enmarcar en tres ejes especiales el contexto del Acceso a la Justicia laboral en El Salvador, ya que este tema es amplio y puede abordarse desde varias directrices. Las consideradas de mayor relevancia son: el marco legal en el que se reclama el Derecho, la capacidad estatal y su estructura que no sólo se refiere a la estructura de la administración de justicia, sino también a la parte política de la misma, y finalmente la parte económica con la que cuenta el Estado para garantizar la eficacia de los mismos.

a) Recepción del derecho

La recepción del derecho dentro de la administración de justicia es la que “procura alcanzar información relevante sobre la forma en que un derecho (...) [es] incorporado en el sistema normativo doméstico y en las prácticas y políticas públicas”⁴², cuáles son las condiciones para ejercer estos derechos, qué derechos pueden ser exigidos, con qué recursos cuenta el Estado para el reclamo de estos derechos.

Las políticas estatales para con los derechos laborales de las personas trabajadoras se manifiestan a través de los programas, servicios y proyectos que desarrolla con el fin de la realización de los mismos. Hay que tener claro que cuando estos programas o servicios dan como resultado no el respeto de los Derechos Laborales es porque son de índole asistencialista, y esto se puede evidenciar en los indicadores de proceso.

La CIDH ilustra como indicador estructural de recepción del derecho su incorporación al ordenamiento jurídico y su operatividad, la existencia de jurisprudencia relevante a la exigibilidad de este Derecho; el alcance y cobertura de las políticas públicas definidas como medidas de ejecución de ese derecho.

b) Capacidades estatales

Este se refiere a la estructura estatal, la administración de justicia, cómo emplea este poder para la protección y cumplimiento del Acceso a la Justicia, es decir cómo está estructurado el Estado para resolver la problemática de la población, cómo miden sus metas y estrategias de desarrollo lo que “implica analizar las reglas (...) al interior del aparato estatal, las relaciones interinstitucionales, la división de tareas, la capacidad financiera y las habilidades del recurso humano que tiene que llevar adelante las tareas definidas”⁴³.

⁴² Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... *Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007 Párrafo: 35.

⁴³ Ob. Cit. Párrafo 38.

La CIDH propone como ejemplo de indicador estructural, el número de agencias o instituciones que velan por un derecho social o también el examinar sus competencias y funciones. En cambio un indicador de proceso de capacidad estatal, procura determinar el alcance y cobertura de los programas y servicios desarrollados por esas agencias. A la vez un indicador de proceso se puede medir según cómo ha sido la calidad y las variaciones de los servicios que presta a la población en un período determinado.

El eje sobre capacidad estatal también busca recuperar aspectos que den cuenta sobre las políticas de gobierno y la eficacia en torno al derecho que se desarrolle, “persigue además como objetivo evaluar con mayor complejidad los problemas que enfrenta el Estado para cumplir las obligaciones”⁴⁴, lo que permitirá la identificación de los problemas y obstáculos que tiene el gobierno a la hora de la ejecución de los programas que responden a políticas de gobierno. Este análisis permitirá a la vez identificar si los obstáculos son el resultado de malas políticas estatales o bien, pueden deberse a problemas estructurales a la hora de la ejecución.

Otro aspecto interesante en relación a las capacidades estatales es la existencia de organismos de control interno, que puedan monitorear y controlar las actuaciones de las personas a cargo de la administración de justicia y así también el control de transparencia y eficacia de estas agencias u organismos que son parte del Estado y el uso de los recursos que tienen a disposición. Se considera también importante tomar en cuenta dentro de este aspecto la búsqueda de “información relativa a la accesibilidad de los servicios y programas sociales organizados por el Estado, considerando por ejemplo el acceso físico, la publicidad de los servicios y la pertinencia cultural”⁴⁵.

La fragmentación es otro aspecto que considera la CIDH para este tipo de categorías, y se refiere a la distribución o jerarquía de los distintos niveles de la administración del Estado y entre los diferentes servicio. Esta fragmentación del Estado está relacionada con los procesos de descentralización de las políticas y servicios públicos con el propósito de permitir mayor flexibilidad, mejorar el servicio y apegarse a las realidades regionales; pero estas políticas y procesos de descentralización de los servicios públicos también conllevan en ocasiones numerosos problemas de coordinación, lo cual puede ser debido a “la falta de claridad en la definición y distribución de competencias y responsabilidades entre distintas instancias de gobierno y en ocasiones entre diferentes gobiernos, nacionales, regionales o provinciales y locales”⁴⁶, como lo señala la CIDH.

