



# Estudio de necesidades de adolescentes, familiares y profesionales que puedan ser atendidos por la tecnología

Tutator Development Corporation



Centro Volontari  
Cooperazione allo Sviluppo



# Créditos

---

El “Estudio de necesidades de adolescentes, familiares y profesionales que puedan ser atendidos por la tecnología”, ha sido realizado por Fundación Tutator Bolivia, como parte del consorcio de Justicia Restaurativa conformado por ProgettoMondo, CDC, Fundación La Paz y CVCS, con el apoyo financiero de la Unión Europea.



## **Responsable de la elaboración**

*Adrian Piejko Patiño*

*Investigador y director ejecutivo de Fundación Tutator Bolivia*

*Agradecimiento especial al SEDEGES - Tarija, quienes a través de su directora -la Lic. María Esther Valencia- y de su equipo, contribuyeron significativamente en la realización de este estudio.*

## **Edición y diagramación**

*Yael Anabella Benadossi*

*Alfredo Francisco Ramos Huallpa*

## **Notas**

*Se Autoriza la reproducción total o parcial de este documento, siempre y cuando se cite la fuente.*

[www.tutator.net](http://www.tutator.net)

*La Paz-Bolivia*

*2022*

# Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Marco metodológico.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Objetivos.....</b>	<b>8</b>
2.1.1. Objetivo General.....	8
2.1.2. Objetivos Específicos.....	9
<b>2.2. Metodologías y técnicas aplicadas.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Universo y Muestra.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4. Categorías analíticas.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Marco Normativo.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Convención sobre los Derechos del Niño.....</b>	<b>12</b>
3.1.1. Derecho a la familia y contacto familiar.....	13
3.1.2. Derecho a participar.....	14
3.1.3. Justicia juvenil.....	14
3.1.4. Consideraciones con miras a una herramienta informática.....	15
<b>3.2. Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño.....</b>	<b>16</b>
3.2.1. Observación general no.25.....	17
3.2.2. Observación general no. 24.....	21
3.2.3. Observación general no. 12.....	27
<b>3.3. Código de la Niña, Niño y Adolescente.....</b>	<b>30</b>
3.3.1. Derecho a opinar, participar y petición.....	30
3.3.2. El Sistema Penal para Adolescentes (SPA) y los derechos del adolescente.....	31
3.3.3. Participación de la víctima en el Sistema Penal para Adolescentes.....	33
3.3.4. Consideraciones con miras a una herramienta informática.....	33

<b>4. Análisis de necesidades y ejercicio de derechos.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1. Desde la percepción de las y los adolescentes con responsabilidad penal.....</b>	<b>37</b>
4.1.1. Acceso a la información y participación.....	37
4.1.2. Comunicación con los actores del SPA.....	38
4.1.3. Vulneración y restitución de derechos.....	39
4.1.4. Consideraciones con miras a una herramienta informática.....	40
<b>4.2. Desde la percepción de los familiares.....</b>	<b>40</b>
4.2.1. Acceso a la información.....	40
4.2.2. Comunicación con los actores del SPA.....	42
4.2.3. Vulneración y restitución de derechos.....	42
4.2.4. Consideraciones con miras a una herramienta informática.....	43
<b>4.3. Desde la percepción de los profesionales.....</b>	<b>44</b>
4.3.1. Acceso a la información.....	44
4.3.2. Comunicación con los adolescentes y familiares.....	45
4.3.3. Comunicación entre los actores del SPA.....	46
4.3.4. Vulneración y restitución de derechos.....	46
<b>4.4. Desde la percepción de las y los expertos.....</b>	<b>47</b>
4.4.1. Acceso a la información.....	47
4.4.2. Comunicación del adolescente y sus familiares con los actores del SPA.....	50
4.4.3. Vulneración y restitución derechos.....	51
4.4.4. Consideraciones con miras a una herramienta informática.....	52
<b>5. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>54</b>
<b>5.1. Relativas a adolescentes, familiares y población en general.....</b>	<b>54</b>
<b>5.2. Relativas a los profesionales que trabajan en el SPA.....</b>	<b>57</b>
<b>5.3. En términos generales sobre la tecnología.....</b>	<b>58</b>

<b>6. Fuentes y recursos.....</b>	<b>59</b>
<b>6.1. Fuentes primarias – Entrevistas.....</b>	<b>59</b>
<b>6.2. Bibliografía.....</b>	<b>60</b>

## Glosario de abreviaciones

<b>SIGLA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>CDN</b>	Convención Sobre los Derechos del Niño
<b>CNNA</b>	Código de la Niña, Niño y Adolescente
<b>NNA</b>	Niña, Niño y/o Adolescente
<b>TICs</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación
<b>OTSPA</b>	Oficina Técnica del Sistema Penal para Adolescentes
<b>INAMI</b>	Instituto Nacional para La Atención a Menores Infractores
<b>OG</b>	Observación General
<b>MOSPA</b>	Módulo del Sistema Penal para Adolescentes
<b>ART</b>	Artículo
<b>PÁRR</b>	Párrafo
<b>SPA</b>	Sistema Penal para Adolescentes
<b>TS</b>	Trabajo Social
<b>AL</b>	Asesor Legal
<b>SEPDEP</b>	Servicio Plurinacional de Defensa Pública
<b>DNA</b>	Defensoría de la Niñez y Adolescencia



# 1. Introducción

Desde la aprobación y ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) por los distintos países, se ha trabajado en el diseño e implementación de nuevos modelos de justicia para adolescentes, que superen el enfoque “tutelar” para estar más acorde a la Doctrina de Protección Integral. En ese sentido, se han modificado normas e implementado políticas con este fin. Producto de estos procesos fueron las legislaciones de 1999 y 2004 de Bolivia, relativas a los derechos de la niñez y adolescencia. Concretamente, el Código de la Niña, Niño y Adolescente (Ley 548, 2004) establece un Sistema Penal para Adolescentes que debería responder a principios como el Interés Superior del Niño, Especialidad, etc.

En este marco, se reconoce que se dieron importantes avances en la implementación del Sistema Penal para Adolescentes en el país; sin embargo, muchos actores involucrados durante un proceso de justicia juvenil (adolescentes, familiares, víctimas, etc.) pasan por una suerte de dificultades para ejercer plenamente sus derechos.

Por otro lado, en las últimas décadas se presentó un surgimiento de nuevas tecnologías, entre ellas las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)<sup>1</sup>. Esta tecnología ha cobrado una gran importancia a nivel mundial debido a su capacidad de transformar continuamente el entorno económico y social. Según Spence (2011), citado por la Fundación para la Educación y el Desarrollo, el impacto económico de las redes basadas en computadoras se ha desarrollado en tres tendencias que se traslapan:

- La automatización de la información y el procesamiento de datos;
- La migración de numerosas actividades de adquisición y procesos de información a la WWW; y
- Acceso inmediato a recursos humanos valiosos (amigos y familiares, socios comerciales, compañeros de trabajo etc.), con independencia de su localización, con la posibilidad de usarlos en procesamiento de mercados y ensamblaje de cadenas productivas en la economía global.<sup>2</sup>

En este contexto, se parte del convencimiento de que la tecnología puede impactar positivamente en varias áreas, como: el ejercicio de derechos de los actores involucrados en la justicia juvenil. Así, en este estudio se presenta un acercamiento a la realidad que viven las y los adolescentes, los familiares, las víctimas y otros actores involucrados durante un proceso dentro del Sistema Penal para Adolescentes y que de alguna forma podría ser atendida por la tecnología.

Finalmente, este estudio es parte del proyecto Proyecto Justicia Restaurativa CSO-LA-2018/403-734, impulsado por el consorcio formado por “Fundación La Paz para el Desarrollo y la Participación” (FUDEP), “Capacitación y Derechos Ciudadanos” (CDC), “Centro Voluntari Cooperazione Allo Sviluppo” (CVCS), “ProgettoMondo Movimento Laici América Latina” (PMM) y Fundación Tutator Bolivia (FTB), con el apoyo financiero de la Unión Europea. Siendo una de las líneas de trabajo el apoyo a la especialización del sistema de justicia penal para adolescentes del país. Como parte de esta línea se tuvo previsto un estudio para la identificación de necesidades de adolescentes y familiares durante un proceso de justicia juvenil e insumos para la plataforma web de Justicia Juvenil Restaurativa.

En ese sentido, Tutator Development Corporation realizó este estudio para que: sobre esta base se pueda analizar los resultados y proponer un prototipo de sistema informático que contribuya a estas al ejercicio de derechos de estas poblaciones.

---

1 En el presente estudio se hace referencia a las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) de manera indistinta al término “tecnología”.

2 FEDESARROLLO, Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo (2011), “Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Desarrollo y la Competitividad del País”, Mimeo, Colombia, p. 1.



## 2. Marco metodológico

### 2.1. Objetivos

Los objetivos que se persiguieron fueron:

#### **2.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar las necesidades de adolescentes y familiares que puedan ser atendidas por la tecnología durante un proceso penal para adolescentes y recopilar insumos en justicia penal para adolescentes para la plataforma web.

### 2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de las y los adolescentes con responsabilidad penal que pueden ser atendidas por las TICs.
- Indagar las necesidades que se detectan las y los familiares de las y los adolescentes con responsabilidad penal que pueden ser atendidas por las TICs.
- Recoger las propuestas que tienen los y las expertas internacionales en Justicia Juvenil sobre cómo las TICs podrían coadyuvar a las y los adolescentes con responsabilidad penal y sus familiares durante un proceso judicial.
- Sistematizar la información y documentación desarrollada en Bolivia y otros países que podrían ser un insumo para la plataforma en justicia juvenil restaurativa.

## 2.2. Metodologías y técnicas aplicadas

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó una metodología cualitativa Mixta, que incluyó:

- Análisis inductivo, participativo. A partir de experiencias concretas recogidas en entrevistas, se realizó un análisis que permite tener una mirada global del contexto.
- Análisis documental. A partir de la revisión de documentación elaborada en la materia, se sistematizó la misma e identificó premisas que contribuyeron al Estudio.
- Análisis de discurso. Finalmente, para la presentación de los resultados se aplican algunas metodologías propias del análisis de discurso, que nos permiten identificar las dimensiones de las categorías analíticas previamente definidas<sup>3</sup>

En ese sentido, se aplicaron las siguientes técnicas:

- Entrevistas semiestructuradas. A través de las cuales se recogió información primaria de los actores involucrados en este estudio.
- Revisión documental. Se realizó una revisión documental que será sistematizada en un cuadro en función de las categorías analíticas durante el proceso de construcción de la plataforma.

## 2.3. Universo y Muestra

Para el presente estudio el Universo estuvo compuesto por: Adolescentes con responsabilidad penal de Bolivia, familiares de estos adolescentes, profesionales y expertos nacionales e internacionales en justicia juvenil restaurativa. Sin embargo, durante el proceso de relevamiento de datos, también se incluyó a otros actores como las víctimas, al estar mencionadas en varias intervenciones de los entrevistados. Sobre la base muestral se procedió a la entrevista de:

---

3 Al ser la muestra no muy grande en términos numéricos, no se aplica análisis cuantitativos en este documento.

- 2 adolescentes con responsabilidad penal del Centro de Reintegración – Bolivia.
- 1 adolescente con responsabilidad penal del Centro de Orientación – Bolivia.
- 3 familiares de adolescentes con responsabilidad penal que están en cumplimiento de una medida a través de un centro para adolescentes en Bolivia.
- 3 profesionales que trabajan con adolescentes con responsabilidad penal para adolescentes de Bolivia.
- 3 expertos en Justicia Juvenil Restaurativa:
  - 1 experta de Nicaragua: Areli Méndez.<sup>4</sup>
  - 1 experto de Honduras: Gonzalo Toro.<sup>5</sup>
  - 2 expertos de Bolivia: Cecilia Bolívar y Abraham Colque.<sup>6</sup>

Por protección al derecho a la privacidad e intimidad de los adolescentes, se guardará reserva tanto de los nombres de los adolescentes, familiares y profesionales entrevistados en este estudio, solo se presentan los datos de los expertos.

## 2.4. Categorías analíticas

Para el análisis de la información se consideraron las siguientes categorías analíticas:

Categoría	Dimensión	Fuente
<b>Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de información que se precisa</li> <li>• Etapa procesal donde se necesitó la información</li> <li>• Principales problema para obtener esa información</li> <li>• Impacto al no haber obtenido la información</li> </ul>	Entrevistas a adolescentes, familiares y expertos.

4 Arelli Méndez, es la Coordinadora Nacional de la Oficina Técnica del Sistema Penal para Adolescentes (OTSPA) de Nicaragua, cuenta con más de 15 años de experiencia en la materia.

5 Gonzalo Toro, es el Coordinador del Programa de Medidas No Privativas de Libertad del “Instituto Nacional para La Atención a Menores Infractores” (INAMI) de Honduras, cuenta con mas de 10 años de experiencia en la materia.

6 Cecilia Bolívar, es la Consultora Especialista en Justicia Juvenil y Restaurativa de ProgettoMondo Mlal de Bolivia, cuenta con mas de 10 años de experiencia en la materia. Y Abraham Colque, es el Coordinador Socioeducativo de ProgettoMondo Mlal de Bolivia, cuenta con más de 15 años de experiencia en la materia.

<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones que tuvo con los Entrevistas a adolescentes, profesionales que intervienen en un proceso judicial.</li> <li>• Calidad de la comunicación</li> <li>• Problemas en la comunicación con las instituciones durante un proceso de justicia juvenil.</li> </ul>	familiares y expertos.
<b>Vulneración de derechos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de vulneración de derechos durante la tramitación de un proceso de justicia juvenil.</li> <li>• Tipo de vulneración de derechos.</li> <li>• Proceso para subsanar o denunciar la vulneración de derechos.</li> </ul>	Entrevistas a adolescentes, familiares y expertos.
<b>Insumos en Justicia Juvenil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría del insumo en justicia Juvenil: Ley, documento, revista, Curso, etc.</li> <li>• Tipo de lenguaje utilizado en el insumo: Técnico o Sencillo.</li> </ul>	Revisión documental



## 3. Marco Normativo

Se presentan la referencia de la normativa internacional y nacional que nos brindan un techo para analizar las categorías analíticas antes descritas. Cabe resaltar que no se pretende realizar un estudio histórico-doctrinal de las normas presentadas; sino, sólo las premisas que nos permiten tener una comprensión mejor al momento de analizar las entrevistas. Por eso, sólo se presentan algunos instrumentos jurídicos, reconociendo que no sólo en estos se tratan estos temas<sup>7</sup>, pero que, por la importancia y la actualidad de estas normas se consideraron para este estudio.

### 3.1. Convención sobre los Derechos del Niño

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), aprobada en 1989 y en vigor en Bolivia desde 1991, se apoya en cuatro pilares fundamental:

---

7 Así por ejemplo en las Reglas de Beijing, de la Habana, las Directrices de Riad o el Reglamento al CNNA, también se desarrollan elementos que son objeto de este estudio.

