



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE



**DOCUMENTO DE TRABAJO**

**ESENCIALIDAD DEL  
DERECHO DEL NIÑO A SER OÍDO:  
DIFICULTADES DE MATERIALIZACIÓN  
EN EL CONTEXTO DE CRISIS SANITARIA**

**2022**



**Centro UC**  
de la Familia

**Investigadora responsable:**

**Carmen Domínguez H.**, Facultad de Derecho UC

**Co-investigadores:**

**Angelina Dois**, Escuela de Enfermería UC

**Carolina Muñoz**, Escuela de Trabajo Social UC

**Carolina Salinas**, Facultad de Derecho UC

**Nicole Elizondo**, Centro UC de la Familia

**Coordinación, edición general y diseño:**

**Nicole Elizondo**, Centro UC de la Familia

Santiago, mayo 2022

**Cita recomendada:**

**Domínguez, C., Dois, A., Elizondo, N., Muñoz, C y Salinas, C. (2022).** *Esencialidad del Derecho del Niño a ser Oído: Dificultades de materialización en el contexto de crisis sanitaria.* Santiago: Centro UC de la Familia.

---

**ESENCIALIDAD DEL  
DERECHO DEL NIÑO A SER OÍDO:  
DIFICULTADES DE MATERIALIZACIÓN  
EN EL CONTEXTO DE CRISIS SANITARIA**

---



**Centro UC**  
de la Familia

# Índice

---

<b>1.</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>La revisión de la experiencia habida en el contexto de la crisis sanitaria a la luz de las condiciones para el cumplimiento de la Observación General N°12 del Comité de Derechos del Niño sobre el Derecho del Niño a ser escuchado (2009), <i>Carmen Domínguez H.</i>.....</b>	<b>12</b>
	1) Desconocimiento sobre la participación y escucha de niños, niñas y adolescentes en los procedimientos de justicia.....	14
	2) La Calidad de las audiencias reservadas de forma telemática.....	15
	3) Conclusiones Preliminares.....	21
	Bibliografía.....	22
<b>4.</b>	<b>Condiciones estructurales que afectan a los resultados del proceso, <i>Carolina Muñoz.</i>.....</b>	<b>25</b>
	1) Respecto de las condiciones estructurales previas a la pandemia.....	26
	1.1 Barreras de carácter económico y administrativo.....	26
	1.2 Recursos previos valorados: la curaduría.....	28
	1.3 Recursos previos en los que subyacen principios simbólicos.....	29
	2) Respecto de las condiciones estructurales durante la pandemia.....	30
	2.1 Derecho a ser oído sin las condiciones requeridas.....	30
	2.2 La desigualdad que afecta la buena escucha.....	31
	3) Las buenas prácticas.....	33
	4) Potencialidades de la plataforma de Poder Judicial online.....	34
	5) Conclusiones preliminares.....	36
	Bibliografía.....	37
<b>5.</b>	<b>Condiciones laborales que afectan el desgaste de los trabajadores, <i>Angelina Dois.</i>.....</b>	<b>38</b>
	1) Factores de desgaste laboral de los funcionarios judiciales durante la pandemia.....	39
	1.1 Las características de los casos que afectan a los niños.....	39
	1.2 Falta de recursos tecnológicos de los tribunales.....	40

# Índice

---

a. Conectividad.....	41
b. Analfabetismo digital.....	43
1.3 Transformar la casa en oficina.....	44
1.4 Sobrecarga laboral.....	45
2) El aprendizaje habido en la pandemia en el uso de tecnologías digitales en la justicia de familia.....	45
3) Conclusiones preliminares.....	49
Bibliografía.....	50
<b>6. Preparación del personal judicial para ofrecer servicios idóneos, <i>Carolina Salinas</i>.....</b>	<b>52</b>
1) Oportunidad y alcance de la capacitación.....	53
2) Contenido de la capacitación, el problema del estándar.....	55
3) Coherencia entre formación recibida y resultados del proceso.....	58
Bibliografía.....	61

# 1 Introducción .....

# Introducción

Ante la llegada de la pandemia Covid-19 fueron implementadas una serie de medidas restrictivas y de distanciamiento social lo que obligó a una rápida adecuación del Poder Judicial para asegurar la continuidad en los procedimientos de justicia y conciliarlo con el cuidado de la salud de los niños, las familias y los funcionarios de justicia .

Este contexto se ha convertido en un factor de preocupación por parte del Comité de Derechos del Niño el cual advirtió sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de los niños durante la crisis sanitaria. En respuesta a ello, para asegurar la participación y resguardar el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) es que se han puesto en marcha estrategias y acciones para asegurar el acceso a la justicia y la continuidad de los servicios y audiencias de manera remota.

Ello no ha estado exento de dificultades que incluso tienen su existencia previa a la pandemia, entre ellas destaca la imposibilidad de expresar opiniones de los NNA, el resguardo a la confidencialidad de audiencias remotas, el analfabetismo digital, la sobrecarga laboral en teletrabajo, la preparación del personal judicial, entre otros.

En razón de ello, este estudio se centra en identificar cuáles son las mínimas condiciones que debiera tener el sistema judicial chileno para garantizar el ejercicio efectivo del derecho del niño de ser oído, y cómo ellas se ven dificultadas en situaciones de confinamiento y emergencia.

Este estudio expone los hallazgos de las entrevistas realizadas con profesionales de justicia: Jueces y Consejeros Técnicos en Chile.

La particularidad de este trabajo es que es uno de los primeros que identifica las dificultades para garantizar el acceso a la justicia y derecho a ser oído en NNA durante la pandemia. Por tanto, busca ser un aporte concreto que permita promover medidas, estrategias y lecciones para el Poder Judicial tras la crisis sanitaria.

---

<sup>1</sup> Se implementaron diversas medidas a partir de la Ley N°21.226 que “establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile”, los autos acordados N°41 y 53-2020, , regulan, entre otros asuntos, el uso de la videoconferencia; y el Protocolo Operativo de Funcionamiento de Tribunales por medios telemáticos durante la contingencia provocada por Covid-19.

El documento se estructura del siguiente modo: en primer lugar, se describen las condiciones consideradas indispensables para el ejercicio del derecho del niño a ser oído en conformidad a la Observación General N°12 de la Convención de Derechos del Niño. En segundo lugar, se describen las condiciones estructurales que afectan los resultados del proceso de escucha. En tercer lugar, se abordan las condiciones laborales que afectan el desgaste de los trabajadores y finalmente, en cuarto lugar, se analiza cuál es la preparación que debe tener el personal judicial para ofrecer servicios idóneos y garantizar la efectividad del derecho a ser oído en niños, niñas y adolescentes durante la crisis sanitaria.

Por último, es preciso señalar a los expositores que la presentación de este primer borrador de resultados se enmarca dentro del Concurso de Investigación Interdisciplinaria (convocatoria 2020) de la Dirección de Investigación UC (INTERDISCIPLINA II20004), y cuenta con la aprobación del Comité Ética Científico en Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



# 2 Metodología .....

# Metodología

El estudio que sirve de base al análisis es cualitativo, de carácter exploratorio y descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) y tiene por objeto describir y analizar las mínimas condiciones que debiera tener el sistema judicial para garantizar el ejercicio efectivo del derecho del niño de ser oído en contexto de la pandemia Covid-19.

La metodología comprende la revisión de literatura y actualización de evidencia científica disponible y, la realización de entrevistas en profundidad. Respecto a estas últimas, se realizaron 15 entrevistas a Jueces y Consejeros Técnicos. Los criterios de inclusión consideran la representatividad a nivel nacional de los Juzgados de Familia (zona norte, centro y sur del país) y la antigüedad superior a 6 meses en los juzgados de procedencia.

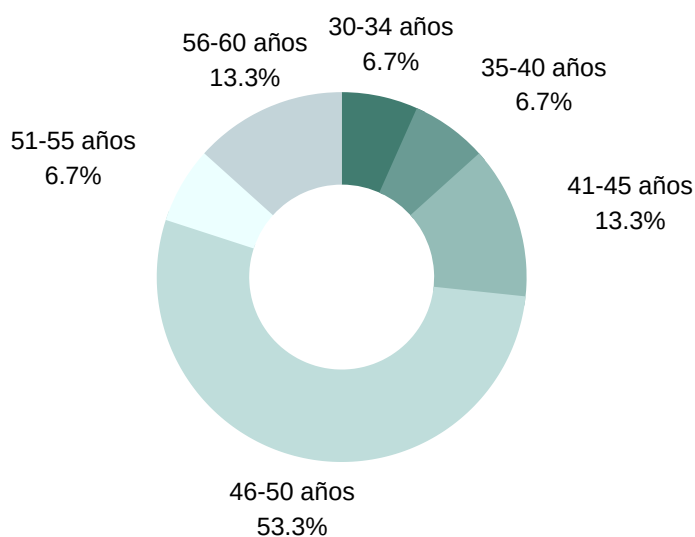
La elaboración de la pauta de entrevista fue realizada por las investigadoras a cargo, cuyas preguntas se desarrollaron en torno a tres categorías analíticas: a) sistema judicial chileno en el contexto de la pandemia Covid-19, b) evaluación del acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes, y c) criterios para garantizar el derecho de niño de ser oído.

Las entrevistas se realizaron entre julio y agosto de 2021 bajo la modalidad remota vía Zoom.

## 2.1 Descripción del perfil de entrevistados

Respecto al perfil de los 15 entrevistados, 8 corresponden a mujeres y 7 a hombres. Estos mantienen una distribución etaria que se concentra en el grupo de “46-50 años” con 8 entrevistados, lo que representan un 53% respecto del total. En los restantes grupos etarios se observa una distribución homogénea: “30-34 años” (1 entrevistado), “35-40 años” (1 entrevistado), “41-45 años” (2 entrevistados), “51-55 años” (1 entrevistado) y “56-60 años” (2 entrevistados).

**Figura 1: Grupos etarios de entrevistados**

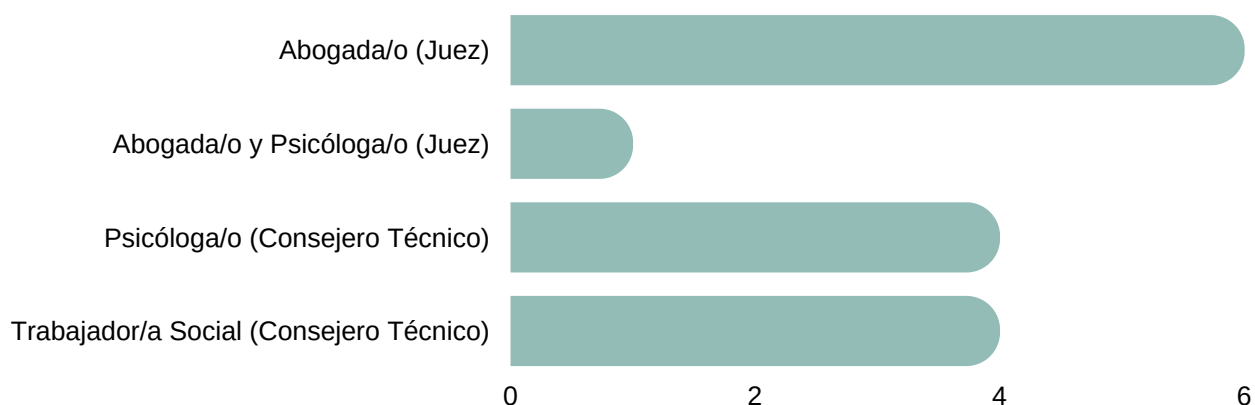


Fuente: elaboración propia

En tanto, respecto al cargo desempeñado en el Poder Judicial: 7 entrevistados son Jueces y 8 son Consejeros Técnicos. La profesión preponderante de los entrevistados corresponde a Abogados (6 entrevistados), Psicólogos (4 entrevistados) y Trabajadores Sociales (4 entrevistados). Solo un entrevistado presenta la formación de Abogado y Psicólogo.

Como queda representado en la figura n. 2, en el caso de los abogados, la mayoría se desempeña como Juez; en tanto los psicólogos y trabajadores sociales ejercen como Consejeros Técnicos.

**Figura 2: Profesión de entrevistados según tipo de cargo**



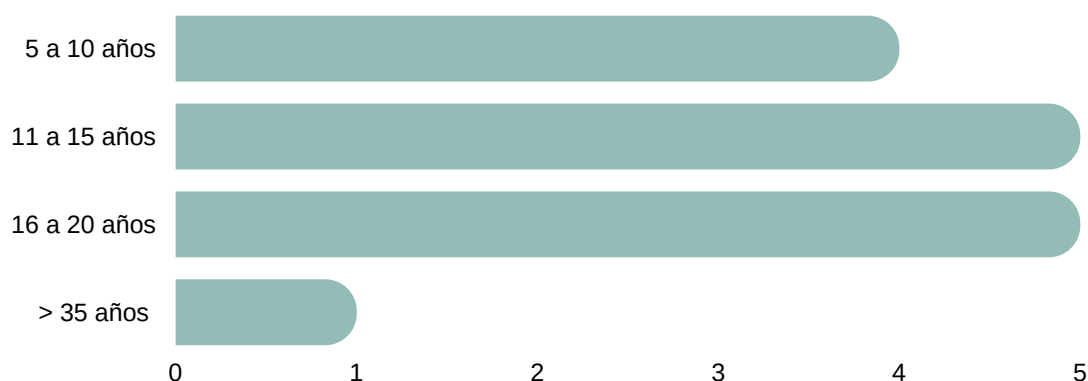
Fuente: elaboración propia

En lo referido al grado académico, la mayoría de los entrevistados cuentan con grado de Magíster (8 entrevistados), seguido por profesionales de Pregrado con Diplomado (6 entrevistados); y en forma minoritaria con estudios de Doctorado (1 entrevistado).