⁴⁴ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007 Párrafo 39.

⁴⁵ Ob. Cit. Párrafo 40.

⁴⁶ Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007 Párrafo 41

c) Contexto financiero básico y compromisos presupuestarios

Esta categoría se refiere al gasto público, cómo se distribuyen los recursos económicos del Estado que posteriormente se convertirán en los mecanismos de la población para exigir la justicia laboral. Tienen igual importancia los **compromisos presupuestarios**, lo que implica hacer un análisis a través de la asignación presupuestaria a las diferentes carteras del Estado, por ejemplo, comparar el presupuesto que se le da a la Fuerza Armada en relación a la que se asigna al Ministerio de Trabajo; también un diagnóstico interinstitucional del Ministerio de Trabajo, cómo ejecuta el presupuesto en relación a campañas o programas encaminados a la reivindicación de los derechos laborales de las mujeres, políticas contra la discriminación de género, capacitación del personal del Ministerio de Trabajo, entre otros.

Como hemos visto, se parte de un conjunto de indicadores cuantitativos y señales de progreso cualitativas, los cuales, según la función para la que se les necesita se clasifican en tres tipos: estructurales, de proceso y de resultados. Pero también se requiere delimitar los conceptos para los que se necesitaran estos indicadores a manera de señalar aquellos temas que nos permitan saber en qué contexto se manifiesta este derecho y cómo se recibe el derecho en la administración pública, cómo está estructurado o mejor dicho, cómo se prepara el Estado para recibir este derecho y así cumplir con la garantía constitucional de justicia social y, finalmente, el marco económico, cómo se distribuyen los recursos para implementar las políticas del Estado en relación al tema propuesto.

IV. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE ACCESO A LA JUSTICIA LABORAL CON ENFOQUE DE GÉNERO

Estos indicadores nacen de la necesidad de conocer la realidad del acceso a la justicia, pero también pueden responder a un espacio de tiempo específico ya pasado.

Para esto, no solo es necesario conocer qué son los indicadores de justicia, sino también cómo es el proceso de construcción de los indicadores de Acceso a la Justicia Laboral con enfoque de género donde es necesario tener en cuenta el principio de igualdad de oportunidades, porque solo de esta manera se pueden obtener datos cuantitativos y cualitativos del derecho de Acceso a la Justicia.

4.1. Definición del tema

Es preciso enfatizar que nuestro objetivo es enmarcar la situación de las mujeres frente al cumplimiento efectivo y eficaz del Acceso a la Justicia por parte de la administración pública, cómo se visibilizan las desigualdades de género y las herramientas o mecanismos jurídicos que las trabajadoras tienen para enfrentar estas desigualdades y así también las violaciones a sus Derechos Laborales.

Como se ha mencionado, se necesita analizar en este caso la realidad de la mujer frente al acceso a la justicia, pero con enfoque de género, para eso se requiere tomar en cuenta cómo es el contexto general, cómo es realmente el acceso a la justicia para las mujeres en contraste con la realidad de los hombres frente al mismo derecho, puesto que sólo de esta manera podremos comparar estos resultados a la luz de los indicadores de género.

4.2. Objetivos de los indicadores

Es importante tener claro el tema de los indicadores, pero al igual deben delimitarse los objetivos que esperamos obtener con estos indicadores. “Esto facilitará posteriormente la [recolección] de información necesaria para ofrecer indicadores de realización y de impacto”⁴⁷.

- Perfil de población beneficiada y condiciones de participación (este responde a la población que se espera, si es en general, al menos debe delimitarse la población femenina trabajadora que busca acceso a la justicia).

⁴⁷ Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica. 2004. Taller 2*. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Tomado de [http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores % 20de%20 Genero%20Main.pdf](http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf), el día 13 de agosto de 2010.