- Supervivencia y desarrollo, implica que las acciones que se impulsen deben garantizar el ejercicio de los derechos de las y los adolescentes de manera integral.
- No discriminación, de esta manera se deben promover acciones que integran a las y los adolescentes sin ningún tipo de discriminación.
- Participación, implica que la voz de las y los adolescentes debe ser considerada y realmente escuchada en las acciones que se desarrollen.
- Interés superior del niño, entendida en su triple dimensión como señala la Observación General No. 14: un derecho, un principio y una norma de procedimiento.<sup>8</sup>

Estos cuatro principios, deben ser guía y rector del análisis que se desarrolla en este estudio. Ahora bien, concretamente sobre las previsiones que nos interesan para analizar el ejercicio de derechos de las y los adolescentes, sus familiares y otros actores se identifican los siguientes:

### 3.1.1. DERECHO A LA FAMILIA Y CONTACTO FAMILIAR

El Artículo 5 de la CDN señala el respeto y garantía en relación con las responsabilidades, derechos y deberes que tienen los familiares en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la Convención.<sup>9</sup> Asimismo, esta misma norma insta a los Estados para que se vele porque “el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño.”<sup>10</sup> En ese sentido, se destaca el rol que cumple la familia durante el proceso de desarrollo de un adolescente, constituyéndose tanto en un espacio de orientación y guía, pero ante todo de vigencia de derechos. Así, el Artículo 18.1 señala que se debe poner el máximo empeño en “garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño.”<sup>11</sup>

Por lo expuesto, mantener una comunicación y un contacto con los familiares (pares, madores, etc.) es un derecho fundamental que debe ser considerado durante todo el proceso de Justicia Juvenil. Aspecto reforzado por la Convención al señalar se debe respetar el derecho del niño o adolescente que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.<sup>12</sup>

---

8 OG. G. 14. (2003). Observación General No. 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial. Comité de los Derechos del Niño, Naciones Unidas.

9 CDN (1989), Convención sobre los Derechos del Niño. Naciones Unidas, Art. 5.

10 Ibid., Art. 9, par. 1.

11 Ibid., Art. 18, par. 1.

12 Ibid., Art. 9, par. 2 y 3.

### 3.1.2. DERECHO A PARTICIPAR

Como se mencionó previamente, la participación de los niños, niñas y adolescentes es uno de los pilares fundamentales de la CDN. En ese sentido, esta norma reconoce el derecho de todo adolescente que esté en condiciones de formarse un juicio propio a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan lo afectan, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y madurez.<sup>13</sup> Este reconocimiento implica que se le dé al niño, niña o adolescente la oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que pueda afectarlo. También, que se desarrollen los medios apropiados para que cuente con información oportuna y clara, para que pueda formarse su opinión acorde a su edad y permita que su participación sea efectiva.

La misma norma señala que el derecho a la libertad de expresión incluye la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo. De esta manera, se reconoce la importante función que cumplen los medios de comunicación, incluyendo las TICs, para velar porque el adolescente tenga acceso a la información y material procedente de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tenga por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental.<sup>14</sup>

### 3.1.3. JUSTICIA JUVENIL

En lo relativo a la Justicia Juvenil, la Convención señala que:

- A. Ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.
- B. Ningún niño sea privado de su libertad ilegal o arbitrariamente. La detención, el encarcelamiento o la prisión de un niño se llevará a cabo de conformidad con la ley y se utilizará tan sólo como medida de último recurso y durante el período más breve que proceda;
- C. Todo niño privado de libertad sea tratado con la humanidad y el respeto que merece la dignidad inherente a la persona humana, y de manera que se tengan en cuenta las necesidades de las personas de su edad. En particular, todo niño privado de libertad estará separado de los adultos, a menos que ello se considere contrario al interés superior del niño, y tendrá derecho a mantener contacto con su familia por medio de correspondencia y de visitas, salvo en circunstancias excepcionales;
- D. Todo niño privado de su libertad tendrá derecho a un pronto acceso a la asistencia jurídica y otra asistencia adecuada, así como derecho a impugnar la legalidad de la privación de su libertad ante un tribunal u otra autoridad competente, independiente e imparcial y a una pronta decisión sobre dicha acción.<sup>15</sup>

---

13 Ibid., Art. 12, par. 1.

14 Ibid., Art. 13, par. 1. Y Art. 17.

15 Ibid. Art. 37.

Para garantizar el respeto de estas premisas, se identifica la necesidad de contar con mecanismos para denunciar situaciones que vulneren estos derechos. Además de la especialización de los profesionales que intervienen en el Sistema Penal para Adolescentes, para no incurrir en actos que vulneren derechos e informar a los adolescentes y sus familiares sobre sus derechos y así poder exigirlos.

En esta misma línea, el Artículo 40.1 de la CDN realiza un amplio desarrollo de los derechos y garantías que debe tener el adolescente de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes, haciendo hincapié en el derecho a “ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad”. En ese sentido, en el mismo artículo se desarrolla un catálogo amplio de previsiones que se deben considerar para respetar los derechos de las y los adolescentes con responsabilidad penal. Estos insumos son tratados en el siguiente apartado.

### **3.1.4. CONSIDERACIONES CON MIRAS A UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA**

A partir de lo expuesto, se debería considerar las siguientes premisas en relación al apoyo de la tecnología:

1. El mantener el contacto con la familia es un derecho fundamental. En ese sentido, buscar medios a través de los cuales el o la adolescente con responsabilidad penal se garantice esta comunicación y relación con su familia.
2. Desarrollar instrumentos que permitan la participación real del adolescente durante el proceso. Debiendo informar oportunamente al adolescente y su familia sobre su situación procesal, sus derechos, lo que busca la Justicia Juvenil, etc. Para que, con esta información, participe activamente por sí mismo y con el apoyo de su familia.
3. Sobre la información que debería brindarse, considerar:
  - Que se lo presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley.
  - Que será informado sin demora y directamente o, cuando sea procedente, por intermedio de sus padres o sus representantes legales, de los cargos que pesan contra él y que dispondrá de asistencia jurídica u otra asistencia apropiada en la preparación y presentación de su defensa.
  - Que la causa será dirimida sin demora por una autoridad u órgano judicial competente, independiente e imparcial en una audiencia equitativa conforme a la ley, en presencia de un asesor jurídico u otro tipo de asesor adecuado y, a menos que se considere que ello fuere contrario al interés superior del niño, teniendo en cuenta en particular su edad o situación y a sus padres o representantes legales.

- Que no será obligado a prestar testimonio o a declararse culpable, que podrá interrogar o hacer que se interroge a testigos de cargo y obtener la participación y el interrogatorio de testigos de descargo en condiciones de igualdad; Este punto es fundamental, porque como se ve más adelante en el estudio, en muchos casos se hace abuso de la Terminación Anticipada, figura a través de la cual se sentencia al adolescente a partir de su declaración de culpabilidad.
- Que contará con la asistencia gratuita de un intérprete si no comprende o no habla el idioma utilizado.
- Que se respetará plenamente su vida privada en todas las fases del procedimiento.
- Que existen medidas para tratar el asunto sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales.
- Que existen diversas medidas, tales como el cuidado, las órdenes de orientación y supervisión, el asesoramiento, la libertad asistida y otras alternativas a la internación en instituciones, para asegurar que los adolescentes sean tratados de manera apropiada para su bienestar y que guarde proporción tanto con sus circunstancias como con la infracción.<sup>16</sup>

## 3.2. Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño

Las Observaciones Generales (OG) son documentos que elabora el Comité de los Derechos del Niño para ayudar a la adecuada interpretación y aplicación de los derechos de la infancia según la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). Hasta la fecha (marzo de 2022) son 25 OG emitidas, que responden a la obligación del Comité de velar por cumplimiento de la CDN. En ese sentido, parte de la idea de que la Convención es un documento vivo, cuya aplicación debe ser objeto de constante supervisión, ayudando estos textos a abordar aspectos sobre los que el Comité constata que falta la debida atención, hay interpretaciones erróneas o insuficientes, o bien surge la necesidad de abordar nuevos aspectos de creciente preocupación<sup>17</sup>

Si bien las Observaciones Generales no forman parte del Hard Law de derechos humanos de la niñez y adolescencia (a diferencia de la CDN que sí es una norma vinculante desde su suscripción), sí son parte del Soft Law y deben ser plenamente consideradas por los Estados que ratificaron la CDN.

Se presentan tres Observaciones Generales que tienen directa vinculación con este estudio. Sin embargo, todas las Observaciones de una y otra forma, tratan el impacto que pueden tener las tecnologías en el ejercicio de los derechos de la niñez y adolescencia.

---

<sup>16</sup> Ibid., Art. 40, par. 2.

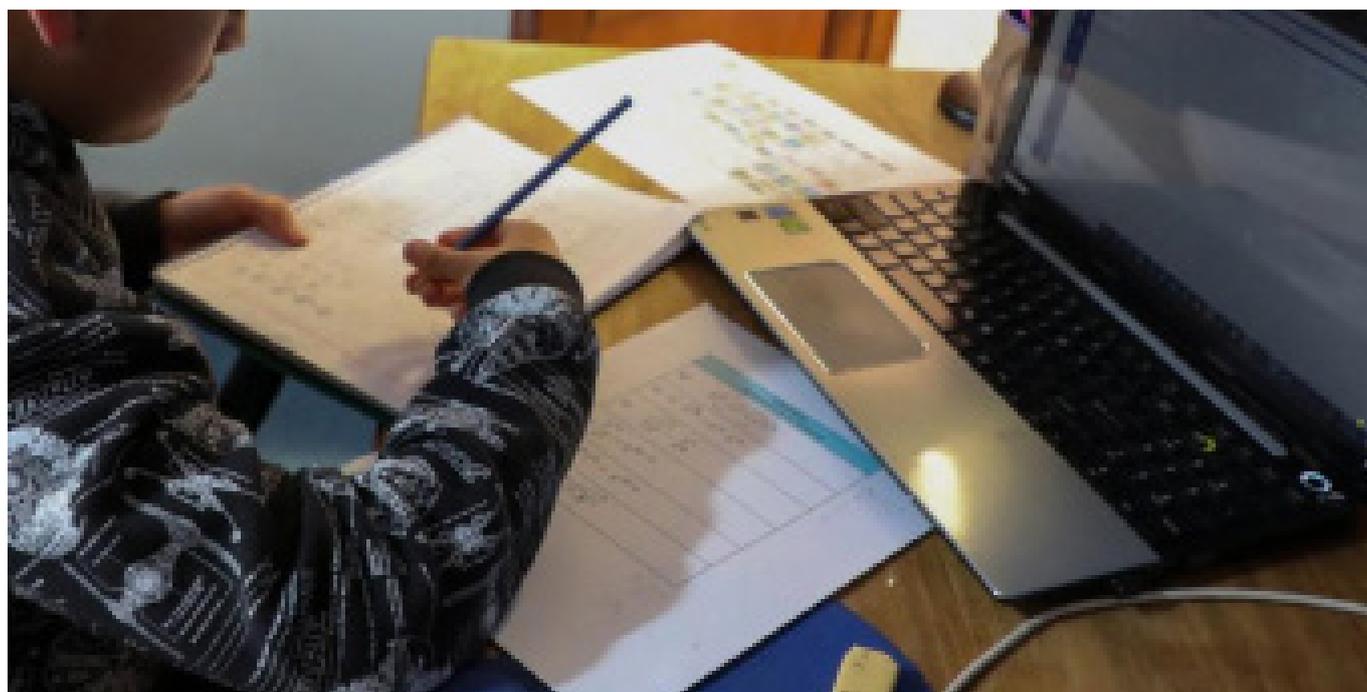
<sup>17</sup> Para ver todas las Observaciones Generales, visitar la siguiente página:

<https://www.plataformadeinfancia.org/derechos-de-infancia/observaciones-generales-comite-derechos-del-nino/>

### 3.2.1. OBSERVACIÓN GENERAL NO. 25

La Observación General número 25 del año 2021, relativa a los derechos de los niños en el entorno digital, es la última Observación hasta el momento realizada por el Comité. Y, para este estudio presenta elementos particularmente importantes a tomar en cuenta. Por eso, se parte con el análisis de este instrumento.

Para mostrar el enfoque que conduce esta Observación, en el párrafo 1 se comparte comentarios de los niños que fueron consultados para la elaboración de este instrumento y señalan que: “Por medio de la tecnología digital, podemos obtener información de todas partes del mundo”; “[La tecnología digital] me permitió conocer aspectos importantes de mi propia identificación personal”; “Cuando estás triste, Internet puede ayudarte a ver cosas que te alegran”<sup>18</sup>. Se identifica que esta Observación parte de la premisa que los medios tecnológicos son una realidad muy cercana a la infancia y al mundo entero en general. Así, tienen un impacto en la vida diaria de la niñez y adolescencia. Es importante analizar y establecer cómo estos medios tecnológicos pueden contribuir a la vigencia de los derechos de la niñez y apoyar a su desarrollo integral.



#### 3.2.1.1. Derecho a participar y entornos digitales

El derecho a participar es desarrollado ampliamente por la OG 12 (en un apartado inferior se lo presenta). Asimismo, en la OG 25 el Comité refuerza este derecho y señala que las tecnologías digitales pueden contribuir a que los niños, niñas y adolescentes participen en los planos local, nacional e internacional. Es por lo que se debe promover la concienciación sobre los medios digitales y el acceso a ellos. Algunas características que se presentan sobre esta participación son:

---

18 OG 25 (2021), Observación General número 25, relativa a los derechos de los niños en el entorno digital. Comité de los Derechos del Niño. Párr. 1.

- Que se generen procesos de capacitación y apoyo a fin de que los niños, niñas y adolescentes participen en igualdad de condiciones con los adultos,
- Que su participación sea de forma anónima cuando sea necesario, para que puedan ser defensores efectivos de sus derechos, individualmente y como grupo.
- Que se promuevan leyes, políticas, programas, servicios y formación sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes en relación con el entorno digital,
- Que se recabe la participación de todos los niños, niñas y adolescentes, escuche sus necesidades y brinde la debida importancia a sus opiniones.
- Que se utilice el entorno digital para consultar a los niños, niñas y adolescentes sobre medidas legislativas, administrativas y de otra índole pertinentes y velen por que se tengan en cuenta seriamente sus opiniones y su participación no dé lugar a una vigilancia indebida ni a una recopilación de datos que viole su derecho a la privacidad y a la libertad de pensamiento y de opinión.<sup>19</sup>

En este marco, el Comité en el párrafo señala 58, señala que “El derecho de los niños a la libertad de expresión incluye la libertad de buscar, recibir y difundir información e ideas de todo tipo a través de cualquier medio que ellos elijan. Los niños señalaron que el entorno digital ofrecía un margen considerable para expresar sus ideas, opiniones y puntos de vista políticos. Para los niños en situaciones desfavorecidas o de vulnerabilidad, la interacción que la tecnología les permite establecer con otros niños con experiencias similares puede fomentar su capacidad de expresión” De esta manera, se destaca el rol que pueden cumplir las tecnologías de la información para favorecer la expresión y participación de la niñez y adolescencia.