En lo relativo a los años en que han desempeñado en sus cargos, los entrevistados en su mayoría se encuentran en el rango de “10 a 15 años” (6 entrevistados), seguido por “21 a 25 años” (5 entrevistados), “16 a 20 años” (2 entrevistados), “26 a 30 años” (1 entrevistado) y, finalmente “36 a 40 años” (1 entrevistado).

Sin embargo, respecto a los años de desempeño en temas relacionados con los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se observan diferencias.

**Figura 3. Años de desempeño en temas relacionados con derechos de los NNA**

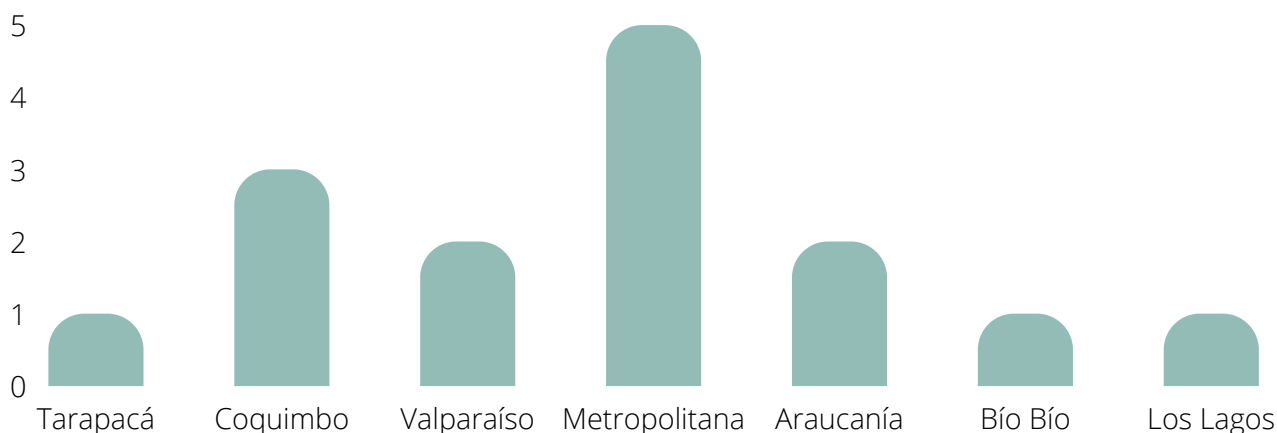


Fuente: elaboración propia

Como queda representado en la figura n.3, la experiencia en temas relacionados con los derechos de NNA se concentran en el grupo de “11 a 15 años” (5 entrevistados), “16 a 20 años” (5 entrevistados), “5 a 10 años” (4 entrevistados) y, de forma minoritaria en el grupo “mayor a 35 años” (1 entrevistado).

En términos de distribución geográfica, se concentran de manera homogénea en la zona norte, centro y sur del país. En lo específico, lideran la lista de entrevistados la Región Metropolitana (5), Coquimbo (3), Valparaíso (2), Araucanía (2), Tarapacá (1), Bío Bío (1) y Los Lagos (1).

**Figura 4. Distribución geográfica de entrevistados**



Fuente: elaboración propia

Por último, respecto a la experiencia y capacitación con entrevistas a NNA, 14 de los entrevistados señalaron que utilizaban las llamadas “Salas Gesell” previo a la pandemia y 12 entrevistados señalan contar con la especialización en entrevistas con NNA.

Sobre los ámbitos de experiencia, destacan: Medidas de protección (14 entrevistados), Cuidado personal (14 entrevistados), Relación directa y regular (14 entrevistados), Adopción (12 entrevistados), entre otros.

**Figura 5. Ámbitos de especialización**



Fuente: elaboración propia

# 3 La revisión de la experiencia habida en el contexto de la crisis sanitaria a la luz de las condiciones para el cumplimiento de la Observación General N°12 del Comité de Derechos del Niño sobre el Derecho del Niño a ser escuchado (2009) .....

# La revisión de la experiencia habida en el contexto de la crisis sanitaria a la luz de las condiciones para el cumplimiento de la Observación General N°12 del Comité de Derechos del Niño sobre el Derecho del Niño a ser escuchado (2009)

*Carmen Domínguez H.<sup>1</sup>*

Tras la llegada de la pandemia Covid-19 y ante las medidas restrictivas implementadas desde inicios del año 2020, las instituciones de justicia se adecuaron rápidamente a las audiencias remotas salvo el tardío accionar de algunos países de América Latina que prontamente se sumaron a dicho formato así como a la adecuación al teletrabajo por parte del personal judicial (Sanders, 2021).

En Chile, fueron dictadas una serie de regulaciones generales en relación con el trabajo de los jueces y demás actores de justicia, destacando la publicación de la Ley N°21.226 que establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile y que, posteriormente la Ley N°21.379, modifica y complementa.

Con respecto al funcionamiento de los Tribunales de Familia, los auto acordados N°41 y N°53 del 2020 establecieron una atención preferente en casos de vulnerabilidad y en el que las audiencias fueran calificadas como “urgentes” y dispuso del uso de videoconferencias para la realización de las audiencias. Posteriormente, el Protocolo Operativo de Funcionamiento de Tribunales por Medios Telemáticos establece las diligencias que se pueden realizar por vía telemática, en las cuales se contempla expresamente la materialización del derecho del niño a ser oído.

En cuanto a asegurar que el niño, niña y adolescente se encuentre informado sobre su derecho a expresar su opinión y los efectos/consecuencias en los procedimientos de familia, se observa que en el contexto de pandemia se ha asegurado la participación de los niños y adolescentes en los procedimientos pese a las restricciones de movilidad y libre circulación implementadas a partir del plan “Paso a Paso” (Ministerio de Salud).

---

<sup>1</sup> *Directora del Departamento de Derecho Privado y profesora titular Facultad de Derecho UC.*

*“La participación no ha sido tocada, siempre los niños han tenido la oportunidad, el niño y adolescente han tenido la oportunidad de ser escuchado, ha tenido la oportunidad de que el Juez escuché su relato, que el Consejero Técnico escuche su relato, que el curador haga su entrevista, para recopilar mayores antecedentes, si es que es necesario solicitar algún informe” (Entrevista 05).*

*“En este tiempo de pandemia, pero ya sea que se haya hecho de manera presencial o por Zoom, consideró que en términos generales si se ha respetado este derecho, hemos podido oír a los niños de manera satisfactoria y creo que en tiempos de pandemia si se ha respetado este derecho tan importante que es de todo niño, niña y adolescente a ser oído” (Entrevista 12).*

## **1) Desconocimiento sobre la participación y escucha de niños, niñas y adolescentes en los procedimientos de justicia**

Sin embargo, previo a estas medidas implementadas por motivo de la emergencia sanitaria, especialistas han advertido sobre el persistente desconocimiento y/o desinformación sobre la participación y escucha de niños, niñas y adolescentes en los procedimientos de justicia (Parkes, 2015).

*“Yo diría que casi más del ochenta por ciento de los niños que entrevistamos no tienen idea de para qué los estamos entrevistando... Salvo cuando hay abogados que han podido conversar previamente y han podido tener un diálogo... que es el rol de la curaduría (curaduría Ad Litem), entonces creo que ese es otro rol que puede ser bien potenciados” (Entrevista 06).*

Así lo confirma el estudio sobre la participación remota de los niños en procesos de justicia en Nueva Zelanda e Irlanda donde reconocen que, si bien las audiencias telemáticas redujeron los riesgos de contagio del Covid-19 y la demora de las causas, en este nuevo contexto de emergencia sanitaria resultó importante que los niños contarán con apoyos adicionales para incentivar la participación de manera efectiva y significativa (Lynch y Kilkelly, 2021).

Ello ha sido corroborado por los participantes de este estudio donde se valora positivamente las instancias de acompañamiento al niño y adolescente en la entrevista y/o audiencia dado que frecuentemente el involucramiento de menores en procedimientos de justicia los lleva a experimentar daños emocionales asociados a la ansiedad, conflictos de lealtad o el deterioro de las relaciones familiares entre sus miembros (Tap, 2006; Parkes, 2015).



*“Con la pandemia es súper difícil tener esa cercanía... yo a los niños los veo cuando hay conexión de audiencia privada así... por pantalla y no tengo la posibilidad de verlos antes ni de verlos después, nos vemos solamente en el momento en que... en que se entrevistan” (Entrevista 14).*

*“Tú lo citas y nosotros no nos damos cuenta de lo que pasa por la cabeza, por ese niño la noche anterior antes de ir al Tribunal. O sea, ese niño puede estar pensando que se va a encontrar con su papá abusador. Que va a ser una situación tensa, que lo van a hacer hablar sobre algo que no quiera hablar... una situación tensa. Entonces, a veces llegan con mucha angustia al Tribunal” (Entrevista 02).*

*“Yo creo que siempre con los niños es necesario el momento de la acogida, de explicarle la entrevista, hoy simplemente eso ha sido bastante difícil, porque tú no sabes que está pasando en el hall, si hay gente, si le están diciendo que es lo que tiene que decir, entonces hay menos, tal vez...supervisión” (Entrevista 10),*

*“La forma de y el ejercicio del derecho a ser oído, de esos niños debe ser particularmente cuidadoso, porque si no generamos revictimización, generamos situaciones de alta complejidad que podemos evitar” (Entrevista 09).*

## **2) La Calidad de las audiencias reservadas de forma telemática**

En el contexto de la pandemia producto de las entrevistas y audiencias telemáticas, se ha observado un deterioro en la capacidad de percibir el estado emocional de los niños y adolescentes. Así, los participantes del estudio reconocen dificultades para captar las reacciones y comunicarse de manera cercana y sensible a distancia.

*“En la casa también se pierde mucho de todo ese lenguaje no verbal o sea... a través de estas cámaras ¿me entiendes? a través de esta vía uno se pierde mucho del lenguaje no verbal del niño, porque... tú ves de aquí pa’ arriba, los niños cuando están ansiosos mueven sus extremidades, etcétera... entonces uno no nota eso” (Entrevista 08)*

*“El tema de la presencialidad física es súper importante en la temática de los niños, en entrevista con los niños, yo no creo que se llegue a un estándar de entrevista muy alto a través de lo telemático, porque tú no sabes si el niño realmente se abrió, o si el niño realmente dijo lo que-*

*... porque no, no, no, no le, no le, no logras captar los gestos, de partida, porque en la cámara es... muy difícil. No sé, no sabes cuando el niño está afectado con una pregunta, no hay una especie de retroalimentación con el entrevistador” (Entrevista 10).*

La literatura ha denominado el fenómeno como “visual cues” (Heard, Bickerdike y Opoku, 2020), es decir, señales visuales que en las audiencias telemáticas son difícil de identificar por el personal de justicia. En este sentido, investigaciones dan cuenta que la comunicación a través de las pantallas no sustituye la presencialidad, pues, “las personas en videoconferencias tienden a estar más influenciadas por las claves heurísticas, como cuán simpático perciben al orador, que por la calidad de los argumentos presentados por el orador” (De Vocht, 2022) o, en otras palabras “lo que se dice se vuelve menos importante que cómo se dice” (De Vocht, 2022).

A ello se añade el reconocimiento de la presencialidad física en los procedimientos y entrevistas con los niños, especialmente, existe una valoración positiva del lenguaje corporal—cara a cara—respecto a las que se realizan vía telemática debido a que “permiten a los participantes participar y observar comportamientos verbales y no verbales, como gestos con las manos y expresiones faciales que no se capturan de otra manera” (Byrne, 2015).

Por otro lado, existen reparos respecto a la efectividad del proceso durante la audiencia telemática, en específico sobre la confidencialidad de los niños, niñas y adolescentes producto que ante la ausencia de resguardo a la privacidad y a contar con un espacio seguro donde realizar la entrevista, se corre el riesgo de que los menores sean objeto de manipulación y/o que sus puntos de vista lo sean (Parkes, 2015).

*“¡Qué nivel de libertad en la declaración tú puedes entender que se produce en el concepto vía Zoom!... Si tú ves que la mamá del niño está detrás del niño, está detrás de la puerta el niño y el niño está en el mismo medio donde puede estar siendo vulnerado” (Entrevista 01).*

*“Y, en ese contexto, efectivamente el relato no va a ser un relato espontáneo, no va a ser un relato cien por ciento real o sincero, a propósito que el niño está propiciado por un espacio físico, ya sea la casa del papá, la mamá, la abuela, la tía, en fin...” (Entrevista 05).*

*“El niño pueda terminar hablando frente a una pantalla, pero en un contexto que no sea el contexto que le permita realmente hablar, realmente desenvolverse, porque a lo mejor la persona de la que tiene que hablar... o lo que tiene que decir, lo va a escuchar un montón de gente alrededor o lo va a escuchar justamente aquel que el niño no quiere que lo escuche” (Entrevista 07).*

De manera similar ocurre en ámbitos distintos a los procedimientos de justicia, donde los profesionales señalan que “no escuchan de manera efectiva la voz del niño y que este es un posible factor causal en evaluaciones fatalmente defectuosas” (McCafferty, 2021), lo que incide en que “la calidad de la información obtenida a menudo se ve comprometida, tanto porque los niños son reacios a participar como porque los profesionales se esfuerzan por evaluar si la información proporcionada es un reflejo libre y genuino de los deseos y sentimientos del niño” (Richardson et al, 2021).