- Periodo de comparación de resultados (por ejemplo, número de denuncias de acoso sexual en el trabajo en el periodo de 2000-2003; o puede plantearse en relación a los gobiernos, comparar la situación del acceso a la justicia para las mujeres en el periodo del anterior gobierno, en relación con el período del actual gobierno y comparar resultados).
- Definición de conceptos de resultado.
- Objetivos realistas y verificables (Número de talleres sobre género en el periodo 2007-2010 con delegados o delegadas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Si no existe número de talleres, porque no los hubo, el indicador no es falso sino negativo y la no existencia de esta fuente indica que no hay políticas de género en relación al Ministerio de Trabajo y Previsión Social).

4.3. Identificar dónde pueden encontrarse brechas de género

Debido a que los resultados que se pretenden obtener son en referencia a la situación del acceso a la justicia para las mujeres, se tienen que tomar en cuenta algunos aspectos para elaborar estos indicadores con enfoque de género.

- Analizar cuál es la situación de mujeres y hombres ante el tema del acceso a la justicia.
- Determinar aspectos que pueden condicionar la participación de las mujeres en la denuncia de la violación a sus derechos laborales, tales como:
 - * los recursos,
 - * la participación,
 - * las normas,
 - * Valores pertenecientes a cada sexo,
 - * Obstáculos o las carencias que tienen las mujeres para acceder al sistema de Justicia Laboral.
- Determinar lo que visibilizan los indicadores tradicionales (por ejemplo, que no existan datos desagregados por sexo podría dar cuenta de la ginopia a la hora de capturar datos por parte de la institución evaluada).
- Identificar los ámbitos concretos en los que se observen situaciones diferenciales entre las mujeres y los hombres, especificando (si es factible cuantitativamente) la distancia entre ambos sexos⁴⁸.

⁴⁸ Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica. 2004. Taller 2*. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Tomado de http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf, el día 13 de agosto de 2010.

4.4. Naturaleza de indicadores

Estos indicadores se especifican según la naturaleza de objeto, es decir, en indicadores de estructura, de realización y de resultado o impacto como lo clasificaba la Comisión Interamericana de Derechos Humanos como previamente se definió, pero adicional, estos indicadores se desagregan por sexo y/o se añaden indicadores específicos de género que serán aquellos que den cuenta directamente de las diferencias entre hombres y mujeres.

Los indicadores deben reflejar datos específicos y tener el cuidado de no utilizar indicadores en términos generales, ya que estos podrían limitar el análisis y dificultar la obtención de los datos que se necesitan para el estudio.

4.5. Herramientas de cálculo estadístico que pueden ser útiles a la hora de construcción de indicadores de género

Es necesario tener presentes estas herramientas a la hora de la construcción de indicadores de género, para esto, se presentan los siguientes modelos:

○ Proporción entre mujeres y hombres

Estos buscan mostrar la relación relativa entre hombres y mujeres. Para esto “lo más frecuente es ofrecer el % de mujeres (o el % de hombres), aunque la tendencia actual es hablar en términos de índices de feminidad (**número de mujeres sobre número de hombres y por 100**)”⁴⁹.

○ Relación entre mujeres y relación entre hombres

Estos pretenden darnos información de la situación de las mujeres con respecto a un grupo o colectivo de mujeres; en el caso de los hombres, también darnos la situación de casos particulares de hombres frente a la situación de hombres en un grupo o colectivo. “En este caso es preciso ofrecer el dato para mujeres y para hombres puesto que un indicador aisladamente no permite comparar la situación entre sexos”⁵⁰.

○ Diferencias entre tasas globales de participación

Total de la tasa de participación de las mujeres menos tasa global de participación de hombres (TPM - TPH).

⁴⁹ Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica. 2004. Taller 2*. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Tomado de http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf, el día 13 de agosto de 2010

⁵⁰ Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica. 2004. Taller 2*. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda. Tomado de http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf, el día 13 de agosto de 2010.

4.6. Elección de marco cronológico

Los indicadores de género deben tomar la información de referencia en un tiempo específico, la cual debe ser la misma para las distintas acciones involucradas en el proceso de creación de indicadores. La selección temporal debe estar establecida de acuerdo a las situaciones específicas para los indicadores de Acceso a la Justicia. Es necesario que estos datos tengan la misma referencia cronológica, puesto que de esto depende la comparación, así como la determinación de los resultados, para poder esclarecer la situación de las mujeres y hombres trabajadores frente a la administración de Justicia laboral del Estado Salvadoreño.