### **3.2.1.2. Estrategias para la efectividad de los derechos de la niñez en relación a entornos digitales**

Con el fin de efectivizar los derechos de la niñez en base al aprovechamiento de las tecnologías de la información, el Comité indica que los Estados deben asignar a un órgano gubernamental el mandato de las políticas, las directrices y los programas relacionados con dichos derechos entre los departamentos de la administración central y los distintos niveles de gobierno. Este mecanismo de coordinación debería también trabajar con escuelas y el sector de la tecnología de la información y las comunicaciones y cooperar con las empresas, la sociedad civil, el mundo académico y las organizaciones a fin de hacer efectivos los derechos de los niños en relación con el entorno digital en los planos intersectorial, nacional, regional y local.<sup>20</sup>

Es así como, se reconoce el rol fundamental de tener un nivel central de coordinación gubernamental, pero se resalta la cooperación con la sociedad civil, para aprovechar los conocimientos tecnológicos y otros conocimientos especializados pertinentes. Por eso, en el párrafo 34 el Comité sostiene que se deben recabar sistemáticamente la participación de la sociedad civil en la elaboración, aplicación, vigilancia y evaluación de leyes, políticas, planes y programas relativos a los derechos de los niños y el desarrollo de tecnologías que contribuyan a su vigencia.

---

19 Ibid., Párr. 17 al 19.

20 Ibid., Párr. 27.

### 3.2.1.3. Generación de datos, sensibilización y capacitación

Otra de las tareas fundamentales para la protección de los derechos de la niñez y adolescencia donde las tecnologías de la información pueden impactar positivamente es la generación y actualización de los datos. Por eso, se sostiene que “La actualización periódica de los datos y la investigación son fundamentales para comprender las repercusiones del entorno digital en la vida de los niños, evaluar los efectos que esta tiene en sus derechos y determinar la eficacia de las intervenciones del Estado.”<sup>21</sup> Para esto, la OG 25 expresa firmemente que se deben recoger datos fiables, integrales y que sean de dominio público. Para que de esta manera sirvan de base para la formulación de leyes, políticas y prácticas positivas en relación con el ejercicio de los derechos de la niñez. Se indica que los datos que se recojan mínimamente estén desglosados por: edad, sexo, discapacidad, ubicación geográfica, origen étnico y nacional y situación socioeconómica.

Sobre la base de datos generados y con carácter paralelo, el Comité observa la importancia de difundir estos datos e información relativa sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el entorno digital. Por eso sostiene que, se deben promover mecanismos destinados a los niños, los padres y cuidadores, el público en general y los encargados de la formulación de políticas a fin de que conozcan mejor los derechos de la niñez y adolescencia en relación con las oportunidades y los riesgos asociados a los productos y servicios digitales. Empero, además de aprovechar las TICs para la difusión de los derechos, se deberían impulsar programas de capacitación sobre los efectos del entorno digital en los derechos de los NNA en múltiples contextos. Nótese que en la OG 25, cuando se habla de capacitación y difusión de datos, se incluye siempre tanto a los profesionales que trabajan en el sistema de protección y garantía de derechos de la niñez, como a los propios NNA y sus familiares.<sup>22</sup>

### 3.2.1.4. Acceso a la información

Como ya se va adelantando en el anterior acápite, el entorno digital ofrece una gran oportunidad para garantizar el acceso a la información tanto de niños, niñas y adolescentes, como de sus familiares, los profesionales que trabajan para y con ellos y la comunidad en general. A este respecto, el Comité sostiene que:

“Los Estados parte deben garantizar que los niños tengan acceso a la información en el entorno digital y que el ejercicio de ese derecho solo se restrinja cuando lo disponga la ley y sea necesario para los fines estipulados en el artículo 13 de la Convención... deben fomentar y apoyar la creación de contenidos digitales adaptados a la edad de los niños y destinados a potenciar su papel en la sociedad, de acuerdo con la evolución de sus facultades, y lograr que estos tengan acceso a una amplia diversidad de información... deben esforzarse por mejorar la oferta de contenidos diversos, accesibles y provechosos para los niños con discapacidad y los pertenecientes a grupos étnicos, lingüísticos, indígenas y otras minorías.

---

21 Ibid., Párr. 30

22 Ibid., Párr. 32 y 33.

La posibilidad de acceder a información pertinente, en los idiomas que los niños entienden, puede tener efectos positivos considerables en la igualdad”.<sup>23</sup>

De esta manera, el desarrollo de herramientas digitales para esta población debe considerar las premisas descritas que contribuyen a la igualdad y no discriminación, como la posibilidad de ingresar en distintos idiomas o que se presenten mecanismos para el acceso de personas con discapacidad.

#### **3.2.1.5. Justicia Juvenil y entornos digitales**

La OG 25 hace referencia a la posibilidad de que adolescentes cometan delitos cibernéticos. En este marco, lo que se señala es que se debe trabajar en la prevención. Así, las TICs, que pueden constituirse en un mecanismo para cometer ciertos delitos,

también son potencialmente en un medio para prevenir la comisión de delitos a través de la generación de canales adaptados y seguros para recibir asesoramiento y ayuda cuando se trate de prevenir situaciones de riesgo en entornos digitales.<sup>24</sup>

Por otra parte, el Comité señala que “Los Estados parte deben asegurarse de que las tecnologías digitales, los mecanismos de vigilancia, como los programas informáticos de reconocimiento facial, y la elaboración de perfiles de riesgo que se utilizan en la prevención, la investigación y el enjuiciamiento de delitos no se apliquen injustamente a los niños sospechosos o acusados de delitos y no se utilicen de manera que vulneren sus derechos, en particular su derecho a la privacidad, a la dignidad y a la libertad de asociación.”<sup>25</sup> En ese sentido, cualquier plataforma en el que se registren datos de adolescentes, debe tener el mayor cuidado de proteger la identidad del adolescente.

Finalmente, el Comité hace una precisión importante cuando hablamos de medios tecnológicos en la Justicia Juvenil y es que: estos no deben buscar remplazar el contacto humano, sino que deben buscar favorecer el mismo. Es decir, “reconoce que cuando la digitalización de los procedimientos judiciales da lugar a una falta de contacto personal con los niños, ello puede repercutir negativamente en las medidas de justicia rehabilitadora y restaurativa basadas en el desarrollo de relaciones con el niño. En tales casos, y también cuando los niños estén privados de libertad, los Estados parte deben prever el contacto personal para facilitar la participación de los niños de manera provechosa en los tribunales y en su rehabilitación.”<sup>26</sup> En ese sentido, las diversas tecnologías que se desarrollan en el ámbito de la justicia juvenil deben mantener el enfoque de facilitar el contacto personal del adolescente con su familia, con los profesionales y cualquier otro actor del Sistema.

#### **3.2.1.6. Consideraciones con miras a una herramienta informática**

---

23 Ibid., Párr. 50 al 53.

24 Ibid., Párr. 117 y 118.

25 Ibid., Párr. 119.

26 Ibid., Párr. 120.

En sí, toda esta Observación General desarrolla premisas que deben ser consideradas al momento de desarrollar una herramienta informática dirigida a adolescentes, familiares y profesionales que están en contacto con en el Sistema Penal para Adolescentes. Sin embargo, rescatando algunos de los puntos expuesto en este texto, sostenemos que:

- I. Los entornos digitales se constituyen en un gran mecanismo para fomentar la participación de las y los adolescentes. Con este fin, se debe trabajar en protocolos que aseguren que su participación será efectiva y tomada en cuenta a través de estos medios.
- II. La sociedad civil se constituye en un actor importante para promover el desarrollo de entornos digitales que contribuyan al ejercicio de los derechos de la niñez y adolescencia. Por eso, se debe promover trabajos articulados entre Estado y sociedad civil.
- III. Las herramientas tecnológicas deben contribuir a la generación de datos. Esta información debe estar disponible para que organismos gubernamentales, organizaciones de derechos humanos y la sociedad civil, puedan realizar evaluaciones y propuestas en término de políticas y programas públicos.
- IV. Se debe aprovechar las TICs para promover procesos de sensibilización y el acceso a la información que responda a criterios de igualdad, no discriminación y participación.
- V. Las TICs pueden ser una herramienta para prevenir la comisión de delitos. Con este fin se debería socializar: los derechos y deberes que tiene la niñez y adolescencia, la consecuencia de la comisión de delitos, educación sexual, etc. Asimismo, se debería aprovechar estos medios para que las y los adolescentes tengan un espacio seguro y anónimo donde buscar ayuda en caso de estar involucrados en un caso penal (tanto como víctimas u ofensores).
- VI. Los entornos digitales deben hacer prevalecer el derecho a la privacidad de las y los adolescentes.
- VII. El objetivo que debe perseguir las tecnologías en la justicia juvenil es el procurar el acercamiento personal del adolescente con su familia y demás actores del Sistema Penal para Adolescentes.

### **3.2.2. OBSERVACIÓN GENERAL NO. 24**

La Observación General número 24 del 2019 sustituye a la Observación General núm. 10 (2007) relativa a los derechos del niño en la justicia de menores. Esta norma refleja los cambios que se han producido desde 2007 como resultado de la promulgación de normas internacionales y regionales, la jurisprudencia del Comité, los nuevos conocimientos sobre el desarrollo en la infancia y la adolescencia, y la experiencia de prácticas eficaces, como las relativas a la justicia restaurativa. Así, esta observación es titulada “relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil”. Algunas secciones para considerar para el presente estudio son:

### 3.2.2.1. Especialización del Sistema de Justicia Juvenil

En esta Observación se pone en relieve la formación de los profesionales para que estén bien informados y puedan garantizar el ejercicio de los derechos de las y los adolescentes con responsabilidad penal. En este marco señala que: “la formación continua y sistemática de los profesionales del sistema de justicia juvenil es fundamental para respetar esas garantías. Dichos profesionales deben poder trabajar en equipos interdisciplinarios y estar bien informados sobre el desarrollo físico, psicológico, mental y social de los niños y los adolescentes, así como sobre las necesidades especiales de los niños más marginados”.<sup>27</sup> Es así que, buscar estrategia y medios para promover profesionales informados y formados es una responsabilidad primordial en el SPA.

En la misma línea, en la OG 24 se señala que se deben garantizar prácticas que salvaguarden los derechos del adolescente desde el momento en que entra en contacto con el sistema, lo que incluye la etapa de la aprehensión, la advertencia o la detención, mientras está bajo custodia de la policía u otros organismos encargados de hacer cumplir la ley, durante los traslados hacia y desde las comisarías de policía, los lugares de detención y los tribunales, y durante los interrogatorios, los registros y la toma de muestras probatorias. Para esto establece que se deberían llevar registros del adolescente en todas las fases y procesos. Pero, además, esto implica que los profesionales estén especializados para que se garantice el ejercicio de sus derechos durante todo este proceso.



En ese sentido, en el párrafo 112 de la OG 24, se señala que:

---

27 OG 24 (2019). Observación General número 24, relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil. Comité de los Derechos del Niño, párr. 39.

“Es esencial que todos los profesionales involucrados reciban una formación multidisciplinaria adecuada sobre el contenido y el significado de la Convención. Dicha capacitación debe ser sistemática y permanente, y no debe limitarse a informar sobre las disposiciones legales nacionales e internacionales aplicables en la materia. Debe incluir información, tanto novedosa como ya establecida, procedente de diversos ámbitos sobre, entre otras cosas, las causas sociales y de otra índole de la delincuencia, el desarrollo social y psicológico de los niños, incluidos los descubrimientos recientes de la neurociencia, las disparidades que pueden constituir discriminación contra determinados grupos marginados, como los niños pertenecientes a minorías o a pueblos indígenas, la cultura y las tendencias del mundo de los jóvenes, la dinámica de las actividades de grupo, y las medidas extrajudiciales y las sentencias no privativas de la libertad de que se dispone, en particular las medidas que evitan recurrir a procedimientos judiciales”<sup>28</sup>

### 3.2.2.2. *Derecho participar y ser informado*

En la OG 24, el Comité desarrolla ampliamente la conexión que existe entre el derecho a participar y a ser informado, siendo base fundamental para una participación apropiada que el adolescente, sus familiares y/o asesores estén bien informados tanto sobre los aspectos sobre los actuales versa la causa como los procedimientos y fines del sistema de justicia juvenil. En ese sentido, el Comité prevé que los adolescentes tienen derecho a ser escuchados directamente, y no solo a través de un representante, en todas las etapas del proceso, desde el momento en que entren en contacto con el sistema.

Concretamente, se establece que:

“Un niño que haya cumplido la edad mínima de responsabilidad penal debe ser considerado competente para participar en todo el proceso de justicia juvenil. Para hacerlo de manera efectiva, el niño necesita contar con el apoyo de todos los profesionales que intervienen y comprender las acusaciones y las posibles consecuencias y opciones, a fin de poder dar instrucciones a su representante legal, recusar a testigos, hacer una exposición de los hechos y adoptar decisiones apropiadas con respecto a las pruebas, los testimonios y las medidas que se impongan... Los avances logrados en una justicia que responda a las necesidades del niño impulsan que se adapten a este el lenguaje en todas las etapas y la disposición de los espacios de entrevista y los tribunales, que se cuente con el apoyo de los adultos apropiados, que se eliminen las vestimentas intimidantes del personal judicial y que se adapten los procedimientos, lo que incluye la realización de ajustes para los niños con discapacidad.”<sup>29</sup>

Se observa la necesidad de trabajar en mecanismos que contribuyan para que el adolescente sepa qué es lo que realmente está pasando, en un lenguaje acorde a su edad. A esto mismo, el

---

28 Ibid., Párr. 112.

29 Ibid., Párr. 46.

Comité refuerza lo descrito en los párrafos 47 y 48, en los que señala que el adolescente debe ser informado sin demora y directamente (o, cuando proceda, a través de sus padres o tutores) de los cargos que se le imputan; destacando de que las autoridades deben asegurarse de que el adolescente comprende los cargos, las opciones y los procesos. En ese sentido, se debe no solo informar al adolescente, sino también a los familiares que lo acompañan, para que ayuden a este a tomar las decisiones.

En esta misma línea, el Comité recomienda a los Estados parte de la CDN que tomen acciones para que los padres o los tutores legales tengan la máxima participación posible en las actuaciones, ya que pueden prestar asistencia psicológica y emocional general al adolescente y contribuir a que se obtengan resultados eficaces.<sup>30</sup> Por lo tanto, la participación informada y activa de los padres durante estos procesos no solo es respaldada, sino considerada una condición fundamental para la vigencia de los derechos de las y los adolescentes.