*“Hoy día los niños en... tratamos de no escucharlos, porque de verdad no hay tiempo... y, empieza uno a adaptarse y los jueces a adaptarse y a bajar el umbral de exigencia y por ejemplo, entonces, empiezan a decir; bueno, este niño fue oído a través de las pericias, ya fue oído... a través de los programas... ya fue oído, a través del curador... Y, por lo tanto, ya fue muy oído y entonces ya no lo oigo más” (Entrevista 03).*

Esto es claro en los Países Bajos donde el enfoque de justicia para asegurar la escucha de los menores advierte que “los niños parecen ser vistos principalmente como proveedores de evidencia sobre asuntos considerados importantes para sus padres (pero no necesariamente para el niño)” (Coenraad, 2014).

En base a ello, los participantes del estudio señalan que la preparación previa del niño y adolescentes se ve interrumpida por múltiples factores tales como la edad y madurez, la situación de discapacidad, los problemas de salud mental, las barreras idiomáticas, la residencia en zonas rurales, las experiencias de trauma o vulnerabilidad, la responsabilidad de cuidados, la relación con sus padres y/o cuidadores, entre otros.

*“Con los niños pequeños o menores de catorce uno sabe que hay situaciones donde el estar en un espacio conocido, que es para ellos su casa, pero con quizás el agresor presente, con la figura en donde se está debatiendo un cuidado no... no hacerle daño a alguien, eso yo creo que pesa un poquito más y además tiene muchas distracciones... porque ves a un perro, suena el timbre, se escuchan cosas” (Entrevista 11).*

*"Niñitas muy pequeñas, no funciona bien... porque se distraen mucho, no les llama la atención mayormente la persona que está aquí en la cámara. Así es que, si bien uno al menos lo puede ver y pueden saludarlos, lo que es lo que más puede lograr con los pequeñitos... Verlos, saludarlos... es el curador el que hace la entrevista ahí... Y, uno que prácticamente como oyente no más en la cámara. Así es que eso es lo que como las estrategias que usamos ahora en pandemia, pero el fuerte como le, le digo, es el curador. Hemos tenido adolescentes, grandes ya, diez y seis o diez y siete años, que se conectan desde su casa, que han solicitado ser oídos... y bueno igual la jueza le consulta si es que está solo en la habitación donde se conecta, dicen que si, no tenemos certeza, pero se conectan. Y, Ellos están en sus propios domicilios y el curador están en su oficina, cada uno con su conexión diferente, y se entrevista de esa forma, así ha podido funcionar con los grandes, quince para arriba..." (Entrevista 14)*

*"Nos tocó muchos niños con espectro... y si bien ya teníamos, sabíamos al momento de tomar la entrevista que eran niños en condición especial, de alguna forma el estar de manera presencial permitía lograr muchas veces una buena conexión con el niño, en conversación... ahora nosotros no hemos tenido entrevistas privadas, bajo esta modalidad online, con niños que presenten condiciones especiales. Se le ha pedido al curador derechamente, porque no sabemos cómo va a enfrentar el niño la conexión y si vamos a lograr algo, solamente lo vamos a estresar... vamos a lograr un estrés, no más..." (Entrevista 14).*

*"Nosotros no tenemos traductores, por ejemplo... eh... si me toca un niño que hable en Mapudungun, Aimara, en Inglés o Creole... se suspende la audiencia, o sea... no se le escucha... porque no tenemos traductor, deberíamos tenerlo" (Entrevista 06).*

*"Ahora vía Zoom, el niño en su casa, en casas que al menos en mi jurisdicción de material ligero o al menos no con las condiciones adecuadas para generar esa escucha, no tenemos garantía de si está siendo escuchado o no el niño, si hay otras personas alrededor del, si está solo además... No sé, un niño de diez años en su pieza solo hablando con un adulto que no conoce en su pieza por internet... por mucho que sea... juez o consejero o curador, es totalmente son extraños" (Entrevista 09).*

Especial atención debe darse a la edad y madurez tal como lo advierte el Comité de los Derechos del Niño dado que, en el caso de niños pequeños, ellos deben ser escuchados, aunque no puedan articular verbalmente su opinión por la temprana edad (Párrafo 1 del artículo 12 (21)). Sin embargo, los participantes en el estudio reconocen dificultades para su escucha en contraposición de los adolescentes quienes han mostrado mayor desplante y participación de audiencias telemática.

*“Con los adolescentes, no tenemos ningún problema, en el sentido... ni un problema... Son niños fíjate de estratos más vulnerables, pero que están empoderados... no, no... tía me dicen algunos... yo quiero que me escuchen, yo quiero que me escuchen... las mismas madres o padres que los tienen a cargo, piden, piden... antes de iniciar el proceso... yo quiero que mi hijo sea escuchado, eso es una demanda que desde hace unos cinco o seis años atrás es muy persistente” (Entrevista 15).*

Esto se refuerza en la literatura, donde se afirma que los adolescentes se sienten menos estresados e intimidados cuando declaran a través de audiencias telemáticas (Goodman et al., 1998), sin embargo, “muchos niños discapacitados no participan adecuadamente en las decisiones y esto es particularmente cierto para los jóvenes con dificultades de desarrollo” (McCafferty, 2021)

Es por ello que, si bien deben realizarse distinciones en razón de la edad y/o madurez de los niños y adolescentes lo cierto es que “no es apropiado usar la edad únicamente como un determinante de los niveles de comprensión, con múltiples factores que influyen en la capacidad en este sentido, incluidas las expectativas culturales, los niveles de apoyo, los factores individuales, la experiencia y el suministro de información” (Lansdown, 2022).

Como queda establecido en el Párrafo 1 del artículo 12 (28), no basta con facilitar la expresión de opiniones de los niños sino también darles una adecuada consideración. El papel del personal del poder judicial resulta relevante para informar al niño y adolescentes sobre el resultado del proceso y la consideración de sus opiniones.

No darles la relevancia debida puede significar que “los niños y jóvenes pueden ser consultados, pero sus puntos de vista no tienen un impacto perceptible en las decisiones. El proceso de elaboración de políticas a menudo deja poco tiempo para involucrar a los niños y jóvenes de manera significativa” (Kay y Tisdall, 2015) lo que se conoce como tokenismo, esto es como la falta de retroalimentación tras la participación en los procedimientos de justicia.

A partir de ello, cabe resaltar las dificultades del personal del Poder Judicial para asegurar la debida participación y escucha de los niños, niñas y adolescentes durante la pandemia. Pese a la eficiente implementación del teletrabajo y audiencias telemáticas; los participantes del estudio identifican dificultades en habilidades digitales, interrupciones en la conectividad, extensas jornadas de trabajo y acumulación de audiencias producto de las medidas de emergencia sanitaria.

A modo de ejemplo, las cifras del año 2021 desde el Poder Judicial refieren que se celebraron 663.230 audiencias remotas y se implementaron más de 12.000 cuentas de conexión remota, alrededor de 800 servicios de banda ancha móvil, la adquisición de nuevos equipos, entre otras (Poder Judicial, 2022).

Fruto de ello, es que resulta relevante delimitar qué audiencias son adecuadas para realizarlas vía telemática y qué conflictos podrían resolverse de manera más efectiva de manera presencial en una audiencia con las partes involucradas (Sanders, 2021). Un estudio en base a encuestas realizado por el Observatorio de Justicia de Familia de Nuffield (Reino Unido) indica que los profesionales de justicia de familia suponen que antes de llevar a cabo una audiencia telemática se tenga en consideración tres factores: la complejidad del caso, la vulnerabilidad de los afectados y el acceso a la tecnología adecuada para todos los participantes (Harker y Ryan, 2022).

Igual de relevante resulta la formación permanente, obligatoria y uniforme del personal del Poder Judicial a cargo de realizar entrevistas y audiencias con niños, niñas y adolescentes. En Chile, destaca la implementación de capacitaciones especiales de la entrevista investigativa - Ley N°21.057 y la elaboración del Protocolo de estándar destinados a operadores y funcionarios para hacer efectiva una entrevista con niños, niñas y adolescentes; así como la Política de Efectivización de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes” (Poder Judicial, 2020) que contempla la capacitación de funcionarios para la realización de entrevistas con niños, niñas y adolescentes—especialmente aquellos del área penal y de familia—, diferenciada a la capacitación ya contemplada para Ley de entrevistas videograbadas (Poder Judicial, 2020: 35-36).

### 3) Conclusiones Preliminares

Del análisis de las entrevistas, de la escasa bibliografía existente en torno al derecho al niño a ser oído en contexto de crisis sanitaria, de la bibliografía general en torno al derecho del niño a ser oído y de la legislación existente, pueden apuntarse como conclusiones.

A) La pandemia supuso una modificación cardinal en las audiencias reservadas que pasaron de ser presenciales a unas exclusivamente digitales.

B) Esa modificación se produjo de forma rápida de modo a evitar la suspensión de la tramitación de los procesos de familia; de hecho, las audiencias reservadas siguieron realizándose, aunque de modo digital.

C) La valoración de la calidad de las audiencias reservadas durante la pandemia es desigual, aunque de forma mayoritaria los entrevistados revelan un cuestionamiento a la libertad con que los NNA pueden dar su opinión.

D) Varias preguntas surgen del análisis: i) ¿El cuestionamiento a las audiencias reservadas de forma telemática no corresponde más bien a la insuficiente preparación con que cuentan los jueces y consejeros para conducir o participar en la audiencia reservada en términos que más que un problema de calidad de los ambientes en que participa el niño?; ii) ¿El problema es uno de competencia para interpretar su conducta y opinión?, iii) ¿Es posible entender e interpretar a un niño de forma similar en la audiencia reservada con independencia de si se hace en medio digital o presencial?

Algunas de esas preguntas exceden al conocimiento y experiencia jurídica y requieren la opinión de expertos del área psicológica, psiquiátrica, de manejo de medios, entre otros, para poder resolverlas. Otras se intentan contestar en los documentos que siguen.

# Bibliografía

Byrne, B. (2015). Face to Face. Children and Young People's Right to Participate in Public Decision-Making. En Gal y Duramy (eds) International Perspectives and Empirical Findings on Child Participation: From Social Exclusion to Child-Inclusive Policies. Oxford Scholarship.

Coenraad, L. (2014). Voices of minor children Heard and unheard in judicial divorce proceedings in the Netherlands. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/09649069.2014.967984?scroll=top&needAccess=true>

Comité de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (2009). Observación General No. 12, El derecho de los niños a ser escuchados. Consultado el 7 de noviembre de 2013 en <http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/AdvanceVersions/CR C-C-GC-12.doc>

De Vocht, D.L.F. Trials by video link after the pandemic: the pros and cons of the expansion of virtual justice. China-EU Law J (2022). <https://doi.org/10.1007/s12689-022-00095-9>

Harker, L. y Ryan, M. (2022). Remote hearings in family courts in England and Wales during Covid-19: Insights and lessons. Family Court Review. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/fcre.12638>

Heard, G., Bickerdike, A. y Opoku, S. (2022). Remote family dispute resolution services for Covid and post-Covid times: Client and practitioner perspectives. Family Court Review. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/fcre.12639>

Kay, E. y Tisdall, M. (2015). Addressing the Challenges of Children and Young People's Participation Considering Time and Space. En Gal y Duramy (eds) International Perspectives and Empirical Findings on Child Participation: From Social Exclusion to Child-Inclusive Policies. Oxford Scholarship.



# Bibliografía

Lansdown G. (2022) Article 12: The Right to Be Heard. In: Vaghri Z., Zermatten J., Lansdown G., Ruggiero R. (eds) Monitoring State Compliance with the UN Convention on the Rights of the Child. Children's Well-Being: Indicators and Research, vol 25. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-84647-3\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-030-84647-3_5)

Lynch, N., & Kilkelly, U. (2021). "Zooming In" on Children's Rights During a Pandemic: Technology, Child Justice and Covid-19, *The International Journal of Children's Rights*, 29(2), 286-304. doi: <https://doi.org/10.1163/15718182-29020010>

McCafferty, P. (2021) Children's Participation in Child Welfare Decision Making: Recognising Dichotomies, Conceptualising Critically Informed Solutions. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13575279.2021.1896990>

Parkes, A. (2015). Implementation of Article 12 in Family Law Proceedings in Ireland and New Zealand. En Gal y Duramy (eds) *International Perspectives and Empirical Findings on Child Participation: From Social Exclusion to Child-Inclusive Policies*. Oxford Scholarship.

Poder Judicial (2020). Política de Efectivización de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Grupo de Trabajo de Infancia – Poder Judicial.

Poder Judicial (2022). Cuenta Pública 2022. Disponible en: <https://www.pjud.cl/transparencia/cuentas-publicas>

Richardson, K., Speed, A., Thomson, C. y Coapes, R. (2021). Covid-19 and the family courts: hey practitioner findings in children cases. Disponible: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09649069.2021.1996079?scroll=top&needAccess=true>

# Bibliografía

Sanders, A. (2021). Video-Hearings in Europe Before, During and After the Covid-19 Pandemic. *International Journal for Court Administration*, 12(2), 3. DOI: <http://doi.org/10.36745/ijca.379>

Tapp, P. (2006). Judges are human too: conversation between the judge and the child as a means of giving effect to section 6 of the Care of Children Act 2004. *New Zealand Law Review*, 35–74.