V. PROPUESTA DE INDICADORES DE ACCESO A LA JUSTICIA CON ENFOQUE DE GÉNERO

A continuación se presenta una propuesta de matriz de indicadores, construida a partir de los lineamientos para la elaboración de indicadores de progreso en materia de derechos económicos, sociales y culturales de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

POLITICAS DE ACCESO Y REMOCION DE OBSTACULOS FINANCIEROS Y DE OTRA INDOLE	INDICADORES ESTRUCTURALES	INDICADORES DE PROCESO	INDICADORES DE RESULTADOS
<p>- RECEPCION DEL DERECHO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del derecho de las mujeres de acceso a la justicia en el sistema legal en materia laboral y de Seguridad Social y cuál es el alcance. - Exigibilidad, justiciabilidad y alcance, de los derechos laborales y de Seguridad Social reconocidos en: <ul style="list-style-type: none"> * El Protocolo de San Salvador * La Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer CEDAW. * Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) principalmente el 111 sobre la Discriminación (empleo y ocupación); 100 sobre igualdad de remuneración y 156 sobre trabajadores con responsabilidades familiares. - Reconocimiento del derecho de las mujeres de acceso a la justicia en casos de violaciones a sus derechos laborales y de Seguridad Social en el marco de nuevas formas de contratación, por ejemplo: <i>Outsourcing, freelance</i>, o subcontrataciones. 	<p>Jurisprudencia relevante de Juzgados y Tribunales con competencia laboral, sobre exigibilidad de derechos laborales de las mujeres.</p> <p>Jurisprudencia relevante de Juzgados y Tribunales con competencia laboral, sobre acceso a la justicia laboral de las mujeres, sin discriminación.</p> <p>Políticas de capacitación dirigida a jueces y abogados con enfoque de género. Cobertura temática y jurisdiccional, contenido, frecuencia y requisitos.</p> <p>Medidas impulsadas para mejorar la cobertura y calidad en la tramitación de los procesos judiciales y procedimientos administrativos con competencia en materia laboral y seguridad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de resoluciones de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) que apliquen la CEDAW y Convenios de la OIT. - Número de procesos resueltos anualmente de forma favorable sobre delitos de acoso sexual en contra de mujeres y niñas en la relación laboral. - Número de procesos resueltos anualmente de forma favorable sobre delitos de violación sexual en contra de mujeres donde el agresor mantenía relación laboral con la víctima. - Número de procesos resueltos anualmente de forma favorable sobre casos de discriminación en el trabajo (acceso, ascensos, igualdad en la remuneración, igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras: trabajadores con responsabilidades familiares).

	<ul style="list-style-type: none"> - Los servicios brindados para el acceso a la justicia, tales como: El proceso individual de trabajo, el procedimiento de conciliación laboral, el procedimiento de inspección del trabajo, la procuración gratuita, se brindan respetando los siguientes principios y derechos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Principio protector 2. Independencia e imparcialidad; 3. Igualdad en el acceso al servicio; 4. Legalidad en la prestación del servicio; 5. Derecho a recurrir, ante una instancia independiente y superior; 6. Participación en los procesos o procedimientos, por ejemplo, si las trabajadoras cuentan con la posibilidad de ofrecer pruebas o efectuar alegatos sobre los hechos y argumentos legales; 7. Celeridad (plazo razonable) - Existencia en el sistema legal de acciones de protección cautelar o preventiva para evitar daños irreparables en derechos laborales y de seguridad social, por ejemplo en los casos de abandonos de empresas, cómo garantizar el pasivo laboral. - Legitimación de los sindicatos para accionar en representación de los trabajadores en conflictos individuales o colectivos. Alcances y límites. 	<p>Desarrollo de campañas de difusión accesibles a la población salvadoreña y en especial a las mujeres, sobre los procesos judiciales, los procedimientos administrativos y servicios de procuración gratuita existentes para acceder a justicia laboral.</p> <p>Medidas afirmativas para asegurar el acceso a los planes y servicios para las mujeres trabajadoras, considerando su condición de género como un obstáculo para el acceso a la justicia laboral.</p> <p>Duración promedio de los procedimientos judiciales desagregando y comparando la información por sexo, edad y sector económico laboral.</p> <p>Duración promedio del proceso de ejecución de sentencias en materia laboral y de seguridad social, desagregando y comparando la información por sexo, edad y sector laboral.</p>	
--	---	---	--