### **3.2.2.3. Asistencia jurídica especializada**

El Comité analizando la CDN señala que se debe garantizar al adolescente la asistencia jurídica o asistencia de otro tipo adecuada desde el inicio del procedimiento, en la preparación y presentación de la defensa, y hasta que se agoten todas las apelaciones y/o recursos. Asimismo, destaca que en virtud de la Convención sobre los Derechos del Niño, debe garantizarse la confidencialidad de las comunicaciones entre el adolescente y su representante legal u otro asistente (art. 40, párr. 2 b) vii)), y debe respetarse el derecho del adolescente a la protección contra la injerencia en su vida privada y su correspondencia (art. 16).<sup>31</sup>

Un aspecto fundamental es que esta asistencia jurídica debe ser especializada; es decir, que cuente con la formación requerida en la materia. Para tal efecto, se deben tener profesionales que asistan gratuitamente a los y las adolescentes durante todo este proceso y que estén bien informados sobre lo que implica un procedimiento en Justicia Juvenil. Esta previsión abarca también a los abogados particulares, que, al asistir jurídicamente a los adolescentes, también deberían tener acceso a la información apropiada para brindar un asesoramiento acorde a los requerimientos del sistema.

Finalmente, a en varias oportunidades la OG 24 hace hincapié en esta doble participación tanto de la asistencia jurídica especializada como de los progenitores o representantes legales del adolescente, para que puedan acompañar al mismo durante todo el proceso. En ese sentido, es fundamental la comunicación expedita e informada entre estos actores<sup>32</sup>

### **3.2.2.4. Derecho a no ser obligado a declararse culpable**

El derecho a no ser obligado a declararse culpable previsto en el Art. 40, párr. 2 b) iv)) de la CDN,

---

30 Ibid., Párr. 59.

31 Ibid., Párr. 50-53.

32 Ibid., Párr. 60.

vela por que no se obligue a un adolescente a prestar testimonio ni a confesarse o declararse culpable. Este aspecto es primordial sobre todo al considerar que, en el caso boliviano, muchos procesos son resueltos a través de la Terminación Anticipada, que es un medio judicial a través del cual se abrevia el proceso al tener una declaratoria de culpabilidad del adolescente. Si bien, muchas veces esta declaración no está siendo coactivada con violencia, si suele ser producto del asesoramiento jurídico de abogados particulares (esta afirmación se evidencia en las declaraciones de los y las adolescentes que se describen en la sección siguiente de este estudio). Por ende, es importante trabajar en mecanismos que contribuyan a ejercer plenamente este derecho y que la sanciones a un adolescente versen sobre pruebas objetivas y no solo declaraciones “voluntarias” de los o las adolescentes<sup>33</sup>

#### **3.2.2.5. Oportunidad de presentar quejas formales**

Una previsión que realiza el Comité es la obligación de contar con mecanismos para que los adolescentes puedan comunicarse y, en su caso, presentar quejas ante vulneraciones de derechos a las autoridades competentes. Así, señala: “a) No se permite la detención en régimen de incomunicación de los menores de 18 años; i) Todo niño tendrá derecho a dirigir, sin censura en cuanto al fondo, peticiones o quejas a la administración central, a la autoridad judicial o a cualquier otra autoridad competente e independiente, y a ser informado sin demora de la respuesta. Los niños necesitan conocer sus derechos y los mecanismos de solicitud y denuncia, y tener fácil acceso a estos”<sup>34</sup>

Sin embargo, estos procedimientos todavía son una de las tareas pendientes por parte del Estado boliviano. Por lo mismo, se debe trabajar en procedimientos y mecanismos que permitan presentar quejas de manera expedita, confidencial y segura, y que logren resultados ante las quejas de manera idónea.

#### **3.2.2.6. Sensibilización, reunión de datos e investigación**

El Comité reconoce que existe una mirada basada en prejuicios y estigmas discriminatorios hacia la adolescente en general y con mayor énfasis hacia los adolescentes en conflicto con la Ley. Contexto que da lugar periódicamente a que se reclamen planteamientos más estrictos (tolerancia cero, el criterio de las tres condenas, sentencias obligatorias, juicios en tribunales para adultos y otras medidas esencialmente punitivas). Por eso, en la OG 24 se insta para que se trabaje articuladamente en programas y estrategias que contribuyan de manera activa y positiva a promover y apoyar el ejercicio de los derechos de las y los adolescentes en el sistema de justicia juvenil. Para esto, sugiere que también los propios adolescentes que han pasado por el sistema participen en esa labor de concienciación. Lo que nos invita a pensar en un espacio tecnológico en el que los adolescentes también puedan contar sus experiencias.<sup>35</sup>

---

33 Ibid., Párr. 58.

34 Ibid., Párr. 95.

35 Ibid., Párr. 111 y 112.

Por otra parte, el Comité “Insta a los Estados partes a reunir sistemáticamente datos desglosados sobre, entre otras cosas, el número y el tipo de delitos cometidos por niños, la utilización de la prisión preventiva y el promedio de su duración, el número de niños a los que se han aplicado medidas distintas de los procedimientos judiciales (medidas extrajudiciales), el número de niños condenados, la índole de las penas que se les han impuesto y la cantidad de niños que se encuentran privados de libertad.”<sup>36</sup> Estos aspectos deben ser considerados a la hora de desarrollar herramientas que permitan la recolección de datos.

A partir de la información recogida, en la OG 24 se recomienda que se realicen evaluaciones periódicas, resaltando la importancia de que los propios adolescentes participen en estos procesos de evaluación e investigación. Contexto en el que también se podría considerar el desarrollo de algunas herramientas tecnológicas que contribuyan a su participación sin que esta esté afecte a sus derechos a la dignidad, privacidad, etc.

### 3.2.2.7. Consideraciones con miras a una herramienta informática

- Se identifica que la Observación General número 24 presenta varias consideraciones en las que la tecnología podría contribuir, así podemos señalar:
- Un espacio donde se contribuya a la especialización e información permanente de los profesionales que trabajan en el Sistema Penal para Adolescentes. En el que no solo se incluya información legal, sino que abarque conocimientos integrales y novedosos en la materia.
- Se refuerza la necesidad de contar con espacios de información para adolescentes, sus familiares y ASESORES JURÍDICOS, para que puedan velar por el ejercicio adecuado de sus derechos, con especial énfasis a las garantías al debido proceso como es el derecho a no ser obligado a declararse culpable, etc.
- Se deben desarrollar mecanismos de participación directa de los adolescentes tanto durante el proceso como en la ejecución de las medidas que se puedan imponer. Además, donde puedan compartir sus experiencias y, así, contribuir en la sensibilización de la sociedad en general.
- Se deben desarrollar procedimientos y mecanismos que contribuyan a tener la oportunidad de presentar quejas que tengan una respuesta oportuna y efectiva.
- Contar con herramientas como el MOSPA, en las que se recojan datos que permitan la evaluación permanente del sistema y su mejora continua. Teniendo en mente indicadores que permitan identificar:
  - a. Número y el tipo de delitos cometidos por adolescentes.
  - b. La utilización de la prisión preventiva y el promedio de su duración.
  - c. El número de adolescentes a los que se han aplicado medidas distintas de los procedimientos judiciales (medidas extrajudiciales).

---

36 Ibid., Párr. 113.

- d. El número de adolescentes condenados.
- e. La índole de las penas que se les han impuesto.
- f. Y, la cantidad de adolescentes que se encuentran privados de libertad, entre otros.

### 3.2.3. OBSERVACIÓN GENERAL NO. 12

La Observación General número 12, del año 2009, trata el derecho del niño, niña y adolescente a ser escuchado. En ese sentido, parte del análisis del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, el cual apunta a la condición jurídica y social del niño, que, por un lado, carece de la plena autonomía del adulto, pero, por el otro, es sujeto de derechos. Así, desarrolla una interpretación de este derecho desde las distintas dimensiones que lo componen. Algunas de estas precisiones que nos ayudan en el presente estudio se describen a continuación.



#### 3.2.3.1. *Garantizar el ejercicio del derecho a ser escuchado*

Sin entrar en el análisis de las obligaciones en términos de derechos humanos que tienen los Estados (respetar, proteger, garantizar y promover) y el rol de cooperación que pueden tener otros agentes como la sociedad civil organizada en el cumplimiento de estas obligaciones, en el párrafo 19 de la OG 12, analizando el artículo 12 de la CDN, se señala que “Garantizarán” es un término jurídico de especial firmeza, que no deja margen a la discreción de los Estados parte. Por consiguiente, los Estados parte tienen la obligación estricta de adoptar las medidas que convengan a fin de hacer respetar plenamente este derecho para todos los niños. Esa obligación se compone de dos elementos destinados a asegurar que existan mecanismos para recabar las opiniones del niño sobre todos los asuntos que lo afectan y tener debidamente en cuenta esas

opiniones.”<sup>37</sup> En ese sentido, se deben promover mecanismos para que los adolescentes puedan participar activamente y que esta participación sea debidamente tomada en cuenta.

En este marco, el Comité señala algunas medidas que deben aplicarse para que se efectivice este derecho, entre ellas está: el deber de asegurarse de que todo niño, niña o adolescente esté informado sobre su derecho a expresar su opinión en todos los asuntos que lo afecten y, en particular, en todo procedimiento judicial y administrativo de adopción de decisiones y sobre los efectos que tendrán en el resultado las opiniones que exprese.<sup>38</sup>

Añade el Comité que, para la realización adecuada de este derecho, el niño, niña o adolescente debe recibir información sobre la opción de comunicar su opinión directamente o por medio de un representante y de todo el proceso en sí. Debe ser consciente de las posibles consecuencias de esa elección. De esta manera, su participación podrá ser más efectiva y no solo simbólica.

Se debe resaltar que, como parte de esta garantía, la OG 12 considera que todos los procesos en que sean escuchados y participen un niño, niña o adolescente o varios de ellos deben ser: Transparentes e informativos. Es decir, se debe dar la información completa, accesible, atenta a la diversidad y apropiada a la edad acerca de su derecho a expresar su opinión libremente y a que su opinión se tenga

37 OG 12 (2009). Observación General número 12, El derecho del niño a ser escuchado. Comité de los Derechos del Niño. Párr. 19. debidamente en cuenta y acerca del modo en que tendrá lugar esa participación y su alcance, propósito y posible repercusión.<sup>39</sup>

### 3.2.3.2. Comunicaciones de quejas y desagravios

Parte del derecho a ser escuchado, es la libertad de presentar quejas ante la vulneración tanto del derecho a emitir su opinión como de otros derechos. En tal sentido, el Comité establece que es necesario disponer con legislación, procedimientos y otros mecanismos para permitir que los niños, niñas y adolescentes presenten denuncias u otras vías de recursos cuando sus derechos no sean respetados. Para esto sugiere que:

“Los niños deben tener la posibilidad de dirigirse a un defensor o una persona con funciones comparables en todas las instituciones dedicadas a los niños, como las escuelas y las guarderías, para expresar sus quejas. Los niños deben saber quiénes son esas personas y cómo pueden acceder a ellas. En el caso de los conflictos familiares sobre la consideración de las opiniones de los niños, el niño debe tener la posibilidad de recurrir a una persona de los servicios de juventud de la comunidad... Si el derecho del niño a ser escuchado se vulnera en relación con procedimientos judiciales y administrativos

---

37 OG 12 (2009). Observación General número 12, El derecho del niño a ser escuchado. Comité de los Derechos del Niño. Párr. 19.

38 Ibid., Párr. 41.

39 Ibid., Párr. 134.

(art. 12, párr. 2), el niño debe tener acceso a procedimientos de apelación y denuncia que ofrezcan vías de recurso para las violaciones de derechos. Los procedimientos de denuncia deben proporcionar mecanismos solventes para garantizar que los niños confíen en que al utilizarlos no se exponen a un riesgo de violencia o castigo.”<sup>40</sup>

En ese sentido, el Comité parte del análisis que muchos casos de violencia cometidos contra niños, niñas y adolescentes (NNA) no se enjuician, tanto porque ciertas formas de conducta abusiva son vistas por los NNA como prácticas culturales aceptadas como por la falta de mecanismos de denuncia adaptados a esta población. Por ejemplo, no tienen a nadie a quien puedan informar de manera confidencial y segura de que han experimentado malos tratos, como castigos corporales, etc., ni disponen de canales para comunicar sus observaciones generales a los responsables de la observancia de sus derechos. Así, para que los NNA estén incluidos efectivamente en las medidas de protección hace falta que estén informados de su derecho a ser escuchados y que crezcan libres de todas las formas de violencia física y psicológica. Por eso, se insta a que todas las instituciones dedicadas a la infancia establezcan un fácil acceso a las personas y organizaciones a las que los niños, niñas y adolescentes puedan informar de forma confidencial y segura. En este punto, es que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) se pueden construir en una herramienta fundamental para que esta población pueda presentar sus experiencias, quejas o denuncias. <sup>41</sup>

### *3.2.3.3. Derecho a ser escuchados en un proceso de Justicia Juvenil*

Además de las previsiones antes señaladas, el Comité especifica su análisis en relación con el derecho de los adolescentes en conflicto con la Ley a ser escuchados. Así, además de la previsión de que a todo adolescente de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes tiene el derecho de ser escuchado, se precisa que este derecho debe ser respetado en todas las fases del proceso, desde el momento de su detención, en el que el adolescente tiene derecho a guardar silencio, hasta la etapa de sentencia y ejecución de la medida.<sup>42</sup>

En este marco, en los párrafos 60 y 61 se destaca y refuerza el deber de que el adolescente este informado de manera oportuna y directa sobre los cargos que se le imputan en un idioma que entienda, así como sobre el enfoque proceso de justicia juvenil y las medidas que se podrían adoptar.

### *3.2.3.4. El rol de los padres en el derecho a ser escuchado*

Finalmente, el Comité señala en el párrafo 84 que se deben respetar las responsabilidades, los derechos y los deberes de los padres, madres y familiares o de la comunidad, según establezca la costumbre local, de impartir dirección y orientación al NNA en su ejercicio de los derechos reconocidos en la Convención. Esta orientación se va dando en un proceso relacional que

---

40 Ibid., Párr. 46.

41 Ibid., Párr. 120.

42 Ibid., Párr. 58.

permite al NNA ir formando su propia forma de pensar. Por eso, es muy importante que el vínculo con la familia se respete y fortalezca, porque de esta manera también se contribuye a que el NNA pueda emitir sus opiniones desde un ámbito informado.

### 3.2.3.5. Consideraciones con miras a una herramienta informática

Como se evidencia, la OG 12 refuerza las premisas desarrolladas en las otras Observaciones analizadas. En ese sentido, entre algunas consideraciones a destacar están:

- i. La promoción de mecanismos a través de los cuales los adolescentes puedan participar en efecto, buscando no solamente que su opinión sea emitida, sino que sea tomada en cuenta. En esta dimensión, las tecnologías podrían contribuir a que se generen medios a través de los cuales los adolescentes puedan participar tanto durante la tramitación de su proceso como en la ejecución de una medida, donde su opinión pueda ser registrada y se evidencie si fue escuchada.
- ii. Se deben trabajar en mecanismos para informar oportunamente, de una manera clara y adecuada a la edad del adolescente sobre cuáles son sus derechos, las consecuencias de sus actos e intervenciones, lo que persigue la Justicia Juvenil y otros datos que permitan una participación informada.
- iii. Es crucial el desarrollo de medios a través de los cuales se garantice la comunicación de quejas y agravios. Estos medios deben responder a criterios de confidencial, efectividad y accesibilidad, para que puedan ser acudidos por las y los adolescentes.
- iv. Garantizar la comunicación entre el adolescente y su familia a través de diversos medios durante el proceso juvenil.