# 4 Condiciones estructurales que afectan a los resultados del proceso .....

# Condiciones estructurales que afectan a los resultados del proceso

**Carolina Muñoz<sup>1</sup>**

Si bien la pandemia de Covid-19 que afecta a nuestro país desde comienzos de 2020, ha acarreado consecuencias en la vida cotidiana de la población, y ha afectado de modo particular el acceso a la justicia de un grupo de la población, es importante señalar que estas consecuencias se encuentran condicionadas por dimensiones estructuralmente desiguales en las que se encontraba la población antes de la pandemia (Pipo, 2021).

En coincidencia con ese argumento, este apartado muestra que en el estudio se detectaron condiciones estructurales previas a la pandemia que afectaron negativamente el desarrollo óptimo de la atención a las familias y los niños/as, así como condiciones que fueron recursos para garantizar una mejor escucha. Del mismo modo, se discuten dimensiones propias de una crisis múltiple, como lo es una pandemia que ha afectado el derecho a ser oído de niños, niñas y adolescentes.

## **1) Respeto de las condiciones estructurales previas a la pandemia**

Las condiciones previas están enmarcadas en lo que Clemente (2019) ha denominado accesibilidad al ejercicio de derechos y que se refiere, en el caso de estudio, a barreras o recursos de carácter geográfico, económico, administrativo y simbólico.

### **1.1 Barreras de carácter económico y administrativo**

La literatura referida a la noción de justicia organizacional se refiere al grado en el cual los elementos del ambiente de una organización son percibidos como justos, de acuerdo a ciertas reglas o estándares (Cropanzano, et al., 2001). Esta es una noción relevante de estudiar porque incrementa tanto el desempeño en la tarea asignada como el desempeño contextual (comportamientos voluntarios más allá de la tarea asignada que inciden positivamente en el funcionamiento de la organización).

En el caso de estudio se observan rasgos de deficiente justicia organizacional, ya que los Tribunales se despliegan con recursos diferenciados. Existe hetero-

---

<sup>1</sup> Profesora Escuela de Trabajo Social UC y miembro del Comité Ejecutivo del Centro UC de la Familia.

-geneidad entre Tribunales, en los casos más extremos se observa la ausencia de un edificio propio donde prestar servicios, realizar entrevistas, entre otras acciones, y esta situación se remonta a muchos años atrás. Los efectos de situaciones como estas afectan la posibilidad de entregar un servicio pertinente y resguardar las condiciones básicas para garantizar el derecho a ser oído en un ambiente privado, asegurando confidencialidad y un espacio seguro. Como indica la entrevistada, en este Tribunal no se accedía a la sala Gesell, por ejemplo, y además se trabajaba en condición de allegamiento desde hace muchos años atrás.

*“Nosotros hemos tenido que sacar a niños por detrás...entonces... llevarlos al tribunal y no tener esta sala especializada que resguarde todo...todo, su integridad física, su integridad psicológica, todo...es fatal, es fatal, se sientan en unos...estrados así de altos, ven al juez por allá con un micrófono, se asustan...” (Entrevista 15).*

Estas condiciones, además de no ofrecer los espacios adecuados a los usuarios, afecta la calidad laboral de quienes prestan los servicios, ya que el sentido de pertenencia y el bienestar no se pueden asegurar cuando no existe un lugar propio de trabajo. Estas condiciones, pueden afectar también la posibilidad de entregar el mejor servicio a las familias.

Al respecto la literatura ha indicado que el sentido de pertenencia es parte importante de la calidad laboral. En efecto, una asunción fundamental de la Teoría de la Identidad Social, describe que la identificación con los grupos sirve para mantener un autoconcepto positivo y, de esta forma, se asociaría al bienestar (Dávila de León, y Jiménez, 2014). Las siguientes citas reflejan la precariedad de esta dimensión.

*“Yo te voy a hablar desde mi expertise en mi tribunal, todos los tribunales no están funcionando igual ¿ya? Y, eso tiene que ver con un tema de infraestructura, además. En circunstancias normales, sin pandemia incluso. Nosotros después del terremoto, que nos afectó, nuestro edificio, que no era institucional, era arrendado, se nos entonces como somos un enorme tribunal, okay y los recursos estaban escasos, para poder arrendar nuevamente, etcétera y papapá, papá o pensar en construir... Y, que nos tienen comprometida la construcción desde hace once años y no pasa nada...Nos tuvieron que allegar al edificio de la corte de apelaciones y ahí estamos funcionando, hasta antes de la pandemia y hasta ahora, todavía porque hay un turno que está funcionando presencialmente -*

*para atender a todos aquellos usuarios que carecen de los medios tecnológicos... y para un debido acceso a la justicia tienen que comparecer en el Tribunal bueno estamos de allegados en un piso y medio con condiciones en su tiempo deficitarias, de espacios, etcétera y nos hemos tenido que ir arreglando, consiguiendo espacios por aquí por allá, pero... funcionalmente no es lo más adecuado, okay... y allí tenemos el gran tema que nunca tuvimos espacio para una sala Gesell por ejemplo” (Entrevista 15).*

Otra situación que condiciona la dimensión administrativa es la cantidad de casos atendidos, que genera desgaste profesional y también afecta la calidad del servicio otorgado a los NNA, ya que el cansancio y stress disminuye la atención y el tiempo dedicado.

## **1.2 Recursos previos valorados: la curaduría**

Un recurso muy valorado fue la figura del curador *Ad Litem* que, si bien existía antes de la pandemia, su rol en esta etapa contribuyó a representar la voz de los niños y niñas en momentos que no era posible llegar a ellos y a ellas. Las instalaciones de las Oficinas de Protección de Derechos a nivel local también facilitaron, como intermediarios, el contacto.

Al respecto una trabajadora social indicaba:

*“Son éstos (curadores) que entrevistaron a los niños en su oficina y que se juntan... y, bueno ahora que estamos en una fase de preparación y los llevan a un ambiente... mucho más relajado, le preguntan dónde quiere que sea la entrevista...” (Entrevista 15).*

Otro entrevistado indicaba:

*“El tema de la audiencia en línea vía Zoom, por estas plataformas no, no dan la certeza de que exista el contacto directo, qué es lo que establece la ley, que tiene que ser escuchado directamente por el juez, entonces al principio de la pandemia en el dos mil veinte, que fue la parte más fuerte, no se hicieron entrevistas privadas, se optó por qué el curador entrevistara directamente al niño, niña, adolescente... y ahí está... En esta pandemia nos hemos apoyado mucho, mucho, mucho... Les hemos sacado el jugo... y nos aprovechado incluso de los curadores, porque es como dice la jueza, es como sus oídos... directo con el niño...” (Entrevista 14).*

Sobre la consideración de los curadores Ad Litem como recurso que facilita garantizar el derecho del niño/a a ser oído, esta mirada renovada puede potenciar su rol transversal. Según Vargas y Correa (Vargas y Correa, 2011) “En menor medida, la voz del niño es recuperada a través de la figura del curador Ad Litem. Se advierte una mayor presencia de estos profesionales en los casos de vulneración de derechos, con una participación variable en intensidad y desempeño. Ninguna de las fuentes consultadas permitió conocer los criterios judiciales que se aplican para proceder a la designación de los curadores”. Este estudio plantea desafíos que pueden ser retomados en un momento en el cual el rol de los curadores ha adquirido alta valoración.

### 1.3 Recursos previos en los que subyacen principios simbólicos

Otro recurso preexistente fue el que los tribunales contaran con traductores, especialmente para atender a la población haitiana. Este recurso se utilizó también durante la pandemia. La comunicación online habría sido insostenible sin ello.

*“Hablarle de que en estos momentos eee... de los niños, principalmente los niños haitianos, porque ellos manejan un lenguaje que nosotros no sabemos, nosotros tenemos traductores y eso está desde antes de la pandemia” (Entrevista 12).*

*“Recoja sus deseos, sus requerimientos, que le pida al tribunal, primero si entiende todo este proceso...” (Entrevista 16).*

*“Una de las cosas que te toqué como muy imprescindible tiene que ver con la niñez migrante, sobre todo con los niños que no hablan español, en este caso la mayor cantidad son los haitianos y que siempre se garantice que cuenten con un traductor, también en las audiencias confidenciales, esto no le he visto como tan presente, eee, esperan la audiencia para preguntarle si usted habla español o entiende español... a las partes y a los niños...” (Entrevista 9).*

A la decisión de incorporar, como medida mínima, la traducción al español para aquellos que no dominan el idioma subyace el reconocimiento de las diferencias culturales de los grupos minoritarios y de sus expresiones identitarias. Este principio, cuya expresión mínima es asegurar la comunicación en un proceso judicial, se resguardó de forma básica en la pandemia. Sin embargo, asegurar la pertinencia cultural en los procesos judiciales, particularmente si se hace de forma digital, debiera considerar diferentes variables culturales que pueden afectar más -

o menos a grupos sociales que aprecian la justicia, la tecnología y la comunicación de manera diversa. En este sentido, importa incorporar al análisis la comprensión de lo que Taylor (Taylor, 1989) define como el sentido de la justicia, es el núcleo ético de la confianza, los acuerdos y otros apretones de manos simbólicos sancionados por los sistemas de justicia en la gran variedad de culturas humanas.

## 2) Respeto de las condiciones estructurales durante la pandemia

### 2.1 Derecho a ser oído sin las condiciones requeridas

La adaptación al uso de la atención telemática generó atenciones que no cumplían con los estándares establecidos para asegurar un proceso de escucha adecuado, incluso quebrando principios básicos de la escucha como no interrumpir el proceso donde hay una catarsis, afectando la calidad de las audiencias reservadas. Para subsanar estas situaciones se generaron alternativas, como realizar entrevistas en la casa del curador Ad Litem o en su oficina, con el fin de resguardar la calidad y confidencialidad.

*“Si... de repente no escuchamos bien a la juez, no escuchamos bien al niño... porque las salas tenían un sistema de audio distinto, que después... los primeros dos meses fueron caóticos en términos de que lo sacábamos al adolescente, del contexto... estaba relatando su experiencia o dando a conocer cuál eran sus, sus, sus sentimientos, su sentir, su solicitud al tribunal... Y, no sé... Pedro, por favor acércate al micrófono... No te escuchamos bien, lo que no debe ocurrir... lo interrumpíamos... Qué es el ABC de las audiencias reservadas que tú no puedes interrumpir un proceso donde hay una catarsis, no cierto... Desde el punto de vista emocional, es lo que queremos escuchar, que es lo que él quiere, en definitiva” (Entrevista 15).*

*“Era un juicio de divorcio, estaba tanto la parte con sus testigos en el mismo lugar, entonces obviamente... fue en el mismo espacio físico y obviamente los testigos están escuchando todo lo que está pasando en la audiencia... y eso no puede ser...” (Entrevista 12).*

En general, se valora la presencialidad para este tipo de entrevistas, donde se debe resguardar la confidencialidad y generar un espacio seguro para los y las niñas, de modo que en estos casos el trabajo online no debiera adoptarse como una medida permanente.



*“Yo creo que este tipo de audiencias deberían hacerse presenciales... Que podríamos tener una excepción a estar realizando las audiencias por video conferencia... Pero ese es un tema que debiese estar regulado, creo yo y no debiese estar al criterio de cada juez” (Entrevista 12).*

Sobre estas limitaciones podemos indicar que la atención telemática acentuó dificultades ya indicadas por Del Moral (Del Moral Ferrer, 2007) respecto a que el derecho a ser oído tiene como uno de los principales límites, la edad. Esta dificultad se acentúa frente a la presencia de otras personas que no debieran presenciar las conversaciones. La autora indica que “la presencia de los padres o abogados pueden coartar la libre expresión del niño. La confidencialidad de lo tratado, asegurándole al niño o adolescente que sólo en caso de ser necesario utilizará lo dicho por él, pero de una manera muy discreta y transmitirle seguridad en el sentido de que la decisión no dependerá de lo que haya manifestado”. La atención digital acentúa estos riesgos, y no permite garantizar el derecho a ser oído en las condiciones que se han acordado internacionalmente.

## **2.2 La desigualdad que afecta la buena escucha**

Existen deficiencias estructurales que obstaculizan la posibilidad de garantizar el derecho a ser oído, estas se refieren a la escasez de acceso a internet para todos, la deficiencia de la calidad de internet que no certifica conexiones sin interrupción, dañando la comunicación y los relatos de los NNA. También el analfabetismo digital de los participantes que impide una comprensión de cómo usar un sistema de este tipo. Estas limitaciones producidas por la escasez de recursos de las familias, revela la relación entre desigualdad social y acceso a la justicia, en una relación inversamente proporcional: a mayor escasez de recursos peor acceso a la justicia.

Las limitaciones de la tecnología, que puede cortarse la conexión, o bien ser interrumpida por situaciones inmanejables del contexto, impiden que las entrevistas sean fluidas, y acortan las sesiones. Todas estas situaciones afectan la calidad de las intervenciones.