<p>CONTEXTO FINANCIERO BASICO Y COMPROMISOS PRESUPUESTARIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculos y estimaciones del costo de litigio de un caso sobre derechos laborales y de Seguridad Social, considerando gastos y costas procesales. Para realizar este cálculo, deberá considerarse en el caso de las trabajadoras con responsabilidades familiares, los costos que genera, para ellas el cuidado de personas dependientes, que les permita realizar los trámites legales correspondientes a su caso. - Existencia de mecanismos de denuncia ante prácticas que vulneren el principio de gratuidad de la administración de justicia. - Existencia de mecanismos de vigilancia social para el desarrollo de políticas, programas y planes que garanticen el acceso a la justicia para las mujeres en materia de derechos laborales y seguridad social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la incorporación del enfoque de género e incremento en el presupuesto público, destinado a servicios jurídicos y programas de gobierno para garantizar acceso a la justicia, en materia de derechos laborales y seguridad social principalmente para: <ul style="list-style-type: none"> * Ministerio de Trabajo y Previsión Social * Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, ISDEMU; * Unidad de Defensa de los Derechos del Trabajador (o su equivalente) de la Procuraduría General de la República; * Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, PDDH; * Juzgados especializados en materia laboral; * Instituto Salvadoreño del Seguro Social, ISSS; * Fiscalía General de la República, específicamente para las unidades que atienden delitos de Acoso Sexual y Retención Ilegal de Cuotas Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios, beneficios o prestaciones organizadas por el Estado, dirigidas a las trabajadoras con responsabilidades familiares, con el objetivo de disminuir costos de litigio y tiempo.
---	--	--	---

<p>CAPACIDADES ESTATALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de servicios jurídicos gratuitos, integrales y con enfoque de género para la protección de derechos laborales y de seguridad social organizados por el Estado. - Planes o políticas para remover obstáculos financieros, materiales o culturales, incluyendo los relacionados con discriminación por razón del sexo o género, que impiden el acceso a juzgados o tribunales especializados en materia laboral y de seguridad social, alcance jurisdiccional y territorial. - Existencia de agencias estatales encargadas de producir información, diagnósticos y políticas con enfoque de género, sobre acceso a la justicia. - Oficinas públicas que presten servicios de mediación o conciliación para resolver cuestiones sobre derechos laborales y seguridad social en todo el territorio. - Incorporación por parte de los Juzgados, Tribunales y oficinas prestadoras de servicios con competencia en materia laboral, de reglas procesales especiales y a la luz de los principios del Derecho laboral: <ul style="list-style-type: none"> * Principio protector * Obligación de debida diligencia * Principio de continuidad * Principio de Igualdad * Principio de celeridad * Principio de gratuidad * Principio de legalidad * Principio de oficiosidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura territorial, accesibilidad física de las oficinas, número de casos, y población alcanzada por los programas y servicios especializados en materia laboral y de seguridad social, (es decir, proceso judicial, procedimientos administrativos, mediación, conciliación, función de inspección del trabajo, procuración gratuita, etc.) para el acceso a la justicia implementados principalmente por: <ul style="list-style-type: none"> * Ministerio de Trabajo y Previsión Social; * Procuraduría General de la República; * Fiscalía General de la República; * Órgano Judicial; * Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. - Duración promedio de los casos tramitados en materia de derechos laborales y seguridad social, visibilizando los datos desagregados por sexo, edad y sector económico de la empresa. - Medidas o políticas implementadas para la integración o coordinación entre los diversos planes, programas y servicios jurídicos existentes. Alcance, funcionamiento y resultados. - Existencia de mecanismos de control sobre corrupción por parte de personas empleadas o que ejercen funciones públicas en las instituciones con competencia en materia laboral y seguridad social. - Número y calidad de Convenios con organizaciones sociales que trabajan en la reivindicación de los Derechos Laborales. - Existencia de diagnósticos estatales sobre los principales problemas de cumplimiento de las obligaciones en materia laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas sobre demandas resueltas ante sede judicial laboral que indique la forma y contenido de la resolución, desagregada por sexo. - Estadísticas sobre demandas resueltas ante sede administrativa laboral que indique la forma y contenido de la resolución. Información desagregada por sexo. - Calidad de los informes presentados por el Estado a los Órganos de supervisión de los tratados que regulen temas de igualdad, discriminación y derecho al trabajo. - Existencia de campañas de prevención del acoso sexual en los centros de trabajo. - Porcentaje que se recupera anualmente de los adeudos de las empresas privadas que retienen ilegalmente las cuotas destinadas a Seguridad Social
------------------------------	---	--	---