## 3.3. Código de la Niña, Niño y Adolescente

Presentado el marco normativo internacional ahora iniciamos el análisis del Código de la Niña, Niño y Adolescente (CNNA), aprobado el 2004 por el Estado boliviano. De la misma forma que con las anteriores normas, no se pretende realizar un análisis exegético del Código; sino, presentar puntualmente las premisas que nos ayuden analizar las entrevistas.

### 3.3.1. DERECHO A OPINAR, PARTICIPAR Y PETICIÓN

El CNNA incorpora y desarrolla lo previsto en la CDN sobre el derecho a opinar de las niñas, niños y adolescentes. En ese sentido, se considera tanto el deber de garantizar espacios para que esta población pueda expresar libremente su opinión en asuntos que son de su interés y, también, que estas opiniones sean debidamente tomadas en cuenta.

Algo que quizás no parece estar directamente conectado con este derecho en el CNNA, es la obligación de prestar acceso a la información para garantizar una participación efectiva. Sin embargo, en el Art. 125 de esta norma se establece el rol del Estado de garantizar en todos los

ámbitos, mecanismos que faciliten y promuevan las oportunidades de opinión, participación y petición.<sup>43</sup> Así, aplicando el principio de interpretación conforme<sup>44</sup> debe entenderse que esta obligación implica el desarrollo de mecanismos para el acceso a la información.

Asimismo, el CNNA reconoce el derecho a participar libre, activa y plenamente en los distintos espacios en los que interactúa regularmente, debiendo garantizarse y fomentarse las oportunidades de participación en condiciones dignas. Derecho que está estrechamente relacionado con el derecho a la petición de las niñas, niños y adolescentes, a través del cual pueden efectuar peticiones individuales y colectivas sin necesidad de representación. A estas peticiones, las distintas instancias deben brindar una respuesta efectiva y oportuna.<sup>45</sup>

### **3.3.2. EL SISTEMA PENAL PARA ADOLESCENTES (SPA) Y LOS DERECHOS DEL ADOLESCENTE**

El CNNA dedica todo el libro tercero al Sistema Penal para Adolescentes, entendido este último como el “conjunto de instituciones, instancias, entidades y servicios que se encargan del establecimiento de la responsabilidad de la persona adolescente por conductas punibles en las que incurra, así como de la aplicación y control de las medidas socioeducativas correspondientes”<sup>46</sup>

En este marco, además de los derechos generales reconocidos para la niñez y adolescencia del país, se señalan derechos específicos que por la situación particular en la que se encuentran estos adolescentes deben ser atendidos. De esta manera, entre otros derechos y garantías se precisan las siguientes, que deben ser respetadas desde el inicio del proceso y hasta la conclusión de la medida adoptada:

- Especialidad. Debiendo tenerse un sistema diferenciado al de los adultos y personal debidamente especializado. Este derecho implica también garantizar la designación y capacitación permanente de personal especializado en cantidad y calidad necesaria para la garantía de los derechos de adolescentes.
- A ser oída u oído e intervenir informadamente en su defensa material.
- A guardar silencio, lo que implica tener derecho a no declarar en su contra ni en la de sus parientes.
- A ser informada o informado, de acuerdo a su edad y desarrollo de los motivos de la investigación, actuaciones procesales, sus derechos, así como de cada acto que pueda favorecer, afectar o restringir sus derechos.
- A la defensa especializada, la cual debe ser gratuita, irrenunciable y es inviolable desde el inicio de la investigación hasta finalizar el cumplimiento de la medida impuesta.

---

43 CNNA (2014). Código de la Niña, Niño y Adolescente, Ley 548, Bolivia, Art. 125.

44 Este principio señala que las normas nacionales deben ser interpretadas en conformidad a la luz de la normativa internacional de derechos humanos, reconocido en el Art. 13.III de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

45 Op. Cit., CNNA (2014), Arts. 122 al 124.

46 Ibid., Art. 159

- A la asistencia integral, que implica asistencia bio-psico-socio-jurídica gratuita.
- A la comunicación permanente con sus familiares y con su defensora o defensor.<sup>47</sup>

A su vez, el CNNA precisa algunos derechos de las y los adolescentes privados de libertad, en los que están a:

- Recibir información sobre el régimen interno de la institución, especialmente sobre las medidas disciplinarias que puedan serle aplicadas y sobre los procedimientos para imponerlas y ejecutarlas
- A impugnar las medidas disciplinarias adoptadas por las autoridades de la entidad, lo cual implica también contar con medios para presentar quejas individuales.
- A ser informada o informado sobre los modos de comunicación con el mundo exterior; a mantener correspondencia con sus familiares y amigos; a recibir visitas por lo menos semanalmente y a tener acceso a la información de los medios de comunicación.<sup>48</sup>

Finalmente, en el Art. 343 se describen los deberes del o la adolescente privada de libertad, señalándose el deber de conocer y acatar el reglamento del centro donde se encuentre y de cumplir lo establecido en su plan individual. Lo que conduce a que, para cumplir con este deber, el o la adolescente debe estar debidamente informada tanto sobre el reglamento del centro como del contenido del Plan Individual. Previsión que se hace extensiva también a los adolescentes con responsabilidad penal con medidas en medio abierto.



---

47 Ibid., Art. 262 y 270.

48 Ibid., Art. 342.

### **3.3.3. PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN EL SISTEMA PENAL PARA ADOLESCENTES**

Si bien en las normas internacionales previamente analizadas no se hace una mención precisa del rol de la víctima, al estar bajo un enfoque de Justicia Restaurativa su participación es fundamental para alcanzar los objetivos que busca este enfoque. En ese sentido, el artículo 286 del CNNA, señala que la víctima puede participar en el proceso por sí sola o por intermedio de un abogado(a) o mandataria (a). Reconociendo la importancia de la participación de la víctima en estos procesos, se asume también la responsabilidad de que esta participación cuente con medios para ser efectiva y debidamente informada.

### **3.3.4. CONSIDERACIONES CON MIRAS A UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA**

A partir de lo expuesto y en consonancia con lo descrito en los instrumentos internacionales, se observa en el CNNA algunas consideraciones que podrían (deberían) ser atendidas por entornos digitales. Entre ellas:

- i. En concordancia con las previsiones internacionales, desarrollar mecanismos que permitan una participación real de las y los adolescentes durante todo el proceso de justicia juvenil hasta la conclusión de la medida. Esto incluye el deber de informar al adolescente sobre, entre otros aspectos:
  - a. Los fines que busca el Sistema Penal para Adolescentes
  - b. El proceso y opciones que tiene la o el adolescente con responsabilidad penal.
  - c. Sus derechos a guardar silencio, a ser asistido jurídica e interdisciplinariamente y todos sus derechos reconocidos en el CNNA y la CDN.
  - d. Los reglamentos internos de los Centros.
  - e. El contenido del Plan Individual.
- ii. Desarrollar mecanismos que posibiliten la presentación de peticiones y/o quejas de las y los adolescentes con responsabilidad penal, las cuales sean tratadas oportunamente
- iii. Contar con medios para informar y capacitar permanentemente a los profesionales que trabajan en el SPA, incluyendo abogados particulares.
- iv. Aprovechar los entornos digitales para garantizar una comunicación de la o el adolescente con sus familiares y sus abogados defensores.
- v. Diseñar medios que permitan una participación informada de la Víctima que contribuya a los objetivos que persigue la Justicia Restaurativa.



## 4. Análisis de necesidades y ejercicio de derechos

A la luz de lo presentado en la sección 3, en esta parte del estudio se analiza las entrevistas realizadas a varios actores que participan en el Sistema Penal para Adolescentes. En el siguiente cuadro se detallan las fechas y personas entrevistadas:

No.	Categoría	Nombre	Fecha de entrevista	Lugar de la entrevista	Comentarios
1	Adolescente	Pedro*	18/03/20z22	Centro de Orientación	En libertad, pero estuvo previamente privado de libertad
2		Marco*	19/03/2022	Centro de Reintegración	En privación de libertad.
3		José*	19/03/2022	Centro de Reintegración	En privación de libertad.
4	Familiar	Luis*	19/03/2022	Centro de Reintegración	Papá de un adolescente
5		Maria*	18/03/2022	On-line	Mamá de un adolescente
6		Aldo*	19/03/2022	Centro de Reintegración	Papá de un adolescente
7	Profesional	Asesor legal (AL)	25/03/2022	Centro de Reintegración	Profesional con 4 meses de servicio en el puesto actual.
8		Trabajador Social (TS1) *	25/03/2022	Centro de Orientación	Profesional con 2 meses de servicio en el puesto actual.
9		Trabajador Social (TS2) *	25/03/2022	Centro de Reintegración	Profesional con 4 años de servicio en el puesto actual.

<b>10</b>	<b>Experto</b>	Gonzalo Toro	21/03/2022	On-line	Coordinador Nacional del Programa de medidas no priv. de libertad del INAMI - Honduras. Con mas de 10 años de experiencia en la materia.
<b>11</b>	<b>Experta</b>	Cecilia Bolívar	24/03/2022	On-line	Consultora Especialista en Justicia Juvenil y Restaurativa de ProgettoMondo Mlal - Bolivia, con más de 10 años de experiencia en la materia.
<b>12</b>	<b>Experto</b>	Abraham Colque	22/03/2022	On-line	Coordinador Socioeducativo de ProgettoMondo Mlal - Bolivia, con más de 15 años de experiencia en la materia
<b>13</b>	<b>Experta</b>	Arellí Méndez	25/03/2022	On-line	Coordinadora Nacional de la Oficina Técnica del Sistema Penal para Adolescentes (OTSPA)- Nicaragua, con más de 15 años de experiencia en la materia

\*= Por respeto del derecho a la privacidad de los y las adolescentes, familiares y profesionales con los que interactúan, se anonimiza estos datos utilizando nombres ficticios.

Con el mismo fin se guarda en reserva los centros específicos donde se aplicaron las entrevistas.

A continuación, se analiza lo señalado en las entrevistas, estructurando el análisis por grupo poblacional.

## 4.1. Desde la percepción de las y los adolescentes con responsabilidad penal

Se desarrolla las experiencias que los adolescentes nos compartieron en las entrevistas. Las mismas, son organizadas en función de las categorías analíticas.

### 4.1.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Como quedo claro en la anterior sección, el derecho a la participación es una de las piedras fundamentales protegido por la CDN y los demás instrumentos internacionales. Este derecho además necesita del acceso a la información como un elemento clave para tener una participación efectiva. Sobre esto se identificó:

#### 4.1.1.1. Información a la que no se tuvo acceso

Marco, señaló que: “Al principio no tuve ninguna información, no conocía nada. Además, mi familia está lejos y perdí contacto, entonces estaba sin nada de información. Después, ya en el centro comenzaron a darme información sobre mis derechos y otras capacitaciones”<sup>49</sup>La situación que nos comparte este adolescente es común con los otros adolescentes. Normalmente, señalan las y los adolescentes que al iniciar el proceso la información con la que cuentan es casi nula y es recién durante la ejecución de una medida (cautelar o socioeducativa) que los profesionales del centro informan al adolescente sobre sus derechos y el proceso. Esta situación se ve complejizada aún más en el caso de adolescentes que están lejos de sus familiares, quienes en gran medida se constituyen en la principal fuente de información para las y los adolescentes ante la ausencia de información oportuna de los actores procesales.

En esa misma línea, los adolescentes señalaron que la etapa en la que tienen menor acceso a la información es al inicio del proceso, aunque en algunos casos esta situación se extendió hasta que se dictó sentencia. Por ejemplo, se señaló que: “(no tuve información) En todo el proceso, desde que me detuvieron hasta la sentencia”.<sup>50</sup>Esta situación claramente constituye en una vulneración al derecho a la participación de las y los adolescentes; porque, si uno no está informado, no podrá participar activamente en su proceso.

#### 4.1.1.2. Causales para no tener acceso a la información

Las y los adolescentes consideran que no estuvieron informados porque no podían comunicarse

---

49 Marco, entrevista realizada el 19/03/2022, adolescente en un Centro de Reintegración, Bolivia. (Nombre ficticio) 50 Ibid.

50 Ibid.

con su familia. Así, se señala: “Porque no podía comunicarme con mi mamá”<sup>51</sup>. De la misma forma Marco señaló que: “Porque mi familia no estaba y el abogado me dijo que me vaya al abreviado, que era mejor de una vez. Entonces con eso me sentenciaron.”<sup>52</sup>Esta última experiencia llama más la atención por el uso de la “terminación anticipada”. En el CNNA se establece que esta institución jurídica (terminación anticipada) busca abreviar el procedimiento cuando se haya reunido los elementos de convicción suficientes para sustentar una acusación y la o el fiscal soliciten la aplicación de esta figura, bajo la petición del o la adolescente, con base en su reconocimiento voluntario de la participación en el hecho y consentimiento de someterse a una tramitación anticipada bajo una medida socioeducativa atenuada.<sup>53</sup>Sin embargo, como se evidencia en las entrevistas (también en la de los familiares), en varios casos la “voluntariedad” del reconocimiento del hecho puede estar en tela de juicio, ya que se le instruye al adolescente que es su única opción.

#### 4.1.1.3. Efecto de la ausencia de acceso a la información

Como se señaló previamente, un adolescente señaló que el principal efecto de no estar informado es que se le haya dictado sentencia sin haberse defendido, sino por haber aceptado el procedimiento abreviado.<sup>54</sup>Por otro lado, Pedro señaló que le causó estrés y preocupación, ya que no sabía que era lo que estaba pasando y qué podía esperar en un futuro.

En ese sentido, podemos sostener que dos de los impactos de no tener acceso a la información y participar que se evidencia son:

- La toma de decisiones por parte de las y los adolescentes, de las que no tienen convicción de ellas y que vulneran sus derechos.
- En su estado psicológico y emocional.

#### 4.1.2. COMUNICACIÓN CON LOS ACTORES DEL SPA

Se analiza la comunicación tanto con la familia como con las instituciones que son parte del SPA. Así, dos de los adolescentes destacaron la dificultad que tuvieron para comunicarse con su familia. Sobre este punto, se debe resaltar que “el rol de la familia durante un proceso de justicia juvenil es muy importante”, por varios motivos, entre ellos: Son un garante de derechos para los adolescentes; para cumplir los objetivos socio educativos de las y los adolescentes; entre otros. Por ejemplo, un adolescente señaló que: “Con el abogado tenía comunicación, pero no ayudaba mucho, más hablaba con mi familia, conmigo no tanto, solo mi familia me hablaba a mí.”<sup>55</sup>De esta manera, la familia se constituyó en el puente de comunicación con su defensa legal, por ende, un factor de garantía ante la ausencia de la especialidad de algunos abogados defensores.