*“Son las audiencias más cortas, son de alguna forma no has, no se da una, una comunicación fluida, una porque el juez si alguien interrumpe o alguien habla, ya no escuchaste nada... Tienes que esperar turno para hablar... y si se tiene problema de conexión... además ya perdiste... entonces cosas que no pasan en el directo, en una conversación en directo, qué es lo que se da más en audiencia” (Entrevista 14).*

*“Y, obviamente uno tiene que resguardar ciertas... ciertas garantías mínimas y si una parte no se le escucha, bueno yo intento harto rato... tratando de que mejore la conexión, pero si no hay caso... Tengo que suspender la audiencia y fijar otra, porque obviamente son cosas que no, no dependen muchas veces de la gente, si se cayó el internet o la conexión es mala... no por eso yo voy a perjudicar a una parte, dejándolo en rebeldía, o que no pueda ofrecer sus medios de prueba, por un motivo así entonces todo eso: atrasa” (Entrevista 12).*

Otra situación que entorpece lograr buenas entrevistas se refiere a la imposibilidad de conectarse para algunas familias que no cuentan con acceso a la tecnología y a internet, eso se ha solucionado habilitando la posibilidad de conectarse desde los mismos tribunales.

*“Nuestros usuarios son muy deprivados, de muy bajos recursos económicos. Entonces, al principio de la pandemia, el tribunal no te no disponía de módulos para conexión, eso... esa posibilidad se generó luego de haber levantado harta información de parte de todos los que... funcionamos y que trabajamos en el tema, de la necesidad de que en el tribunal se abrieran módulos para que la gente pudiera conectarse, porque no todos tenían la posibilidad y desde que se abrieron, mucha gente acude al tribunal para conectarse a las audiencias, porque no lo puede hacer desde, desde su domicilio, no tiene los medios...” (Entrevista 14).*

*“No... claro... es que a ver... Te insisto, uno tiene la extraña ideación de que todas las personas tienen internet en su casa y eso es un error... Estamos en C1, yo veo los cerros de C1, que es como en Santiago sería La Pintana... La gente no tiene internet, derechamente o tienen redes de celular muy malas... pero eso ya... Te insisto... que es un tema propio del subdesarrollo del país... No sé si es algo que ya pasé por las manos de nadie... pero... menos de nosotros que podamos solucionar el asunto, o sea en estos tiempos... he visto mucho eso, pero bueno... ya (breve interrupción)” (Entrevista 18).*

Sobre el analfabetismo digital de los participantes, resultó ser una barrera inicial que requirió el esfuerzo de todos los implicados para aprender y adaptarse a una nueva forma de operar. Con el correr del tiempo y el ejercitarse en el uso de la tecnología, los resultados de las sesiones mejoraron.

*“Entonces, fue educar a la gente nuevamente, sabe que apreté el audio ahí abajo, donde hay un micrófono... y, sabe qué; prenda su cámara... y sabe que no se ve, y que se corta... Hemos, ha sido a nivel de experiencia, muy estresante... a nivel del usuario de poder educarnos todos y educar al usuario al uso de este sistema” (Entrevista 11).*

Durante la pandemia, en todos los ámbitos, y la justicia no fue una excepción, se observó una agudización de las condiciones de desigualdad, situación que (Pipo, 2021) observa más evidentemente afectando a la población de niños, niñas y adolescentes. La autora indica que, “en los contextos de precarización de la vida, y vulneración de derechos, hubo una dificultad de socialización y de solicitar ayuda en casos de necesitarla”. Los contextos de emergencia socio sanitaria impactaron “en un crecimiento de la vulnerabilidad de los derechos de niños, niñas y adolescentes y de las barreras para la accesibilidad”.

### **3) Las buenas prácticas**

La dificultad de enfrentar una situación de crisis desconocida produjo algunas buenas prácticas, generadas en medio de la urgencia por seguir funcionando y lograr las tareas que los tribunales y distintos actores judiciales debían ejecutar. Un recurso que se activó durante la pandemia es la colaboración en esfuerzos, así como el Programa Mi abogado resultó un colaborador clave en este proceso, las Municipalidades fueron centrales para la entrega de algunos recursos tecnológicos a quienes no tienen acceso a éstos (Chips u otros). Además, la relación con las Oficinas de Protección de Derechos de Infancia (OPD) se vio enriquecida desde que éstas que ofrecieron sus sedes como espacios para conectarse por Zoom.

*“Que queremos plantearles y ofrecerles las dependencias de la OPD por si necesitan que la gente se conecte vía Zoom, perfecto... y se lo plantean a las otras OPD y ninguna OPD dijo que no... todos inmediatamente...” (Entrevista 13).*

Un segundo recurso, es atender online a los y las adolescentes, ya que resulta una práctica de uso corriente para ellos, acostumbrados al uso de redes sociales. Al parecer habría mayor disponibilidad para este tipo de contactos en este grupo etario. Este recurso entonces se presta como oportunidad para comunicarse mejor con esta población.

Este recurso no tiene el mismo valor para niños y niñas más pequeñas, ya que se requieren otras medidas de resguardo para asegurar la confidencialidad, y el -

contacto presencial es fundamental para entender y apreciar mejor las necesidades de los más pequeños.

*“El sistema telemático ha servido mucho, en los casos que hemos tenido que entrevistar a un adolescente, en caso... y poder entrevistar a un adolescente por ejemplo una vez un adolescente dijo yo quiero... y en una oportunidad... y como estaba claro en su relato, lo entrevistamos desde su casa, pero tuvimos que corroborar con una cámara de trescientos sesenta grados... que, dentro de la pieza, en sus habitaciones no hubiese nadie...” (Entrevista 16).*

*“Pero en las criaturas más chicas yo creo que tiene que continuar el peritaje, la evaluación a través de terceros, pero con esta indicación clara y precisa de que recoja la impresión, que no sólo evalúe daño, informe de acontecimiento informe de las etapas de su desarrollo, no cierto... psicológico, sino que recoja la impresión psicológica respecto de la opinión en la materia que se está demandando, eso para nosotros es fundamental” (Entrevista 16).*

*“Entonces ahí, yo creo que se permite (en la sala Gesell) una, una entrevista que realmente transmitan niño la confianza de entregar la información que él quiere entregar y de dar la opinión de manera libre y sin sentir ningún tipo de presión, creo que yo lo lograba en Zoom... especialmente con los adolescentes” (Entrevista 11).*

*“El tema de la presencialidad física es súper importante en la temática de los niños, en entrevista con los niños, yo no creo que se llegue a un estándar de entrevista muy alto a través de lo telemático, porque tú no sabes si el niño realmente se abrió, o si el niño realmente dijo lo que... porque no, no, no, no le, no le, no logras captar los gestos, de partida, porque en la cámara es... muy difícil” (Entrevista 10).*

Además, la cantidad de casos atendidos también afecta la calidad del servicio otorgado a los NNA, ya que el cansancio y estrés disminuye la atención y el tiempo dedicado.

#### **4) Potencialidades de la plataforma de poder judicial online**

En el transcurso de la pandemia surgieron valoraciones del uso del sistema online, y que pueden ser argumentos para mantener su uso en algunas funciones específicas.

Por ejemplo, el sistema online permite que, en causas donde se involucran personas que viven fuera de Santiago, éstas atiendan con mayor facilidad a las citaciones, esto contribuye también a la eficiencia de los procesos y a recargar con menos costos económicos la participación en los juicios.

*“Muchas veces están en otra comuna, en otra ciudad, hasta en otras regiones, entonces antiguamente tenían que pegarse el pique, hasta el tribunal para comparecer a una audiencia. Y, hoy en día, con este sistema se da esa facilidad, lo que es bastante bueno y yo creo que eso se va a mantener en el futuro, independiente que haya o no pandemia” (Entrevista 12).*

Adicionalmente, este sistema ofrece la posibilidad de atender urgencias de forma inmediata, de tal forma de evitar el desistimiento de la idea de denunciar situaciones críticas. De hecho, en una entrevista se propone crear una atención virtual de urgencias.

*“Casi una sala de urgencia virtual, en donde uno donde esté uno se pueda conectar y que existiera quizás un juez o un consejero técnico, que me pueda orientar y prestarme apoyo en caso de necesidad” (Entrevista 11).*

Otro valor asignado al trabajo a distancia online es una facilitación de la participación, ya que a veces debido a obligaciones laborales, de cuidado, u otros, las personas no podían asistir a las audiencias. La participación es una condición estructural del sistema, que garantiza también un mejor acceso a la justicia.

*“O sea, ha aumentado mucho la participación porque la gente no tiene que pedir permiso para dejar el trabajo, no tiene que pedirle a la vecina que le cuido los niños, o sea está ahí y a lo más tiene que pedir en el trabajo un ratito para estar ahí a lo más una hora... Y, eso ha facilitado mucho a la gente y todos además igual tienen un celular... Es como la democratización del celular y del internet es algo que también en bonito ver porque es... y piden ayuda como que se demoran un poco, como se les cae la señal...” (Entrevista 9).*

## 5) Conclusiones preliminares

A) El análisis de las condiciones estructurales afectando el derecho a ser oídos de niños y niñas en los tribunales de familia arroja como primera evidencia que este derecho se garantizó de manera desigual a distintos grupos y sectores, ya sea por su etapa de vida o situación de vulnerabilidad. Ya que las condiciones de desventaja socioeconómica y cultural implicaron que su acceso a la justicia digital fuera precario, no garantizando acceso a la tecnología, el dominio de uso de la misma, y una buena calidad de acceso digital. Por lo tanto, cualquier intento de mantención de un sistema de justicia digital debiera contemplar estas limitaciones para no incurrir en la paradoja de acceso inequitativo a la justicia en los esfuerzos de ofrecer servicios judiciales.

B) El análisis de la información releva también la necesidad de asegurar pertinencia cultural en los servicios, una necesidad que evidencia la pandemia pero que va más allá de ella. Evidentemente la traducción es un requisito mínimo para brindar justicia a grupos sociales que hablan otro idioma, que es insuficiente para asegurar una justicia culturalmente pertinente.

C) Por último, vale la pena fortalecer las buenas prácticas que este estudio ha mostrado, referidas a la colaboración, a la valoración de recursos que aparecían antes invisibilizados, así como evitar subutilizar recursos que han estado disponibles para el sistema judicial y que solo por esta emergencia sanitaria, han cobrado mayor relevancia en el trabajo cotidiano.

# Bibliografía

Clemente, A. (2019). La accesibilidad como problema de las políticas sociales. Un universo de encuentros y desvinculaciones. Buenos Aires: Espacio.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., Mohler, C. J. y Schminke, M., (2001). Three roads to organizational justice. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 1-113.

Dávila de León, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)* 32(2), 271-302.

Del Moral Ferrer, A. (2007). El derecho a opinar de niños, niñas y adolescentes en la Convención sobre los Derechos del Niño. *Revista Cuestiones Jurídicas*. vol. I, núm. 2, julio-diciembre, 2007, pp. 73-99.

Pipo, V. (2021) El derecho a ser oído de niños, niñas y adolescentes: accesibilidad en contextos de pandemia. XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional (230-240).

Taylor, C. (1989). *The sources of the self: The making of the modern identity*. Harvard University Press: Cambridge, MA.

Vargas, M. y Correa, P. (2011). La voz de los niños en la justicia de familia de Chile. *Revista Ius et Praxis*, 177-204.

# 5 Condiciones laborales que afectan el desgaste de los trabajadores .....



# Condiciones laborales que afectan el desgaste de los trabajadores

*Angelina Dois<sup>1</sup>*

La pandemia por Covid-19 plantea un escenario laboral inestable y de alta complejidad que se suma a un alto nivel de desconocimiento de la enfermedad a nivel mundial. Es un escenario dinámico que requiere la redistribución de tareas, recursos materiales y humanos y el desarrollo tecnológico, donde prima la necesidad de mantener los procesos judiciales que cautelen el derecho del niño a ser oído, pero que se ve tensionado por aspectos sociales y contextuales que obligan a los trabajadores del Poder Judicial a realizar desde sus hogares las tareas que habían sido previamente definidas, y les obliga a alcanzar un equilibrio que permita compatibilizar lo laboral con la vida familiar en un mismo espacio físico y de tiempo.

Entre los factores que se han descrito como fuentes de estrés se encuentra el aumento en la demanda para el cumplimiento de tareas y/o metas, la percepción de un menor nivel de autonomía y/o de una mayor sobrecarga por parte del trabajador y el aumento de las demandas emocionales (Rodríguez, 2011).

Además, cuando el trabajo se desarrolla en condiciones adecuadas e incluso precarias, se transforma en una fuente de frustración y de alto nivel de tensión emocional, que aumenta el desgaste profesional (Paton, 2011).