VI. BIBLIOGRAFIA

- * Abramovich, Víctor; Pautassi, Laura C. y otros... *Lineamientos para la Elaboración de Indicadores de progreso en materia de derechos Económicos Sociales y Culturales*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2007.
- * Cabanellas, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*. (2001). 15° edición Editorial Heliasta: Buenos Aires, Argentina.
- * Código Procesal Civil y Mercantil. Decreto Legislativo No.319 de fecha 15 de abril de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 100, Tomo 387.
- * Dávila Díaz, Mónica. *Indicadores de género: guía básica. 2004*. Taller 2. Instituto Andaluz de la Mujer: Consejería de Economía y Hacienda, España.
- * Ferrer Lues, Marcela. *Derechos humanos en población: indicadores para un sistema de monitoreo*. 2007. Santiago de Chile. CEPAL.
- * GMIES. *Obstáculos a la justicia laboral en Centro América y el Caribe: análisis comparativo*, a cargo de Astrid Valencia. Primera Edición: diciembre 2007, Impreso en Talleres de Imprenta Criterio.
- * Méndez, Juan. *El acceso a la justicia, un enfoque desde los Derechos Humanos*, en Joseph THOMPSON (coord.) Acceso a la justicia y equidad. Estudio en siete países de América Latina, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, San José, Costa Rica, 2000.
- * OEA. *Acceso a la Justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas*, Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos 1889 F. St. N.W. Washington, D.C. 20006, 2007.

Sitios electrónicos visitados:

- [url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eclac.org%2Fmujer%2Fnoticias%2Fnoticias%2F3%2F31403%2FResumenAccesoJusticialT.pdf&ei=3MNnTPKLKsOAIafV0KCfBQ&usg=AFQjCNE1aJR4VGiucbKwGZZLUrCwo02zg](http://www.eclac.org/2Fmujer/2Fnoticias/2Fnoticias/2F3%2F31403%2FResumenAccesoJusticialT.pdf&ei=3MNnTPKLKsOAIafV0KCfBQ&usg=AFQjCNE1aJR4VGiucbKwGZZLUrCwo02zg)
- <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>
- http://www.oas.org/cji/cji_agenda_actual_Acceso_a_la_Justicia.pdf,
- <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/29399/P29399.xml&xsl=/mujer/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-ottom.xslt>,

- <http://www.google.com.sv/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fcontrapeso.info%2Fenviar.php%3Ftype%3D2%26id%3D22&rct=j&q=Probidad%20Descifrando%20la%20corrupci%C3%B3n&ei=fa1sTNmKBYK8IQeErdDuDw&usg=AFQjCNHKxqLsIPA6T925vlumFXR2IhepwQ&cad=rja>
- <http://www.eumed.net/libros/2009d/618/Sistema%20de%20Control%20de%20Gestion.htm>
- http://www.sernam.cl/pmg/archivos_2007/pdf/Indicadores%20de%20Genero%20Main.pdf
- <http://www.eclac.org/cgibin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/3/29673/P29673.xml&xsl=/celade/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xslt>
- <http://www.csj.gob.sv/Convenios.nsf/1dc4027891f7e0fc06256bbf006582fe/ba4bb5e49b32d0f3862564cf004c9538?OpenDocument&Highlight=0,protocolo>



ORMUSA

*Organización de Mujeres por la Paz,
ORMUSA*

*Boulevard Universitario, Colonia San José, Avenida "A",
No. 235. San Salvador, El Salvador, C.A.*

Teléfono: 2225-5007; fax: 2226-5829

*Correo electrónico:
ormusa@ormusa.org*

Sitio web: www.ormusa.org