---

51 Pedro, entrevista realizada el 18/03/2022, adolescente en un Centro de Orientación, Bolivia. (Nombre ficticio)

52 Op. Cit., Marco.

53 Op. Cit. CNNA, Art. 308.

54 Op. Cit. Marco.

55 José, entrevista realizada el 19/03/2022, Centro de Reintegración, Bolivia. (Nombre ficticio)

Por otro lado, de los tres adolescentes entrevistados, todos coincidieron en que no hubo comunicación de ellos con el/la juez del proceso y la fiscalía, más que en las audiencias o tomas de declaración. Situación que llama la atención, porque bajo la premisa de especialidad que persigue la Justicia Juvenil, esta comunicación es una arista fundamental. Por otro lado, donde se identifican serias debilidades es en la comunicación con el abogado defensor. Así, señalaron que, si hubo más comunicación, aunque realmente no fue mucha; en el caso de abogados particulares, ahí sí fue casi nula y plagada de estigmas hacia la adolescencia (situación que evidencia la carencia de especialidad).

Por otro lado, con la policía se señaló que no hubo comunicación de ninguna manera, más que en el momento de la detención. Donde sí argumentaron que sienten que hay comunicación, es con en los centros, con los profesionales que trabajan con ellos.

#### **4.1.3. VULNERACIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS**

Sobre vulneraciones de derechos que los adolescentes percibieron, en general compartieron que no sintieron vulneración alguna. Salvo Marco y Pedro, que precisaron la dificultad de comunicación con su familia. Se debe señalar que las entrevistas no pudieron realizarse en un ambiente privado y esta situación puede que haya afectado en los comentarios de los adolescentes, porque sobre este punto la percepción de los familiares y especialistas es distinta.

De la misma forma, los tres señalaron que no conocen si hay un procedimiento de quejas o denuncias al cual puedan acudir.



#### 4.1.4. CONSIDERACIONES CON MIRAS A UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA

Sobre las sugerencias en torno al uso de tecnologías, se transcriben las tres respuestas de los adolescentes al ser bastante claras al respecto:

“Por suerte mi mamá estaba siempre pendiente, pero hay muchos adolescentes que sus familiares no están y cuando eso pasa no tienen donde quejarse, se da retardación en los casos y todo. Por eso, sería clave tener algo donde saber que está pasando con el caso y que si pasa algo uno pueda quejarse realmente.”<sup>56</sup>

“Si!! Para solicitar salidas. Me gustaría ir a estudiar afuera o trabajar.”<sup>57</sup>

“Si, para aprender cosas como nuestros derechos. Me gustaría saber más de eso y de los procedimientos que se deben seguir.”<sup>58</sup>

Por otro lado, los tres adolescentes señalaron que su medio principal para acceder al internet es el celular. Aunque, José precisó que si tuviese acceso a información importante podría entrar desde una computadora, pero los otros dos adolescentes indicaron que no cuentan con una.

A partir de lo descrito en estos acápites, podemos sostener que la tecnología podría contribuir en:

- Brindar información para las y los adolescentes desde el inicio del proceso hasta el final. Donde se señale mínimamente: cuáles son sus derechos, dónde contactar abogados, sobre laterminación anticipada, cambio de medidas, procedimientos de sistema penal para adolescentes y las opciones que tiene el o la adolescente, entre otros.
- Mantener la comunicación con la familia, especialmente en los casos en los que la familia está en lugares distantes.
- Contribuir a la comunicación con los actores del SPA, particularmente el/la juez y el/la fiscal. Un mecanismo para presentar quejas o denuncias.

## 4.2. Desde la percepción de los familiares

### 4.2.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN

#### 4.2.1.1. Información a la que no se tuvo acceso

Sobre el acceso la información, los familiares señalan que su principal referente para esto es el abogado. En los tres casos se acudió a abogado particular, aunque uno de ellos fue asistido primero por defensa pública y después uno privado.

---

56 Op. Cit. Pedro.

57 Op. Cit. Marco

58 Op. Cit. José.

Debe destacarse que, desde la percepción de los familiares, uno si sentía que tuvo plenamente acceso a la información sobre justicia juvenil, pero los otros dos no, señalando que no sabían las diferencias del sistema de adultos y qué opciones realmente tenían.

Se debe destacar que entre los datos que más le interesa a la familia son los relativos a: opciones durante el proceso, las causales de persecución penal al adolescente, procedimientos de cambio de medidas, entre otros.

Asimismo, señalaron que la etapa más crítica del proceso donde no tenían acceso a la información es al inicio. Considerando que los plazos son bien breves, para los familiares entre la angustia del proceso en sí y la carencia de información, se les complica tomar decisiones y asesorar apropiadamente al adolescente. Por ejemplo, María señaló:

“No tuvimos mucho acceso a información. En realidad, no sabíamos que determinaba el juez, porque justo entro en suplencia un juez que dictó la sentencia y el no conocía el caso. Entonces, queríamos que nos informe más, pero no se podía. También, la investigación no fue buena, directamente nos dijeron que era mejor irse a un abreviado, pero en realidad no había pruebas. Aunque por el miedo del momento aceptamos nomás. Es difícil cuando uno esté en ese momento. Ahora nos gustaría saber cómo hacer para el cambio de medidas.”<sup>59</sup>

#### **4.2.1.2. Causales para no tener acceso a la información**

Al ser el abogado defensor el principal punto de contacto de los familiares con el Sistema Penal para Adolescentes, señalaron que la razón para no tener un acceso adecuado a la información fue la dificultad de coordinación con el abogado. Así, a partir de las entrevistas se identifican algunas particularidades, las cuales son:

- Falta especialidad en la materia por los abogados defensor, con mayor énfasis en los particulares. De hecho, en una de las entrevistas, su abogado defensor pugnaba para que el adolescente tenga una medida como “castigo” tanto para el adolescente como para su familia, mostrando claramente una mirada totalmente distorsionada del sistema de justicia juvenil y la justicia restaurativa.
- La Defensoría de la Niñez y Adolescencia no presta la atención necesaria para orientar a los familiares de un adolescente con responsabilidad penal.

#### **4.2.1.3. Efecto de la ausencia de acceso a la información**

Sobre el impacto que tuvo la dificultad al acceso de la información, se señaló que el principal es la sensación de estancamiento durante el proceso. Así, por ejemplo, un familiar señaló:

---

59 María, entrevista realizada el 18/03/2022, madre del adolescente, Centro de Orientación, Bolivia. (nombre ficticio)

“Que no podamos hacer el cambio de medida de mi hijo”<sup>60</sup> Además de la sensación de estancamiento, se reafirma lo identificado en las entrevistas a los adolescentes, en las que se observa:

- La toma de decisiones erróneas por no tener acceso a una información clara y oportuna.
- Impacto en la situación emocional y psicológica de los familiares.

Al respecto, se señaló:

“Sobre todo, una desorientación total. Incluso estuvimos deprimidos y tuvimos problemas familiares. No entendíamos el hecho y que era lo que se estaba buscando con la investigación. Porque en realidad no se investigó nada. Como nuestro abogado no era muy bueno, estábamos desorientados y nos dijo que nos vayamos por abreviado y aceptamos. Ahora mismo, ya no aceptaría, pero ese rato con todo el temor de que le pase algo a nuestro hijo, dijimos que sí.”<sup>61</sup>

#### **4.2.2. COMUNICACIÓN CON LOS ACTORES DEL SPA**

Como se señaló previamente, el principal punto de contacto y comunicación para los familiares es el abogado defensor. Relación marcada por las dificultades originadas por la carencia de especialidad de las y los abogados particulares.

Por otro lado, sobre la comunicación de las instituciones que forman parte del SPA, se señaló que no hubo una real comunicación tanto con los juzgados como con la fiscalía. Aunque, si se debe destacar que en una de las entrevistas se resaltó que una fiscal (especializada) si tuvo pleno contacto con la familia y que contribuyó mucho para que entiendan mejor el proceso y que se tomen mejores decisiones durante el proceso.

Sobre la comunicación con los centros del SPA, se indicó que es apropiada y que los profesionales de los centros brindan información oportuna.

Finalmente, lo que llama la atención es que: en ninguna de las entrevistas se identificó como una problemática la comunicación con el o la adolescente. Algo que debería profundizarse más, considerando que en las entrevistas con los y las adolescentes, si veían esta comunicación como una debilidad y no así en el caso de los familiares.

#### **4.2.3. VULNERACIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS**

##### **4.2.3.1. Identificación de vulneraciones**

Sobre las vulneraciones que percibieron los familiares, coincidieron en dos casos en abusos durante la aprehensión y la detención en celdas policiales o judiciales. Por ejemplo, se señaló que:

60 Luis, entrevista realizada el 19/03/2022, padre del adolescente, Centro de Reintegración, Bolivia. (nombre ficticio)

61 Op.Cit. María.

“Solo al principio, mi hijo nos contó que lo insultaron en las celdas, tuve que dormir en el piso sin frazadas ni nada. Si uno quería un colchón tenía que pagar no sé cuánto, es bien duro y cuando uno no sabe qué hacer, se siente perdido en ese momento.”<sup>62</sup>

#### 4.2.3.2. Procedimientos de quejas o denuncias

Sobre los procedimientos para presentar quejas o denuncias ante vulneraciones, en ningún caso conocían si había o no; pero, si señalaron que es muy difícil presentar una queja durante un proceso, por la desconfianza que se tiene del sistema de justicia en general en el país. Por ejemplo, se indicó que:

“En ese momento uno está desorientado y uno se enfoca al proceso, uno no piensa bien. También, nos daba miedo que si nos quejábamos empeore la situación, usted sabe que en nuestro país todo se dice, pero a la hora pasan cosas bien injustas y no se puede hacer nada. Por eso, preferimos no decir nada.”<sup>63</sup>

#### 4.2.4. CONSIDERACIONES CON MIRAS A UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA

En general, los familiares identificaron que una tecnología que contribuya a conocer más sobre la Justicia Juvenil sería de mucha ayuda para las personas. De esta manera, a partir de lo descrito por los entrevistados, se rescata que una herramienta informática podría contribuir a:

- Conocer más sobre las etapas del proceso, que tipo de pruebas se pueden presentar y las opciones que tiene el o la adolescente.
- Estar en contacto con otros familiares (especialmente padres y madres de familia), para compartir la experiencia y apoyarse mutuamente.
- Conocer sobre los derechos de los y las adolescentes y las características de la terminación anticipada.
- Estar en contacto con las instituciones del SPA, especialmente con abogados que brinden asesoramiento especializado en la materia.<sup>64</sup>

Además, se evidencia que es muy importante desarrollar tecnologías que contribuyan a tener un mecanismo de quejas idóneo, que permita tener una respuesta oportuna y segura, para limitar la desconfianza que se tiene al sistema en justicia en nuestro país. Por otro lado, la participación de los abogados particulares es un tema delicado, ya que se evidencia que no cuentan con la especializada requerida por el Sistema Penal para Adolescentes y, por eso, contar con un mecanismo para capacitar o informar apropiadamente a estos profesionales se hace necesario.

Finalmente, los tres entrevistados coincidieron que el principal medio de acceso a internet es el celular.

---

62 Aldo, entrevista realizada el 19/03/2022, padre del adolescente, Centro de Reintegración, Bolivia. (nombre ficticio)

63 Op. Cit. María.

64 Op. Cit. María, Luis y Aldo.

## 4.3.Desde la percepción de los profesionales

### 4.3.1.ACCESO A LA INFORMACIÓN

#### 4.3.1.1.Acceso a la información para adolescentes y familiares

Desde la óptica de los profesionales que trabajan en el SPA, sí existen varias carencias sobre la información que se le comparte al adolescente y sus familiares. Por ejemplo, se indicó que:

“En sí, hay mucha información al adolescente que no se le comparte oportunamente. Esto porque los abogados particulares no conocen la diferencia entre terminación anticipada y procedimiento abreviado. La situación es compleja porque ahí se comenten muchas faltas. Asimismo, no se les informa sobre las Salidas Alternativas, qué implican estas salidas y cómo deberían seguir con Mecanismos de JR. Además, el SEPDEP no logra cubrir el trabajo de asesoramiento de todos los adolescentes.”<sup>65</sup>

Así, se evidencia que existe una debilidad, sobre todo al inicio del proceso, de informar cabalmente sobre los derechos que tiene el adolescente y las características del SPA. Además, señalaron que existen debilidades sobre la información propia del caso, considerando que algunos adolescentes no son informados sobre la razón de su persecución penal.



---

65 Asesor legal (AL), entrevista realizada el 25/03/2022, profesional de un Centro de Reintegración, Bolivia.

#### 4.3.1.2. Efecto de la ausencia de acceso a la información para adolescentes y familiares

Sobre el efecto de la debilidad en el acceso a la información de adolescentes y familiares, los profesionales señalaron que:

- Les impacta en inestabilidad a las y los adolescentes, porque al no estar informados no conocen realmente lo que se está imponiendo.
- Exista demora procesal.
- Desconfianza en el sistema.

#### 4.3.1.3. Acceso a la información para profesionales del SPA

Sobre el acceso a la información para profesionales del SPA, los entrevistados coincidieron que: sí hay. Pero, que existen tres problemas fundamentales:

- Alta rotación de personal, eso significa que constantemente se debe capacitar a los y las profesionales para que cumplan bien su rol.
- Falta de recursos humanos, esto hace que cada profesional deba atender muchos casos y no logre cubrir apropiadamente cada uno de ellos.
- La actuación de las y los abogados particulares, que no cuentan la especialidad requerida en la materia.

Se señaló, por ejemplo: “...Normalmente tienen abogado particular y nos les orientan cuando reciben una medida en medio abierto, lo consideran como si con eso se cierra el proceso, esto desinforma a los adolescentes”.<sup>66</sup>

En ese sentido, las profesionales indicaron que sería bueno contar con un espacio donde se pueda capacitar permanentemente a los actores que intervienen en el SPA.