## **1) Factores de desgaste laboral de los funcionarios judiciales durante la pandemia**

Entre los participantes de este estudio se encontraron 4 factores relacionados al desgaste laboral de los trabajadores:

### **1.1 Las características de los casos que afectan a los niños**

Algunos participantes plantean que el desarrollo de la actividad judicial en formato remoto no les permite intervenir inmediatamente para proteger a un niño cuando el conflicto durante la audiencia se exagera o cuando se percibe que ese niño requiere de protección judicial. Por otro lado, ha aumentado el número de audiencias y de casos que deben resolver lo que los expone a una mayor cantidad de casos con niveles de gravedad y complejidad variable que afectan la salud mental de los jueces:

<sup>1</sup> *Profesora Escuela de Enfermería UC y miembro del Comité Ejecutivo del Centro UC de la Familia.*

*“Nosotros estamos viendo al día, cinco conflictos brutales... que afectan a los niños, bien... y que naturalmente te producen un grado de tensión emocional bastante fuerte” (Entrevista 01).*

*“Yo no sé cómo no estamos todos... con problemas, bueno, que están todos con algunos tipos de problemas... psiquiátricos, bueno... naturalmente... entonces, yo digo... como a nadie, se ha percatado... De que la higiene mental en el poder judicial, de que esta cosa no puede seguir así... Cuántos jueces no están... vueltos locos” (Entrevista 01).*

*“Me complica cuando están pasando cosas en el mismo lugar, porque ahí... uno no puede, uno no puede estar... Uno, cuando estamos en el tribunal y pasan así... uno tiene un guardia... Uno llama a carabineros, está muy cerquita de mi tribunal, y hacemos traslado acompañado, pero cuando se apaga el Zoom y la señora o el niño, quedan solos y ahí la situación es compleja...” (Entrevista 11).*

*“Y te estoy viendo como de aquí para arriba [hacer referencia a la cámara de Zoom]. Entonces, si yo te hago una pregunta incómoda no sé si está cruzando los pies, por ejemplo. No sé qué cosa estás haciendo corporalmente para darme cuenta de que estás incómoda... y eso a veces... tú lo puedes ver en audiencia.” (Entrevista 02).*

*“De que la higiene mental en el poder judicial, de que esta cosa no puede seguir así... Cuántos jueces no están... vueltos locos, imagínate cinco problemones, gigantes... durante un día, encerrados, porque... Cuando no estás en contexto de pandemia, te tomas un café y te das una vuelta, cierto... Caminar de un lado al otro...” (Entrevista 01).*

## **1.2 Falta de recursos tecnológicos de los tribunales:**

El escenario sanitario impuesto por el Covid-19 obligó a los jueces y consejeros técnicos a desarrollar su trabajo a través de distintas tecnologías digitales sincrónicas. Si bien estas tecnologías permitieron la continuidad de los procesos requerían de condiciones mínimas de conectividad y de soporte que no estaban disponible en todos los lugares de trabajo ni en los hogares de profesionales y us-

uarios, desde donde se desarrollaba el trabajo. Por otro lado, en muchas ocasiones el costo de acceso a internet, dispositivos digitales y prestadores de servicios se trasladó del empleador al empleado.

Los participantes distinguen dos aspectos relacionados a los recursos tecnológicos:

#### **a. Conectividad**

*“El Zoom los tengo que hacer desde mi teléfono, porque mi computador es muy viejo... y se me cae el Zoom. Entonces, a veces tengo que irme para abajo y conectarme con, directamente con el cable, porque parece que la internet de mi casa es media penca... a veces la gente tiene puro teléfono, entonces no puedo estar chateando... O WhatsAppeando... [...] que me manda WhatsApp durante la audiencia, yo le mando WhatsApp a él... Pero, la gente es re difícil hacerlo porqueee... es difícil... entonces, con el tema de hacer audiencia, lo hemos podido hacer por las dificultades de la de las conexiones. ¡A veces lo hacemos casi... Exprés! (Ríe) pensando en que se va a cortar la conexión...” (Entrevista 02).*

*“Yo me costeo mi propio internet, tengo entendido de que por lo menos en el poder judicial... o sea cada persona se costea su herramienta de trabajo... ¿ya?” (Entrevista 12).*

*“Yo tengo contratado... o sea tengo contratado, se supone que el servicio más caro, dentro de, de una compañía x de telefonía y de internet. Pero aun así, teniendo creo que seiscientos giga ... y no, no se, dice cuál es la distancia que... Obviamente, si... tengo hartos problemas, muchas veces se cae la conexión, o los audios no se escuchan bien y... son cosas con las que hay que lidiar siempre.” (Entrevista 12).*

*“Porque poder judicial no nos dio teléfonos, no que una esté usando sus teléfonos laborales” (Entrevista 03).*

*“Las conexiones son inestables y en eso no hay mucho que hacer, muchas veces no se han terminado las audiencias... porque uno de repente está y se salió el usuario... Se fue el usuario y entonces uno tiene que volver a fijar otra audiencia” (Entrevista 11).*

*“Hay que llamarlos por teléfono, hemos terminado audiencias en donde un abogado llama y nos muestra el teléfono, su celular, en donde se hace una videollamada, estamos con celulares prendidos para efectos de ver si podemos continuar” (Entrevista 11).*

*“De que conecte el audio, que se me va la señal, que no puedo. Y, eso también había una brecha, efectivamente, es real. O sea, yo me encontrado en audiencia... viví todos los chascarros en audiencia... Y, eso también te lo quiero comentar porque me hace mucho sentido como... desde la pobreza [...] Y, la jueza le dio con que prendiera la cámara, y que prendiera la cámara y ella le decía que no quiero prender la cámara, porque se me va a ir, tengo muy mala señal, decía ella. Entonces si usted me quiere escuchar, o sea: o me mira o me escucha...” (Entrevista 03).*

*“Uno tiene la extraña ideación de que todas las personas tienen internet en su casa y eso es un error... Estamos en C1, yo veo los cerros de C1, que es como en Santiago sería La Pintana... La gente no tiene internet, derechamente o tienen redes de celular muy malas...” (Entrevista 01).*

*“Esa es una de las grandes dificultades que tenemos nosotros, como tribunales familiares, que tenemos muchas audiencias por Zoom, y gran parte de nuestros usuarios son gente pobre de la zona sur... porque es nuestro ámbito, digamos. Dónde hay muy mala señal, entonces, mucha gente se conecta por el teléfono y muchas veces la... se caen, se caen las señales. Ahora, en nuestra resolución nosotros ponemos, que si no pueden conectarse vayan al tribunal y nosotros los conectamos desde allá” (Entrevista 02).*

*“Yo puedo tener un excelente internet, pero, pero las partes no... y por lo tanto no puedo escuchar. Y, obviamente uno tiene que resguardar ciertas... ciertas garantías mínimas y si una parte no se le escucha, bueno yo intento hartito rato... tratando de que mejore la conexión, pero si no hay caso... Tengo que suspender la audiencia y fijar otra, porque obviamente son cosas que no, no dependen muchas veces de la gente, si se cayó el internet o la conexión es mala... no por eso yo voy a perjudicar a una parte, -*

*dejándolo en rebeldía, o que no pueda ofrecer sus medios de prueba, por un motivo así entonces todo eso: atrasa.” (Entrevista 12).*

## **b. Analfabetismo digital**

*“Yo creo que todo el mundo dio por hecho que con el nivel universitario que tenemos todos, era suficiente para conectarnos a Zoom, y yo creo que ahí debió haber habido una capacitación... alguien nos tendría que haber enseñado a todos” (Entrevista 03).*

*“Ellos no (los jóvenes), le saben colocar emoticones...eee... el otro día le explicaba; Mire juez usted tiene que hacerlo así y asá... No se preocupe juez... ¡yo lo ayudo! [...] El concepto de analfabetismo está más para el mundo adulto que para el mundo infantojuvenil actual yo creo que los chicos están hiperconectados conocen muy bien este sistema y les acomoda bastante creo que les cuesta más el cara a cara es como al revés que nosotros yo creo que les complica que alguien les abordé en la casa pero no así cuando tenemos este tipo de reuniones o conferencias sí los chicos cuesta que lleguen al veces pero bajo este formato no tienen drama” (Entrevista 03).*

*“Algo que nos pilló de sorpresa... o sea...no, no, no lo teníamos planificado ni nada... muchos teníamos la duda de cómo lo íbamos a hacer con las audiencias... si las audiencias iban a resultar... o no... si la gente iba a asistir... estos nuevos formatos por zoom, que los citemos por Zoom... y la verdad es que en familia ha sido un tremendo éxito... o sea... hemos a...hemos... tenemos todas nuestras metas al día... de audiencias, de todo...” (Entrevista 06).*

*“Existe en Chile una situación que hoy día no se tiene estudiada de forma realmente pulcra... de cómo hoy día hay una población analfabeta en la tecnología... no solamente en el leer o en el escribir... En nuestra localidad es, si se da... aún hay gente que no sabe leer... aún no hay gente escribir... Adiciónale a eso... que tiene que conectarse por un medio tecnológico, para poder participar... no lo voy a hacer... Por eso, el acceso a la justicia, que es pilar fundamental para el tribunal, se ve mermado.” (Entrevista 05).*

### 1.3 Transformar la casa en oficina

La pandemia obligó a los trabajadores a quedarse en sus casas y a desarrollar su trabajo en espacios personales, lo que desdibujó las fronteras que permiten el adecuado equilibrio entre el mundo laboral y el mundo doméstico.

Entre los factores que los participantes describen como fuente de estrés se encuentran las extensas jornadas de trabajo que se interrumpían para cumplir con labores domésticas y que se retomaban en horarios que habitualmente se dedicaban a la vida personal y familiar

*“De ocho a cuatro, me iba para la casa y se acabó el trabajo... Ahora no, es distinto... Muchas veces quiero volver al trabajo... Y, llegar... y estar a las ocho en la oficina e irme a las cuatro, porque es todo ese período que me... desentiendo de todas las cosas que pasan en la casa de alguna manera, poh...” (Entrevista 08).*

*“Lo que ha implicado los WhatsApp y como que ya la gente no tuvo límites... Si sólo uno trabaja hasta las diez de la noche y tu recibes WhatsApp de pega a las horas más insólitas... El que trabaja de noche a la una de la mañana... manda WhatsApp... El que despierta y empezó a trabajar a las seis de la mañana, manda WhatsApp...” (Entrevista 03).*

Otra fuente de estrés es intentar compatibilizar lo laboral con el trabajo doméstico:

*“A veces me levanto a estudiar la causa las cinco de la mañana temprano, entonces... Pero eso porque el día anterior me desconecté a las dos de la tarde de las audiencias y no seguí trabajando para ver a mi hijo” (Entrevista 08).*

*“Ahora mismo, ahora mismo que estamos conversando... Está la bebé, lo mismo me pasa en las audiencias en la mañana... y cuando está pasando algo en la casa quiero resolver el asunto rápido y quiero que saquen los acuerdos rápidos porque sé que me van a quedar solamente veinte minutos para hacer algo y relevar a la XX1 para que vaya a hacer algo, y yo estar con la bebé... eso no existe eso, son dos mundos, absolutamente independiente, no poh, aquí está todo mezclado” (Entrevista 08).*

#### 1.4 Sobrecarga laboral:

*“Esa es la recarga... Eso es lo que pasó hoy día, estamos poniéndonos al día. Entonces, si antes teníamos agenda de audiencias diaria, hoy día yo miré... relación que tengo... diez, poh. Entonces, también tú comprenderás que la calidad de la audiencia y la concentración que uno puede tener... Y, yo siempre digo, el niño que me que me corresponda, el niño de las ocho y media no va a tener la misma disposición y las mismas garantías de concentración, verdad, que al niño que me tocó en audiencia a la una de la tarde” (Entrevista 03).*

*“Uno está agotado también... y la otra gran carga de trabajo, es que efectivamente como los programas también tenían que estar pasando, porque en el fondo... los programas también les pasó lo mismo que nosotros, que no estaban haciendo atención presencial, el año completo, digamos. Este año no pero el año dos mil diez y nueve completo, digamos. Y, ¿qué haces si estás en las casas? te pones a llamar por teléfono o Zoom... Te pones al día, además... Entonces, tuvimos una avalancha de informe del año de la cocoa... Del cuete, que se empezaron a poner al día... Entonces encontrarnos con la avalancha de informes de seguimiento, tremendo, poh... Entonces si un programa estaba enviando por promedio cinco informes a la semana, en época de pandemia empezaron a mandar quince o veinte, por darte una cifra...” (Entrevista 03).*

## 2) El aprendizaje habido en la pandemia en el uso de tecnologías digitales en la justicia de familia

La pandemia por Covid-19 plantea un escenario laboral inestable y de alta complejidad que se suma a un alto nivel de desconocimiento de la enfermedad a nivel mundial. Es un escenario dinámico que requiere la redistribución de tareas, recursos materiales y humanos y el desarrollo tecnológico. Esta realidad no es ajena al Poder Judicial, primando, entre otras materias, la necesidad de mantener los procesos judiciales que cautelen el derecho del niño a ser oído, exigiendo al sistema judicial modificar y adaptar sus prácticas a través del uso de TICs de manera de dar continuidad a la tramitación de causas judiciales y asegurar el cumplimiento de las garantías de las personas involucradas en los procesos.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son un conjunto de tecnologías vinculadas a la comunicación y a la información, que permiten la comunicación a través de redes, permitiendo el acceso a la información, logrando que las personas puedan interactuar sin importar la distancia, oír o ver situaciones que ocurren en otro lugar y además trabajar o realizar actividades en formato virtual (Alliaud 2021).

El uso exponencial de prácticas digitales tuvo impactos operativos y logísticas asociados al uso de dichas herramientas y también aquellas vinculadas a asegurar que en su implementación se respetaban los derechos y garantías de las personas involucradas. Sin embargo, según la información del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), en mayo de 2020 la mayoría de los países no contaban con protocolos para el desarrollo de audiencias virtuales o si estos existían no daban cuenta de los criterios necesarios para asegurar la protección de garantías y el cumplimiento de los estándares de los sistemas de justicia a través de plataformas electrónicas (Arellano 2020).