### 4.3.2. COMUNICACIÓN CON LOS ADOLESCENTES Y FAMILIARES

Sobre la comunicación con las y los adolescentes y sus familiares, las tres entrevistadas señalaron que existen dificultades. Estas versan sobre todo por la saturación de casos y falta de personal suficiente para atenderlos y porque existe falta de especialidad. Además, porque en etapas previas no se les informa oportunamente a las y los adolescentes (y sus familiares) qué significa participar en un programa en régimen abierto, y se pierde el contacto. Al respecto se indicó: “hay adolescentes que están rezagados, que no han venido y que no se les hizo el seguimiento y no hay forma de comunicarnos con ellos. Sería bueno que se les informe desde un inicio que deben asistir al Centro y que nos pasen el contacto a nosotros para que no tengamos que estar averiguando por todo lado”.<sup>67</sup>

---

66 Trabador Social 1 (TS 1), entrevista realizada el 25/03/2022, profesional de un Centro de Orientación, Bolivia.

67 Ibid.

Asimismo, se señaló que las familias muchas veces se desentienden de sus responsabilidades, sumando a los problemas previamente señalados, es muy difícil coordinar con ellas. Así, una trabajadora social sostuvo que: “especialmente porque las familias muchas veces estigmatizan al adolescente y dicen que al adolescente se lo debe reformar en el centro. Al final se desligan de toda responsabilidad y ya ni quieren hacerse cargo del adolescente. Sería bueno que haya alguna forma de poner presión a los familiares para que no los dejen.”<sup>68</sup>

Se indicó finalmente, que la activación del Módulo del Sistema penal para Adolescentes (MOSPA) podría ayudar a mejorar esta situación.

### **4.3.3. COMUNICACIÓN ENTRE LOS ACTORES DEL SPA**

Sobre la comunicación con otras instituciones del SPA, se indicó que existen dificultades por las mismas razones estructurales de falta de personal y alta rotación, que antes fueron mencionadas. Sin embargo, sí destacaron como una fortaleza “las Mesas Técnicas de Justicia Juvenil”, como un espacio apropiado para agilizar la coordinación interinstitucional y brindar mayor celeridad en los casos que merecen una atención especial.

Por otro lado, si se señaló que existen dificultades en la coordinación con otras instituciones que tienen contacto con el Sistema Penal para Adolescentes, pero no forma parte de él. Así se sostuvo: “...es difícil coordinar con otras instituciones como los colegios, que los tienen estigmatizados. Por ejemplo, la anterior gestión que estaba buscando colegios para que ingresen los adolescentes que tienen permiso de salir a estudiar, la mayoría de los colegios no quieren dejarlos entrar y colocan excusas al saber que son del Centro”.<sup>69</sup> Por lo tanto, buscar medios y estrategias para sensibilizar a la sociedad en general, es una tarea pendiente e importante.

### **4.3.4. VULNERACIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS**

#### *4.3.4.1. Identificación de vulneraciones*

Dos de las personas entrevistadas no identificaron claramente vulneraciones a los derechos de las y los adolescentes, más allá del acceso a la información o el retraso en la justicia. Sin embargo, una de las profesionales señaló que existen vulneraciones al derecho a la educación, al desarrollo integral de la y la adolescentes, al debido proceso y otras más.

#### *4.3.4.2. Procedimientos de quejas o denuncias*

En todos los casos señalaron que actualmente no hay un procedimiento para que las y los adolescentes presenten sus quejas claramente, más allá de las vías legales a través del juez de niñez y adolescencia. Pero, destacaron que se debería desarrollar un procedimiento que considere, entre otras propuestas:

- La participación del Servicio Plurinacional de Defensa Pública y las Defensorías de la Niñez.

68 Trabador Social 2 (TS 2), entrevista realizada el 25/03/2022, profesional de un Centro de Reintegración, Bolivia.

69 Ibid.

- La participación de la Defensoría del Pueblo.
- La participación de la Mesa Técnica de Justicia Juvenil.<sup>70</sup>

#### 4.3.5. Consideraciones con miras a una herramienta informática

A partir de lo compartido en las entrevistas, se evidencia que la tecnología podría apoyar a las y los adolescentes y sus familiares de varias formas, entre ellas:

- Contar con un medio para informar sobre las responsabilidades de la familia con el o la adolescente y que prime una comunicación rápida, recuperando la información antes registrada en fases previas.
- Fortalecer el intercambio de experiencias y comunicación entre los miembros de la Mesa Técnicas Departamental de Justicia Juvenil y otras mesas de otros Departamentos.
- Socializar información importante como el catálogo de derechos y obligaciones de las y los adolescentes.

Así, se precisó que para algunas familias realmente se les dificulta ingresar a medios como el internet, sobre todo por el costo que eso implica. Se sostuvo: “para comunicarse podría ser una gran ayuda, pero también hay familiares que no tienen ni para pagar un celular y menos tener internet, entonces con ellos no podríamos comunicarnos por esos medios. También, de los adolescentes, la mayoría tiene que trabajar para pagar sus estudios y no tienen dinero para un celular bueno, con suerte tienen WhatsApp”.<sup>71</sup> En ese sentido, se deberá tomar en cuenta este contexto al momento de desarrollar tecnología que permitan un consumo de datos bajo. Se debe mencionar que en las tres entrevistas se indicó que el principal punto de conexión a internet es el celular.

Finalmente, se hizo mención que se debería aprovechar la tecnología para la prevención del delito. Es decir, trabajar en medios para socializar a la población en general sobre las consecuencias de la comisión de delitos por adolescentes, desarrollar temas de sexualidad y otros que contribuyan a que las y los adolescentes estén informados y no entren en contacto con el SPA por desconocimiento de las reglas.<sup>72</sup>

## 4.4. Desde la percepción de las y los expertos

### 4.4.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN

#### 4.4.1.1. Acceso a la información por parte de adolescentes y familiares

En general todos los y las expertas coincidieron en que existen varias carencias sobre el acceso a la información y participación de las y los adolescentes y sus familiares. En ese sentido, se sintetiza algunos de los puntos señalados:

---

70 Op.Cit.,AL,TS1yTS2.

71 Op. Cit. TS 1.

72 Op. Cit. TS 2.

- Falta más información sobre el objetivo de la Justicia Restaurativa y la Justicia Juvenil, que vaya más allá de la información sobre el caso, sino sobre el enfoque.
- Información sobre los derechos, etapas procesales, recursos disponibles para las partes.
- Información para la víctima y su rol. Ya que no se puede hablar de Justicia Restaurativa sin la participación de la víctima.
- Profundizar sobre el impacto de la terminación anticipada y sus efectos.
- La relación entre la Justicia Juvenil y la Justicia Indígena Originaria Campesina.

En ese sentido, por ejemplo, Arellí Méndez sostuvo: “Considero que hay más desinformación que información. Muchas veces se tienen la expectativa que los procesos para adolescentes son diferentes que el de los adultos, pero no saben realmente a qué se refiere esta diferencia y eso hace que se presenten serios problemas. Especialmente cuando se tiene abogado particular, que no tiene la especialidad y por eso no transmite la información apropiada al adolescente y su familia. Causando mayor ansiedad a los mismos. Esto, no pasa con los abogados públicos, que ellos sí cuentan con la especialidad”.<sup>73</sup> De esta manera, otra vez sale a la luz la importancia de trabajar en medios para informar y capacitar a abogados particulares.



#### 4.4.1.2. Causales que afectan el acceso a la información de adolescentes y familiares

La principal razón en la que coinciden los y las expertas por las que no se brinda el acceso a la información adecuado a las y los adolescentes y sus familiares, es la falta de especialidad en la

---

73 Arellí Méndez, entrevista realizada el 25/03/2022, experta de Nicaragua.

materia. Por ejemplo, Gonzalo Toro sostiene que: “Aunque haya avances notorios en Justicia Entre los impactos que causa esta debilidad en el acceso a la información y participación de las y los adolescentes que identifican las y los expertos, están:

- Dificultad de generar receptividad de las y los adolescentes y sus familiares al proceso de justicia juvenil, porque no tienen claridad sobre lo que significa y busca realmente este sistema
- Ansiedad en las y los adolescente y sus familiares, porque no saben qué va a pasar.
- Adopción de decisiones desinformadas que pueden ir en contra del mismo interés superior del adolescente. Sobre todo, en lo referido a la terminación anticipada.
- Ruptura de lazos entre el adolescente y su familia y con la comunidad.

Al respecto, se señaló: “Sobre todo causa una situación de ansiedad. También, en el enfoque que sigue la Justicia Juvenil, que es la educación y reintegración del adolescente. Pero, si uno no tiene la información correcta, no se compromete con el proceso, cabalmente con las medidas socioeducativas. Así, cuando les ordenan medidas en libertad, piensan que están absueltos y realizar el seguimiento se complejiza. Por eso, es fundamental trabajar en el enfoque de la Justicia Restaurativa.”<sup>74</sup>

#### *4.4.1.4. Acceso a la información de profesionales que trabajan en el SPA*

En este punto, los expertos evidencian que, si hay bastante material desarrollado para informar a las y los profesionales del Sistema Penal para Adolescentes, pero que este no es debidamente socializado. Así, se precisa:

- No se le da la importancia necesaria por parte de los profesionales a los cursos o medios de información.
- Se debe trabajar con mayor hincapié con instituciones como la policía, que es la que presenta mayores problemas en la garantía de derechos.
- Se debe reforzar en dos líneas: Tanto la legal como en la psicosocial
- Esta información debería profundizar temas como: el efecto de las Medidas Socioeducativas, las etapas del proceso, los roles de los operadores, las Salidas Alternativas, los Mecanismos de Justicia Restaurativa, derechos de las y los adolescentes y la víctima, la relación con el Justicia Indígena Originaria Campesina, entre otros.

---

74 Op. Cit. Arellí Méndez.

#### 4.4.2. COMUNICACIÓN DEL ADOLESCENTE Y SUS FAMILIARES CON LOS ACTORES DEL SPA

Sobre la comunicación del adolescente y sus familiares con los actores del SPA, se precisa que existen varias debilidades. Así, Cecilia Bolívar indica que: “hay muchos problemas: Primero, la comunicación es muy burocrática y no es oportuna. Por lo tanto, no es clara. Por ejemplo, con jueces o fiscales es todo un trámite que el adolescente o su familia se comunique. Con la defensa la comunicación también es muy crítica, porque muchos abogados particulares no están especializados y los de Defensa Pública no abastecen para tantos casos. Ahora bien, también la comunicación entre el adolescente y su familia es compleja, porque no hay mecanismos idóneos para garantizar una comunicación fluida, entonces muchas veces cuando están privados de libertad, también están privados de su derecho a la familia”.<sup>75</sup> De esta manera, se reafirma lo evidenciado previamente por los adolescentes y los familiares entrevistados.

En este marco, Abraham Colque argumenta que “... a nivel interinstitucional, una fortaleza son las Mesas Técnicas de Justicia Juvenil y se debería fortalecer aún más estos espacios de coordinación, donde no solo se tratan temas de políticas públicas, sino de casos concretos que deben ser atendidos con mayor celeridad o que presentan una complejidad particular. Sin embargo, una dificultad en algunos Departamentos es que se reúnen con muy poca frecuencia. En esos casos, si hubiera mecanismos para compartir información y articular las acciones permanentemente de la Mesa Técnica sería muy útil.”<sup>76</sup>

En este escenario, también se sugiere algunas acciones como:

- Socializar el reglamento interno de los centros, desde un enfoque de Derechos Humanos y de Justicia Restaurativa, porque ahí se establecen los conductos de comunicación y coordinación que deben ser garantizados.
- Impulsando más el trabajo participativo y articulado con las familias, ya que muchas veces hay una tendencia en aislar al adolescente y para un proceso socioeducativo es fundamental el trabajar con los familiares.
- Teniendo instrumentos que generen alertas sobre casos específicos de adolescentes que merecen una atención especial. En este caso el MOSPA sería ideal, pero hasta que lo implementen, se deben ver estrategias que ayuden en la comunicación. Ante todo, en los casos de jueces de provincias, que son los que normalmente cuentan con la mayor situación de conflictividad en los procesos, ya que al no tener la especialidad y estar atendiendo varias materias a la vez, desconocen los procedimientos especiales que se deben seguir en la Justicia Juvenil.<sup>77</sup>

---

75 Cecilia Bolívar, entrevista realizada el 22/03/2022, experta de Bolivia.

76 Op. Cit. Abraham Colque.

77 79 Op Cit., Abraham Colque, Arellí Méndez, Cecilia Bolívar y Gonzalo Toro.

### 4.4.3. VULNERACIÓN Y RESTITUCIÓN DERECHOS

#### 4.4.3.1. Identificación de vulneraciones

Sobre la vulneración de derechos durante un proceso de justicia juvenil, los y las expertas identifican varias situaciones, que normalmente se presentan en los primeros contactos con el sistema, así se señala que:

- Durante la primera etapa se produce la mayor parte de vulneraciones, especialmente en la detención y/o aprehensión por parte de efectivos policiales.
- Se vulneran derechos como: a la educación, la familia, la recreación, la salud, al deporte, la defensa técnica, la fundamentación de la medida impuesta, la celeridad del proceso, control de plazos procesales y al debido proceso en sí.
- Por ejemplo, hay abogados particulares que realizan cobros indebidos.
- En la supresión del registro de antecedentes del adolescente. Se vulnera la privacidad, imagen y dignidad de las y los adolescentes, porque son mostrados muchas veces a los medios de prensa.
- A la participación informada del adolescente en el proceso.

En este marco, se afirma que:

“Especialmente en las aprehensiones, la policía y la prensa vulneran los derechos de los adolescentes de varias formas: mostrándolos en los medios de prensa, ejerciendo violencia, etc. Asimismo, al debido proceso por parte de jueces y fiscales. También, hay vulneraciones por parte de los abogados particulares, que tienen la tendencia de solicitar Terminación Anticipada, cuando no se recogieron los elementos de prueba suficientes y varios adolescentes señalan: Me declaré culpable, pero no soy realmente responsable. En esos casos ¿Cómo se puede trabajar un Mecanismo de Justicia Restaurativa, si el adolescente no asume realmente responsabilidad? Por otro lado, en los centros, especialmente por la infraestructura que está bastante deteriorada y no permite ejercer otros derechos como a la cultura, la educación, etc. y tampoco cuentan con programas específicos para trabajar con el adolescente.”<sup>78</sup>

#### 4.4.3.2. Procedimientos de quejas o denuncias

Si bien los y las expertas reconocen la importancia de tener un procedimiento claramente definidos para presentar quejas y/o denuncias, también señalan que en la práctica no se cuentan con estos medios actualmente. Así, Cecilia Bolivia indica que: “No existe un procedimiento en sí, solo buenas prácticas, sobre todo carácter jurisdiccional. Este procedimiento debería ser a través de las DNA y ser presentando ante las autoridades de la institución que fue la que

78 Op. Cit. Abraham Colque.

vulneró el derecho, para que sea lo más rápido posible y surta efectos inmediatos. El CNNA ya señala que los adolescentes pueden presentar quejas individualmente, sin necesidad de representación, es decir que sea directas.”<sup>79</sup> Además, las y los entrevistados destacaron que los instrumentos internacionales instan a los Estados a definir un mecanismo para este fin. Y estos medios deberían ser los suficientemente seguros y eficientes para que puedan ser utilizados apropiadamente. Ya que, por ejemplo, Abraham Colque indica: “El gran problema es el TEMOR , porque que los adolescentes saben lo que pasa durante el proceso y en los centros, pero los familiares y los adolescentes tienen miedo de reclamar porque los resultados muchas veces pueden ser adversos lamentablemente en nuestro sistema, al no tener medios efectivos y seguros para presentar una queja o denuncia y que surta efectos”.<sup>80</sup> Comprensión que es evidenciada también por la información compartida por los familiares entrevistados.

#### **4.4.4. CONSIDERACIONES CON MIRAS A UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA**

En atención de todo lo expuesto por los y las expertas en la materia, se reafirma que existen varias situaciones que podrían ser atendidas por la tecnología para mejorar el ejercicio de derechos de las y los adolescentes. Las consideraciones que se formulan son:

- Para presentar quejas por vulneración de derechos ante los mecanismos. Que estos sigan un procedimiento ágil, seguro y efectivo.
- Para la generación de información que siga las siguientes premisas: Clara, completa y oportuna. Que este diseñada con colores, imágenes y un formato amigable, para que tanto los adolescentes, los familiares y las víctimas cuenten con un espacio donde encontrar información completa y amigable.
- Que la información que se presente esté disponible tanto para toda la sociedad, como para profesionales en la materia (recogiendo los insumos que ya se han desarrollado). Asimismo, considerar a los y las periodistas, porque cubren casos de adolescentes con responsabilidad penal y si no tienen claro el enfoque, pueden vulnerar varios derechos.
- El desarrollo de medios que contribuyan a que el o la adolescente tome decisiones informadas, sobre todo en atención a la terminación anticipada, sus derechos y las opciones que tiene en relación con el Sistema Penal para Adolescentes.
- Que se visibilice también a la víctima ya que muchas veces se deja de lado a este actor en los procesos y, esta omisión, no permite que se cumplan los fines que busca la Justicia Restaurativa. Por eso, la víctima debe estar bien informada de lo que está pasando, qué significa una salida alternativa, una remisión, un mecanismo restaurativo, etc. y así evitar impactos negativos en este actor.

---

79 Op. Cit. Cecilia Bolivar

80 Op. Cit. Abraham Colque.

- Mecanismos que contribuyan a la fiscalización, saber qué pasa en el proceso es muy importante, qué está determinando el juez, etc.
- Sobre todo, se debe informar sobre ¿Qué es y que busca la Justicia Juvenil?, ¿Cuál es el paradigma que se persigue?, ¿Qué es y qué promueve la Justicia Restaurativa?, Relación de la Justicia Restaurativa, SPA y la JIOC, etc.
- Un mecanismo para compartir el Plan Individual con los adolescentes y sus familiares. Así ellos también puedan hacer un seguimiento del progreso del adolescente y participar más activamente del proceso.
- Un medio informático para articular las acciones; es decir, que los distintos miembros de las Mesas Técnicas Departamentales de Justicia Juvenil puedan subir información relevante o compartir su trabajo para que motive también a los otros actores del sistema.<sup>81</sup>

Finalmente, los y las expertos sugirieron que se consideren tecnologías accesibles desde un celular, ya que la mayor parte de la población tiene acceso a una de estas, pero no todos tienen acceso a una computadora.

---

81 Op Cit., Abraham Colque, Arellí Méndez, Cecilia Bolívar y Gonzalo Toro.



# 5. Conclusiones y recomendaciones

Después de analizar lo compartido por las personas entrevistadas y lo expuesto en la normativa, podemos sostener las siguientes conclusiones, presentadas en dos grupos: las relativas a adolescentes, familiares y población en general; las relativas a profesionales que trabajan en el SPA. Cabe mencionar que estas premisas a su vez se constituyen en recomendaciones en sí mismas:

## 5.1. Relativas a adolescentes, familiares y población en general

Las situaciones halladas en el estudio que podrían ser atendidas por una o varias herramientas tecnológicas son:

- A. Una herramienta que permita al o la adolescente con responsabilidad penal mantener una comunicación y relación con su familia.
  - i. Procurar que la tecnología ayude al acercamiento “personal” del adolescente con su familia y demás actores del Sistema Penal para Adolescentes.
- B. Desarrollar instrumentos que permitan la participación real del adolescente durante el proceso y la ejecución de las medidas. Las herramientas deben permitir y garantizar que su opinión sea emitida y tomada en cuenta. Además, donde puedan compartir sus experiencias y contribuir en la sensibilización de la sociedad en general.
  - a. Su opinión pueda ser registrada, para evidenciar si fue escuchada
  - b. Contribuir a la comunicación con los actores del SPA, particularmente el/la juez y el/la fiscal, durante todo el proceso, incluyendo la ejecución de medidas (solicitudes de salidas, etc.)
  - c. Un mecanismo para compartir el Plan Individual con los adolescentes y sus familiares. Así ellos también puedan hacer un seguimiento del progreso del adolescente y participar más activamente del proceso.
  - d. Desarrollar procedimientos y mecanismos que permitan presentar quejas ante vulneraciones de derechos. Estos mecanismos deberían estar apoyados en una herramienta que ayude a tener una respuesta oportuna y efectiva
    - i. Estos medios deben responder a criterios de confidencial, efectividad y accesibilidad, para que puedan ser acudidos por las y los adolescentes.
    - ii. Que garanticen un procedimiento ágil, seguro y efectivo, para recuperar la confianza.
  - e. Aprovechar los entornos digitales para garantizar una comunicación de la o el adolescente y sus familiares con los abogados defensores. Asimismo, que permita contactar con servicios de defensa legal en los casos en los que no se cuente con una.
    - i. Especialmente con abogados que brinden asesoramiento especializado en la materia.
  - f. Desarrollar medios digitales que permitan un contacto de los familiares del o la adolescente con otros familiares, para compartir la experiencia y apoyarse mutuamente.
  - g. Desarrollar entornos digitales para una participación informada de la Víctima, que contribuya a los objetivos que persigue la Justicia Restaurativa.
    - i. Que se visibilice a la víctima para que se cumplan los fines que busca la Justicia Restaurativa. Por eso, la víctima debe estar bien informada de lo que está pasando, qué significa una salida alternativa, una remisión, un mecanismo restaurativo, etc. y así evitar impactos negativos en este actor.
    - h. Sobre la información que debería brindarse para adolescentes y familiares, considerar:
      - a. Enfoques, objetivos y fines de la Justicia Juvenil y la Justicia Restaurativa.

Ejem: ¿Qué es y que busca la Justicia Juvenil? ¿Cuál es el paradigma que se persigue? ¿Qué es y qué promueve la Justicia Restaurativa? Relación de la Justicia Restaurativa, SPA y la JIOC.

- b. Características del proceso.
- c. Las responsabilidades de la familia con el o la adolescente.
- d. Datos sobre la situación procesal del adolescente y sus derechos, entre ellos:
  - i. Que se lo presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley.
  - ii. Que será informado sin demora y directamente o, cuando sea procedente, por intermedio de sus padres o sus representantes legales, de los cargos que pesan contra él y que dispondrá de asistencia jurídica u otra asistencia apropiada en la preparación y presentación de su defensa.
  - iii. Que la causa será dirimida sin demora por una autoridad u órgano judicial competente, independiente e imparcial en una audiencia equitativa conforme a la ley, en presencia de un asesor jurídico u otro tipo de asesor adecuado y, a menos que se considere que ello fuere contrario al interés superior del niño, teniendo en cuenta en particular su edad o situación y a sus padres o representantes legales.
  - iv. Que no será obligado a prestar testimonio o a declararse culpable, que podrá interrogar o hacer que se interroge a testigos de cargo y obtener la participación y el interrogatorio de testigos de descargo en condiciones de igualdad.
  - v. Que contará con la asistencia gratuita de un intérprete si no comprende o no habla el idioma utilizado.
  - vi. Que se respetará plenamente su vida privada en todas las fases del procedimiento.
  - vii. Que existen medidas para tratar el asunto sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales.
  - viii. Que existen diversas medidas, tales como el cuidado, las órdenes de orientación y supervisión, el asesoramiento, la libertad asistida y otras alternativas a la internación en instituciones, para asegurar que los adolescentes sean tratados de manera apropiada para su bienestar y que guarde proporción tanto con sus circunstancias como con la infracción.
  - ix. Que los reglamentos internos de los Centros.
  - ix. El contenido del Plan Individual.
- e. Información que contribuyan en la prevención del delito. Por eso se debe socializar: los derechos y deberes que tiene la niñez y adolescencia, la consecuencia de la comisión

de delitos, educación sexual, etc. Asimismo, se debería aprovechar estos medios para que las y los adolescentes tengan un espacio seguro y anónimo donde buscar ayuda en caso de estar involucrados en un caso penal (tanto como víctimas u ofensores)

- f. Que la información que se presente esté disponible tanto para toda la sociedad, como para profesionales en la materia (recogiendo los insumos que ya se han desarrollado). Asimismo, considerar a los y las periodistas, porque cubren casos de adolescentes con responsabilidad penal y si no tienen claro el enfoque, pueden vulnerar varios derechos.

## 5.2. Relativas a los profesionales que trabajan en el SPA

Sobre las herramientas para el apoyo al trabajo de los profesionales del Sistema Penal para Adolescentes:

- A. Un espacio donde se contribuya a la especialización e información permanente de los profesionales que trabajan en el Sistema Penal para Adolescentes.
  - a. Se debería incluir información legal, conocimientos interdisciplinarios, integrales y novedosos en la materia.
  - b. . Que esta formación e información sea de carácter permanente.
- B. Desarrollar espacios informáticos para asesores jurídicos, para que puedan velar por el ejercicio adecuado de sus derechos, con especial énfasis a las garantías al debido proceso, como es el derecho a no ser obligado a declararse culpable, etc.
  - a. La participación de los abogados particulares es un tema delicado -se evidencia que no cuentan con la especializada requerida por el Sistema Penal para Adolescentes- y, por eso, se debe desarrollar un mecanismo para capacitar o informar apropiadamente a estos profesionales.
- C. Aprovechar los entornos digitales para garantizar una comunicación con la o el adolescente, sus familiares y los demás profesionales del SPA.
  - a. Recuperando la información antes registrada en fases previas por otras instituciones.
- D. Un medio informático para articular las acciones, es decir, que los distintos miembros de las Mesas Técnicas Departamentales de Justicia Juvenil puedan subir información relevante o compartir su trabajo para que motive también a los otros actores del sistema.

Fortalecer el intercambio de experiencias y comunicación entre los miembros de la Mesa Técnica Departamental de Justicia Juvenil y otras mesas de otros Departamentos.

## 5.3. En términos generales sobre la tecnología

A partir de lo descrito en el estudio, se sostiene que todas las conclusiones-recomendaciones presentadas previamente deben considerar los siguientes puntos:

- A. El principal medio de conexión de las personas relacionadas al Sistema Penal para Adolescentes es el “Celular”. En ese sentido, las tecnologías que se desarrollen deberían ser accesibles desde un teléfono móvil.
- B. Los entornos digitales se constituyen en un gran mecanismo para fomentar la participación de las y los adolescentes. Con este fin, se debe trabajar en protocolos que aseguren que su participación será efectiva y tomada en cuenta a través de estos medios.
- C. La sociedad civil se constituye en un actor importante para promover el desarrollo de entornos digitales que contribuyan al ejercicio de los derechos de la niñez y adolescencia. Por eso, se debe promover trabajos articulados entre Estado y sociedad civil.
- D. Las herramientas tecnológicas deben contribuir a la generación de datos (como el MOSPA). Esta información debe estar disponible para que organismos gubernamentales, organizaciones de derechos humanos y la sociedad civil, puedan realizar evaluaciones y propuestas en término de políticas y programas públicos. Algunos indicadores a tomar en cuenta son:
  - a. Número y el tipo de delitos cometidos por adolescentes.
  - b. La utilización de la prisión preventiva y el promedio de su duración.
  - c. El número de adolescentes a los que se han aplicado medidas distintas de los procedimientos judiciales (medidas extrajudiciales).
  - d. El número de adolescentes condenados.
  - e. La índole de las penas que se les han impuesto.
  - f. Y, la cantidad de adolescentes que se encuentran privados de libertad, entre otros.
- E. Se debe aprovechar las TICs para promover procesos de sensibilización y el acceso a la información que responda a criterios de igualdad, no discriminación y participación.
- F. Los entornos digitales deben hacer prevalecer el derecho a la privacidad de las y los adolescentes.
- G. Que la información que se presente siga las siguientes premisas: Clara, completa y oportuna. Que este diseñada con colores, imágenes y un formato amigable, para que tanto los adolescentes, los familiares y las víctimas cuenten con un espacio donde encontrar información completa y amigable.



# 6. Fuentes y recursos

## 6.1. Fuentes primarias - Entrevistas

- Abraham Colque, entrevista realizada el 24/03/2022, experto de Bolivia.
- Aldo, entrevista realizada el 19/03/2022, padre del adolescente, Centro de Reintegración, Bolivia.\*
- Arellí Méndez, entrevista realizada el 25/03/2022, experta de Nicaragua.
- Asesor legal (AL), entrevista realizada el 25/03/2022, profesional de un Centro de Reintegración, Bolivia.\*
- Cecilia Bolívar, entrevista realizada el 22/03/2022, experta de Bolivia.
- Gonzalo Toro, entrevista realizada el 21/03/2022, experto de Honduras.
- José, entrevista realizada el 19/03/2022, Centro de Reintegración, Bolivia.\*

- Luis, entrevista realizada el 19/03/2022, padre del adolescente, Centro de Reintegración, Bolivia.\*
- Marco, entrevista realizada el 19/03/2022, adolescente en un Centro de Reintegración, Bolivia.\*
- María, entrevista realizada el 18/03/2022, madre del adolescente, Centro de Orientación, Bolivia.\*
- Pedro, entrevista realizada el 18/03/2022, adolescente en un Centro de Orientación, Bolivia.\*
- Trabador Social 1 (TS 1), entrevista realizada el 25/03/2022, profesional de un Centro de Orientación, Bolivia.\*
- Trabador Social 2 (TS 2), entrevista realizada el 25/03/2022, profesional de un Centro de Reintegración, Bolivia.\*

\*=Por respeto al derecho a la privacidad de las y los adolescentes y sus familiares, se anonimizaron estas entrevistas y se pusieron nombres ficticios como referencia.

## 6.2. Bibliografía

- CDN (1989), Convención sobre los Derechos del Niño. Naciones Unidas.
- CNNA (2014). Código de la Niña, Niño y Adolescente, Ley 548, Bolivia.
- FEDESARROLLO, Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo (2011), “Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T I C) en el Desarrollo y la Competitividad del País”, Mimeo, Colombia.
- OG 12 (2009). Observación General número 12, El derecho del niño a ser escuchado. Comité de los Derechos del Niño.
- OG 25 (2021), Observación General número 25, relativa a los derechos de los niños en el entorno digital. Comité de los Derechos del Niño.
- OG 24 (2019). Observación General número 24, relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil. Comité de los Derechos del Niño.



**Tutator**  
Bolivia

[www.tutator.net](http://www.tutator.net)