En esa línea, el Servicio de Justicia y Correccionales de la Oficina del Estado de Derecho y las Instituciones de Seguridad de la ONU estableció algunas condiciones necesarias para mejorar el acceso a la justicia en tiempos de pandemia. Entre ellas, aquellas vinculadas a aspectos técnicos y de seguridad del sistema judicial para evaluar la capacidad tecnológica, humana y de seguridad requerida, haciendo énfasis en la planificación estratégica de los tipos de plataformas digitales de audio y videoconferencia que se utilizarán y la revisión de los requisitos de hardware y software para garantizar que cada participante tenga acceso a la tecnología necesaria. Un segundo elemento por considerar se relaciona con los aspectos organizativos y logísticos para evaluar si el sistema legal en cuestión tiene la capacidad organizativa y logística para llevar a cabo audiencias remotas, sugiriendo a la vez posibles soluciones según sea el resultado del análisis.

Sin embargo, no debe olvidarse que estos cambios debían de implementarse mientras jueces, abogados y consejeros estaban confinados en sus hogares lo que generó un escenario que se fue progresivamente tensionado por aspectos sociales y contextuales que los obligaba a realizar desde sus hogares las tareas del ámbito laboral, intentando alcanzar un equilibrio que permitiera compatibilizar lo laboral con la vida familiar en un mismo espacio físico y de tiempo.



El teletrabajo durante la pandemia apareció como una estrategia para garantizar la continuidad operativa de las distintas instituciones durante el periodo de confinamiento, sin embargo los estudios muestran que esta nueva forma de desarrollar el trabajo significó un aumento de las horas extras no remuneradas de los trabajadores y uso de tiempo libre vinculado al trabajo (McCulley 2020), y una importante exigencia para conciliar las demandas laborales con el trabajo doméstico y de cuidado, lo que evidentemente fue más acentuado en las mujeres (OIT 2020).

Entre las desventajas descritas del teletrabajo se encuentra la sobreexplotación y pérdida de privacidad del trabajador ya que por la naturaleza del trabajo es posible estar disponible las 24 horas del día, y la transferencia de los costos para desarrollar adecuadamente el trabajo al empleado (Moral, 2021) (gasto de telefonía, internet, infraestructura y acondicionamiento de la casa, etc.), ambos elementos descritos por los participantes del estudio.

En el caso de los participantes del estudio, las condiciones en las que se desempeñó el teletrabajo produjeron desgaste y estrés por múltiples factores asociados a una forma inicialmente intuitiva de usar la tecnología que no respondía a protocolos regulatorios del funcionamiento de los procedimientos judiciales, entre los cuales los participantes describían un número de casos por atender superior a la capacidad de los profesionales involucrados, simultaneidad en el uso de los canales tecnológicos de comunicación, y problemas vinculados a la alfabetización digital y acceso a redes digitales de los involucrados.

La sobrecarga laboral o la intensidad del teletrabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar se han descrito como factores que impactan directamente en la percepción de satisfacción laboral y la vulnerabilidad al tecnoestrés de los empleados. Además, hay estudios que muestran que aquellos trabajadores que no tenían experiencia previa en teletrabajo hasta la pandemia tuvieron una percepción de sobrecarga laboral mayor a aquellos trabajadores que ya se encontraban en ese sistema de trabajo (McCulley 2020).

Todos estos factores han sido descritos previamente como fuentes de estrés a los que se suman además el aumento en la demanda para el cumplimiento de tareas y/o metas, la percepción de un menor nivel de autonomía y/o de una mayor sobrecarga por parte del trabajador y el aumento de las demandas emocionales (Rodríguez, 2011).

Además, cuando el trabajo no se desarrolla en condiciones adecuadas, se transforma en una fuente de frustración y de alto nivel de tensión emocional, que aumenta el desgaste profesional (Paton, 2011).

Según el Informe del Banco Mundial, el acceso a Internet; la falta de equipos (computadores, tablets, teléfonos celulares), el desarrollo de habilidades digitales, la motivación en usar la tecnología, el sentirse inseguro en el entorno digital son factores, que pueden ampliar la “brecha digital” de la población.

La brecha digital ha sido definida como “la diferenciación producida entre aquellas personas, instituciones, sociedades o países, que pueden acceder a la red, y aquellas que no pueden hacerlo; es decir, la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las nuevas tecnologías”.

Un factor clave en la inclusión digital es el acceso que considera como elementos claves a) la conectividad, es decir, las personas pueden conectarse cómodamente a Internet cuando y donde lo necesiten, cuentan con una conexión a Internet de calidad y velocidad constante, dispositivos, servicios, software a un costo que las personas puedan pagar; b) las habilidades y conocimientos digitales de las personas para utilizar Internet de forma adecuada. parte importante de ambos elementos (Martínez y Mata, 2020). Ambos elementos descritos por los participantes del estudio.

En Chile, a junio de 2020, cerca de un 99% de la población tenía conectividad móvil pero solo un 19% con acceso a Internet fijo (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2020).

Dentro de las brechas de equidad según CASEN 2017 se identifica que en la medida que aumenta la edad de la población disminuye la frecuencia de uso de internet, la mujeres tienen menos acceso a internet que los hombres, el porcentaje de la población de residencia rural que usa internet es menor que en zonas urbanas (Martínez y Mata, 2020), todos elementos que deben tenerse cuenta cuando se espera virtualizar el espacio de protección jurídica de las personas y que también fue descrito por los participantes del estudio.

### 3) Conclusiones preliminares

A) Existen una serie de recomendaciones en relación a la implementación del teletrabajo en el Poder Judicial que pueden impactar positivamente en la eficiencia de los procedimientos y en la percepción de bienestar de los trabajadores. Entre ellas se sugiere estandarizar las prácticas de cada Tribunal y determinar los medios electrónicos mediante los cuales podrían realizarse acciones virtuales (Ramos 2021), asimismo proveer de las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo del trabajo y de almacenamiento de los registros de audiencias. Sin embargo, debe considerarse la capacitación para el uso adecuado de sistemas telemáticos que permita la realización de audiencias (como el Zoom, Google Meets, etc.) y la provisión de equipos (computadores, Tablet, teléfonos, etc.) y de conexiones a internet que aminoren los problemas de conectividad (Alliaud, 2021).

B) Por otro lado, debe tenerse en cuenta las barreras que puede enfrentar la implementación de la virtualidad y se debe establecer el modo de operar en el caso de la población rural, los grupos étnicos y las personas con discapacidad, y la forma de brindar el servicio de manera presencial cuando no se cuente con los medios tecnológicos (Ramos, 2021).

C) La tecnología es un medio para cumplir los objetivos estratégicos del sistema judicial. Su correcta implementación permite simplificar los procedimientos, acortar los tiempos, mejorar las condiciones de trabajo e incrementar la seguridad con un impacto directo en la percepción de bienestar de la población que encuentra una solución a sus problemas.

D) La implementación de estrategias tecnológicas no resulta suficiente para alcanzar el éxito si es que no está vinculada a una estrategia tecnológica institucional más amplia que dé soporte a los cambios que se quiere introducir con el fin de alcanzar los objetivos institucionales (European Commission for the Efficiency of Justice, 2016).

# Bibliografía

Alliaud A. (2021). La virtualidad y las audiencias preliminares Una mirada desde la Justicia Penal Nacional y Federal en la Argentina. *Sistemas judiciales*, 20(4): 60-71.

Arellano, J. et al. CEJA (2020). Estado de la Justicia en América Latina bajo el Covid-19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales. Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Recuperado de <https://cejamericas.org/que-hace-ceja/estudios-y-proyectos/estudios-y-tecnologia-de-la-informacion-y-comunicaciones-tics/reporte-ceja-estado-de-la-justiciaal/consideraciones-generales-ceja/>.

European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) (2016). Guidelines on how to drive changes towards Cyberjustice. Council of Europe.

Martínez Y, Mata S, Vega M. (2020). Diagnóstico sobre las brechas de inclusión digital en Chile Disponible en <http://dx.doi.org/10.18235/0003032>.

Moral, A. (2021). El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por Covid-19 Disponible en <http://hdl.handle.net/10609/137407>.

McCulley, L. (2020). Lockdown: Homeworkers putting in extra hours-instant messaging up 1900%. Disponible en <https://www.thehrdirector.com/business-news/the-workplace/new-data-over-a-third-38-admit-to-working-longer-hours-when-working-from-home/>.

OIT (2020). El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella- Guía práctica. Disponible en [https://www.ilo.org/global/publications/WCMS\\_758007/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758007/lang-es/index.htm).

# Bibliografía

Organización Naciones Unidas (2020). Mejorar el acceso a la justicia en medio de la pandemia: nuevo kit de herramientas de audiencias remotas. Disponible en <https://unitar.org/about/news-stories/news/improving-access-justice-amid-pandemic-new-remote-hearings-toolkit>.

Paton, N. (2011). Hora de abordar el estrés en el trabajo. *Ocupar Salud*, 63 (6): 17-19.

Ramos, A. (2021). La digitalización de la Justicia en Colombia: en busca del tiempo perdido *Sistemas judiciales*, 20(4): 80-89.

Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med. segur. trab.* [Internet], 57: 72-88. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es).

Subsecretaría de Telecomunicaciones (2020). Estadísticas. Disponibles en: <https://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/internet/>.

# 6 Preparación del personal judicial para ofrecer servicios idóneos .....

# Preparación del personal judicial para ofrecer servicios idóneos

*Carolina Salinas*<sup>1</sup>

Del análisis de la gestión de tribunales de familia en la modalidad virtual, derivada de la crisis sanitaria, resalta como elemento de importancia cardinal en la calidad de la atención que reciben los niños a la hora de ser oídos, la preparación con la que cuentan los funcionarios involucrados en las audiencias con niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA).

Al respecto, parece indiscutible que los miembros del Poder Judicial que presidan casos relacionados con NNA deben recibir capacitación que detalle la naturaleza y el alcance del artículo N°12 de la CDN en el contexto de los procedimientos de derecho de familia (Gal y Durami, 2015). En el mismo sentido, el Comité de la ONU ha enfatizado las “obligaciones de los estados de desarrollar capacitación y desarrollo de capacidades para todos los involucrados en el proceso de implementación”(Comité de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, 2009).

Contrasta con ello, la opinión recogida en el estudio acerca de la capacitación recibida por los funcionarios operadores del sistema. De lo expresado en las entrevistas se logran distinguir algunas cuestiones de relevancia a considerar en la discusión:

- 1) Oportunidad y alcance de la capacitación.
- 2) Contenido de la capacitación, el problema del estándar
- 3) Coherencia entre formación recibida y resultados en el ejercicio de las labores.

## 1) Oportunidad y alcance de la capacitación

En Chile, la capacitación para jueces y otros funcionarios judiciales, la ofrece oficialmente la Academia Judicial (en adelante, AJ), tanto en sus programas de formación para el escalafón primario como el de perfeccionamiento para todos los escalafones de funcionarios del poder judicial. El programa de formación es obligatorio en cuanto a la malla y contenidos, y contiene algunas nociones del Derecho a ser oído más no un entrenamiento teórico práctico para los magistrados, en tanto el de perfeccionamiento se presenta como una amplia oferta de cursos que voluntariamente eligen los funcionarios.

---

<sup>1</sup> *Directora Centro UC de la Familia y profesora Facultad de Derecho UC.*

De los 273 cursos que este año se ofrecen, 3 de ellos hacen referencia directa en su descripción al Derecho del Niño a ser oído, y otros 5 lo abordarían, aunque no aparece explícito en su descripción<sup>2</sup>. En otros términos, el organismo técnico encargado de realizar en Chile dichas capacitaciones tiene como contenido el derecho del niño a ser oído y de entrevistas videograbadas en el programa de formación obligatorio de todos los jueces, siendo además contenido de cursos de perfeccionamiento optativos para jueces y consejeros técnicos.

Los entrevistados consideran que no sólo deben contar con una capacitación inicial sino también permanente, de modo de alcanzar cierto entrenamiento mínimo que luego se vaya perfeccionando con otras capacitaciones, de cierta forma, pareciera que desconocen o no le otorgan gran valor a la formación recibida en los cursos de la AJ.

*“¿Hay capacitación permanente de los jueces en entrevistas de niños en estas materias? No. ¿hay capacitación permanente de los consejeros técnicos en entrevista de los niños en estas materias de la justicia de familia? No. Eeee... (Suspiro)” (Entrevista 01).*

*“No existe intención del estado de proveer esos recursos, de estar permanentemente capacitando a aquellos que intervienen en las materias relacionadas con la infancia, no existe esa disposición, no existen los recursos... y uno tiene que hacerlo solo, digamos” (Entrevista 04).*

Resulta significativo que la mayoría, miembros de tribunales de familia, da cuenta de una objetiva ausencia de capacitación y ven en ello la justificación a su falta de conocimiento, entienden que sólo el Estado puede y debe proporcionar dicha formación. No se percibe, por tanto, como una responsabilidad personal el adquirir conocimientos o si se percibe se hace con una connotación negativa. En estricto rigor eso es así, en el caso del juez, la formación inicial debe ser lo más completa exigente y de alto nivel, no puede ser estrictamente jurídica y eminentemente técnica, cada vez más requerirá tanto de otras herramientas intelectuales como materiales (Blasco Gasco, 2000), en el caso del juez de familia, conocimientos de psicología, mediación, Tic, entre otras.

---

<sup>2</sup> Destaca el curso: “Las entrevistas en materia de familia”, cuyo objetivo es: examinar las herramientas y estrategias más adecuadas acorde al contexto del caso, vislumbrando la diferencia procedimental y fáctica, a fin de entregar una atención de calidad enfocada en las necesidades específicas de la persona entrevistada.



*“Si no somos psicólogos. ¿Cómo vamos a entrevistar bien a un niño? No tenemos ningún tipo de capacitación para entrevistar a un niño, ¿cómo se cómo entrevistar a un niño?, ¿dónde están los protocolos? Qué en otras partes del mundo se usan para la entrevista de... que tienes que saber cómo psicóloga, cierto, hay protocolos, o ¿cómo lo haces? O... lo haces de acuerdo a lo que te tincó, ya...” (Entrevista 01).*

*“Y los jueces lo hacemos y creo que yo también en ciertas ocasiones de acuerdo a lo que nosotros nos tinca que es bueno para un niño” (Entrevista 01).*

En cuanto al alcance de la preparación para oír a los niños, es importante considerar que esta debe alcanzar no solo al personal del tribunal sino también a los abogados y otros profesionales que colaboran con el tribunal y que pueden llegar a tener vinculación con el NNA, como los abogados del niño, duplas diagnósticas, peritos, siendo para los primeros una exigencia del cargo pues es parte de su cometido el asegurarse que el tribunal cumpla con el deber de oír al niño y son ellos quienes pueden hacer exigibles las exigencias mínimas que aseguren el ejercicio del derecho (González, 2017; Bustos, 2019).

*“Yo veo que el abogado que debe representar los derechos del niño debe...debe tener esas herramientas, no, no todos los abogados... Y, porqué, y porque no decirlo también, no todos los jueces cuentan con los conocimientos necesarios para abordar determinada situación” (Entrevista 04).*

## **2) Contenido de la capacitación, el problema del estándar**

En Chile no ha existido un diseño acerca de las capacidades, destrezas y conocimientos que deben alcanzar los actores de la justicia de familia para asegurar el derecho de NNA a ser oídos. Una explicación posible para ello es que, a pesar de los avances logrados en torno a la consagración de este principio, no existe hasta el presente norma que determine la forma en que deba procederse al ejercicio de este derecho en todos los procedimientos en que puedan verse involucrados sus derechos, dejando actualmente un amplio ámbito de discreción al juez, en cuanto a la forma como han de ser oídos (Baeza Pérez, 2010).

No obstante ello, parece muy necesario de cara a la valoración de los involucrados en los procesos pedagógicos, que se hubiese diseñado un plan con unos objetivos y unos indicadores, esto determinaría las necesidades formativas -

en coherencia con el perfil previsto o para realizar un desempeño adecuado o una mejora, e incluso, para favorecer la innovación en sus tareas (García Añón, 2014).

A propósito de la pandemia y durante ella, fueron varios los ejemplos de países en que no sólo se hizo ese trabajo, sino además se dispuso para la judicatura, al menos, de una serie de herramientas y recursos para nivelar y uniformar las experiencias en torno al trabajo telemático y en particular lo relativo a entrevistas de niños.

Pareciera claro que debe existir un estándar de capacitación, que permita a todos los tribunales de un país otorgar un servicio de mismo nivel y rigor técnico y ético. En específico, consideran que la capacitación debe llegar con prioridad a los jueces puesto que los consejeros técnicos ya tendrían un nivel más afianzado de conocimientos. Luego de ello, la exigencia sería que se entregará dicha capacitación estandarizada de forma permanente, sistemática y efectiva.

Más allá de si es por zoom o no es por zoom... este tema necesita una metodología, necesita una estandarización y la presencialidad, al menos, asegura que lo hagamos.

*“Yo creo que, la capacitación respecto y, y... a todos los actores, partiendo desde el juez, el consejero técnico, los señores abogados que participan en el proceso, la capacitación respecto de la niñez, de la etapa evolutiva, la capacitación respecto de esto... que hace treinta años atrás nos dijeron en una convención; Que el niño es un ser humano, que tiene intereses sentimientos y que tienen derecho de encender reconocido en la tramitación de un proceso y el derecho más fundamental a participar, como sujeto de derecho... Yo creo que es eso esencial” (Entrevista 04).*

Asegurar un estándar en todos los tribunales del país parece ser, desde un punto de vista general, un requisito de la garantía de acceso a la justicia y al debido proceso, pero en particular se erige como una exigencia del propio Derecho del NNA a ser oído (Vargas y Correa, 2011), de forma que, no se vea condicionado el ejercicio del derecho por el lugar de Chile donde se ventila el juicio, ni dependa solamente del magistrado o consejero de turno en la sala.

*“En ese sentido lo que uno ve a nivel nacional, es que ésta falta de estandarización y la... la... de alguna forma, de esta supuesta confianza, en que el juez de familia sabe hacer lo que hace...Llev-*

*“a que los abordajes de los niños, de Arica a Punta Arenas son diametralmente opuestos, algunos sufren, lo pasan mal, otros no quieren ir más, otros se han abordado en salas de audiencia, otros no se sabe... lo que se habló con ellos, no se sabe cómo le habló el juez a él... porque precisamente el utilizar salas especiales o salas de videoconferencia, aseguraba que por ejemplo el consejero técnico se dirigiera al niño y el juez estuviera detrás de la, de la sala control, o al revés. Y, eso es precisamente para poder controlar la conversación, en el sentido de... emm... de alguna manera, el poder asegurar que el niño sea libre de decir lo que tiene que decir, de que las preguntas o la manera en que se le aborde sea abierta... no sea coactiva, no sea sugestiva...” (Entrevista 07).*

La sentida demanda de capacitación implica, para los entrevistados, contar con acceso a formación en herramientas interdisciplinarias que le permita abordar entrevistas en contextos muy diversos, el escenario de pandemia era uno de ellos, pero además destacan los contextos familiares y personales de los NNA que obligan a extremar los protocolos y los recursos para atenderlos de forma especial en situaciones de riesgo de vulneración, abandono, institucionalización y politraumatizados, entre otros.

El estándar requerido supone garantizar que el personal judicial cuenta con las competencias para discernir los contextos y atender idóneamente a los NNA, entre los que podemos señalar: saber llevar a cabo una entrevista, entender los distintos ciclos de desarrollo de la niñez para definir el grado de madurez del entrevistado y qué esperar de cada NNA, conocer las implicancias en el comportamiento y subjetividad de los NNA cuando han sido vulnerados en sus derechos, identificar los efectos del contexto social en el que las familias sus hijos/as se desenvuelven sobre su comportamiento, autoestima, seguridad, entre otros.

En este mismo sentido, Byrnes (2011) señala que la capacitación de los jueces debe considerar el proceso a través de los ojos de un niño, así como la capacitación en técnicas apropiadas de entrevista y las diversas etapas del desarrollo infantil.

*“...una... de las claves del trabajo que se está haciendo en penal es, que debe ser inter institucional, pero además interdisciplinario... o sea... El, él, él poder ser asertivos en la manera de enfrentar al niño, creo que depende mucho de como -*

*"podemos mezclar...lo jurídico con la psicología del testimonio, porqué con la psicología del desarrollo, desarrollo evolutivo, con fenomenología y con una serie de materias que son psico-forenses... por decirlo de alguna manera, o son jurídico-forenses... no sé... Es una mezcla, muy rara, pero que ha ido dando resultados, porque de alguna forma la preparación del sistema ha caído mucho sobre esta mezcla. Es decir, los que funcionamos así, hacemos funcionar el sistema, policías, carabineros, jueces, fiscales, etcétera" (Entrevista 07).*

### **3) Coherencia entre formación recibida y resultados del proceso**

*"Se tienen que dictar directrices, porque, me entiendes, si no aquí cada uno hace lo que quiere, como el far west" (Entrevista 01).*

Establecida la necesidad de diseñar un estándar que se pueda satisfacer, en el tiempo, con una oferta mínima y optativa de cursos de formación y capacitación, corresponde observar con qué mecanismos y oportunidad los funcionarios serán medidos respecto de los resultados de su función.

Del estudio realizado, a la fecha de las entrevistas (julio-agosto 2021) pareciera que el resultado no se alcanza, al menos no con los medios provistos hoy en materia de capacitación, al menos no en la medida en que los propios involucrados creen que debieran alcanzarlo. La subjetividad que conlleva esa apreciación se debe justamente a la ausencia de protocolos universales que, en línea con la estandarización de la formación inicial y capacitación posterior, permita exigir a todos el cumplimiento de los mismos parámetros, como norma procedimental pero además como objetivo a evaluar de forma permanente, ojalá periódica.

La pregunta entonces por un protocolo para asegurar el ejercicio del derecho de NNA a ser oídos en la justicia de familia, se erige como una de las fundamentales a responder en el marco de este estudio, al parecer los más de dos años de trabajo por medios telemáticos de los tribunales de familia no han tenido como producto la elaboración de protocolos oficiales durante la pandemia. La oportunidad para hacerlo sigue existiendo, la necesidad de tenerlo creemos que traspassa la modalidad de trabajo virtual pues la presencialidad que algún día llegará, o la mixtura que podría convertirse en norma, requieren también de un afianzamiento de la labor que cumplen magistrados y profesionales para escuchar a los niños.

Un protocolo de actuación tendría que contemplar al menos:

- Factores a considerar para definir si en un caso dado, una audiencia con NNA debe llevarse a cabo por audiencia remota o suspender para asegurar la comparecencia de niño y su abogado en audiencia presencial.
- Evaluación de circunstancias individuales del caso y las partes, incluyendo cual es la urgencia que demanda la materia a decidir, la capacidad o discapacidad del niño a oír y si en base a ello existen los recursos materiales para atenderle de la mejor forma.
- Aseguramiento de medios tecnológicos materiales.
- Definir si el Derecho del niño a ser oído se ejercerá directa o indirectamente a través de su abogado o curador Ad Litem. Formas de asegurar que representante ha tomado conocimiento y se ha impuesto de la opinión del niño.
- Formalidades exigidas para dar a conocer y que el niño entienda las implicancias de expresar su opinión. Condiciones y formas convenientes para desarrollar la entrevista, teniendo siempre presente el interés superior del niño y aminorando todo riesgo para él.
- Tratamiento de la información recibida, formas de resguardar la confidencialidad de la entrevista con el NNA.
- Evaluación de los resultados, vaciado de información, reflexiones de equipos de trabajo, incorporación en la decisión del tribunal.

En relación con la información disponible de otros países, extraña que no se haya tomado como una responsabilidad institucional, el hacer lugar a una iniciativa en torno al protocolo oficial que, dos años después, ya pudiera estar operativo a nivel nacional, que pudiese aplicarse a tiempos de trabajo virtual pero que opere como un seguro también durante la presencialidad<sup>3</sup>.

En las entrevistas realizadas, la referencia al cambio en la forma de funcionamiento de los tribunales aparece sólo problematizada en lo relativo a los -

---

<sup>3</sup> Como iniciativa institucional destaca la guía titulada “Derecho de niños, niñas y adolescentes a ser oídos en Tribunales de Familia”(2015) del Poder Judicial.

lmedios tecnológicos materiales, y la poca experiencia personal, pero hay una ausencia de consideraciones que pasen por las complejidades de la nueva forma de funcionamiento y la responsabilidad del empleador (Estado) último responsable de los servicios sociales y acceso a la justicia, que no aparece siendo quien abordó la capacitación digital de los funcionarios. Lo anterior cobra especial relevancia, puesto que estudios recientes dan exhaustiva cuenta de los desafíos de la introducción de diversos servicios sociales digitales, en línea y de otro tipo, entre ellos: cuestiones éticas complejas y de gestión de riesgos conexas. Dichas cuestiones tienen que ver en parte con la competencia del profesional, privacidad y confidencialidad del cliente, el consentimiento informado, terminación e interrupción de los servicios, documentación, entre otras (Reamer, 2017).

# Bibliografía

Baeza, G. y Pérez, J. (2010). Los Nuevos Tribunales de Familia, Procedimiento Ordinario, 3ª ed. Santiago de Chile, Editorial Legal Publishing.

Bustos, A. (2019). La representación judicial de los niños en los procedimientos protectores. Santiago: Universidad Diego Portales.

Byrnes, P. (2011). Voices of children in the legal process. *Journal of Family Studies*, 44-58. <https://doi.org/10.5172/jfs.2011.17.1.44>.

Blasco Gascó, F. (2000). Sobre la necesidad de formación de los jueces. *Revista Jueces para la democracia*, 38, 17-24.

Comité de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (2009). Observación General No. 12, El derecho de los niños a ser escuchados. Consultado el 7 de noviembre de 2013 en <http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/AdvanceVersions/CR C-C-GC-12.doc>.

Gal, T. y Duramy B. (2015). International Perspectives and Empirical Findings on Child Participation: From Social Exclusion to Child-Inclusive Policies. DOI:10.1093/acprof:oso/9780199366989.001.0001.

García Añón, J. (2014). La integración de la educación jurídica clínica en el proceso formativo de los juristas. *REDU: Revista de Docencia Universitaria*, ISSN 1696-1412, Vol. 12.

González, A. (2017). Análisis crítico del rol del curador ad litem en la justicia de familia, p.6. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146474>.

# Bibliografía

Reamer, F. G. (2017). Evolving ethical standards in the digital age. *Australian Social Work*, 70(2), 148–159. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1146314>.

Poder Judicial (2015). Derecho de Niños, niñas y adolescentes a ser oídos en Tribunales de Familia. Disponible en: [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/Guia\\_ninos.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/Guia_ninos.pdf).

Vargas, M. y Correa, P. (2011). La voz de los niños en la justicia de familia de Chile. *Revista Ius et Praxis*, Vol. 17 (1), pp. 177-204.





PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE