



DEPARTAMENTO DE JUSTICIA JUVENIL

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA INTERVENCIÓN

**PROGRAMA DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y
REPARACION DEL DAÑO**

Febrero, 2012

INDICE

I	INTRODUCCION	3
II	DEFINICION DEL PROGRAMA	4
III	ELEMENTOS TRANSVERSALES PARA LA INTERVENCIÓN	5
IV	ORIENTACION TÉCNICA DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD	7
1	MARCO JURÍDICO DE LA SANCIÓN	7
1.1	Sujeto de atención	7
1.2	Formas de ingreso al programa	7
1.3	Formas de egreso desde el programa	7
2	OBJETIVOS DE LA MODALIDAD DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD	8
2.1	Objetivo general	8
2.2	Objetivos específicos	8
3	RELACIÓN DELEGADO – ADOLESCENTE	8
4	ACCIONES CLAVE DEL PROGRAMA	9
4.1	Etapa de Inicio	10
4.2	Etapa de Ejecución del Servicio en Beneficio de la Comunidad	21
4.3	Etapa de Término	27
V	ORIENTACION TÉCNICA DE REPARACION DEL DAÑO	29
1	MARCO JURÍDICO DE LA SANCIÓN	29
1.1	Sujeto de atención	29
1.2	Formas de ingreso al programa	29
1.3	Formas de egreso desde el programa	29
2.	OBJETIVOS DE LA MODALIDAD DE REPARACION DEL DAÑO	30
2.1	Objetivo General	30
2.2	Objetivos Específicos	30
3	RELACIÓN DELEGADO – ADOLESCENTE	30
4	ACCIONES CLAVE DEL PROGRAMA	31
4.1	Etapa de Inicio	31
4.2	Etapa de Acuerdos y Reparación	35
4.3	Etapa de Término	37
VI	EQUIPO DEL PROGRAMA	38
1	Descripción del equipo	38
2	Trabajo en equipo	41
3	Capacitación	42
4	Autocuidado	42
5	Sistematización	43

I. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2007 nuestro país cumplió el desafío comprometido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño de contar con un sistema especializado para adolescentes infractores de ley, a través de la implementación de la Ley N° 20.084, que estableció un sistema especial para conocer, juzgar y sancionar las infracciones a la ley penal cometidas por adolescentes, definidos en esta Ley como aquellas personas mayores de 14 años y menores de 18. Estableciendo de ese modo un sistema penal basado en el reconocimiento de la capacidad penal y de los derechos procesales de los/as adolescentes infractores de ley, que contiene reglas especiales orientadas a la protección integral y reconociendo las particularidades propias de su desarrollo.

En este contexto, el Servicio Nacional de Menores, como órgano encargado de ejecutar sanciones y medidas para el Sistema de Justicia Penal Juvenil, tiene el deber de contar con la oferta necesaria para la ejecución del catálogo de medidas y sanciones contemplado en la Ley, mediante el desarrollo de programas de atención con estándares de calidad, orientados a la reinserción social para adolescentes que han entrado en conflicto con la ley penal.

Con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.032, que establece un Sistema de Atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Servicio Nacional de Menores (SENAME) y su Régimen de Subvención, desde el año 2005, el Servicio ha buscado desarrollar programas de atención a fin de responder a los alcances y desafíos de sus distintas líneas de acción, contribuyendo de esta forma a la diversificación de respuestas del sistema judicial en el caso de estos/as adolescentes y avanzando de manera decidida en la estructuración de un tratamiento para adolescentes en conflicto con la ley en concordancia con los distintos instrumentos internacionales que norman la administración de justicia penal adolescente.

Para estos efectos el programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño, constituye una línea de acción que incluye la intervención del SENAME a través de sus organismos colaboradores a requerimiento de la justicia penal, en dos circunstancias:

- La primera circunstancia se configura cuando se ha impuesto a el/la adolescente una sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad.
- La segunda circunstancia se presenta cuando se ha impuesto a el/la adolescente una sanción de Reparación del Daño.

Para cada circunstancia se define una modalidad respectiva de atención dentro de un mismo programa:

- Modalidad de Servicios en Beneficio de la Comunidad
- Modalidad de Reparación del Daño.

Las presentes orientaciones técnicas, tienen por objeto definir lineamientos para la ejecución de una oferta programática a ser puesta a disposición del sistema de justicia, que permita responder a los requerimientos de la ley, desde un enfoque socioeducativo, incorporando elementos del enfoque restaurativo en el abordaje del delito juvenil, en particular relevando la oportunidad de aprendizaje que se genera para el/la adolescente toda vez que debe hacerse cargo del daño causado con su conducta, tipificada como delito en la norma, mediante una actividad que beneficie a personas y/o

comunidades, como una manera de traducir que la trasgresión de la norma afecta a la sociedad en su conjunto; cumpliendo estas personas, organizaciones o instituciones el rol de representación vicarial de toda la sociedad.

Dado que este programa contempla dos modalidades de trabajo que dan respuesta a su vez a dos sanciones, el objetivo general que guiará el abordaje de los procesos con los/las que ingresen a este programa, ya sea por la vía de ejecución de un Servicio en Beneficio de la Comunidad o por la vía de Reparación del Daño, es el siguiente:

Desarrollar un proceso socioeducativo con el/la adolescente a través de la supervisión y acompañamiento guiado de acciones de reparación ya sea con una víctima o con una comunidad, que tenga impacto en su sentido de responsabilidad con respecto a su participación en infracciones a la ley penal y su integración social.

El presente documento de orientaciones técnicas del Programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño se articula en bloques: I. Elementos transversales para la intervención; II. Orientación Técnica para Servicios en Beneficio de la Comunidad; III. Orientación Técnica para Reparación del Daño; IV. Equipo del Programa. Los bloques referidos a cada una de las sanciones, se estructuran en torno a tres aspectos: 1) Marco jurídico; 2) Objetivos del programa; 3) Relación delegado-adolescente y 4) Acciones clave.

II. DEFINICION DEL PROGRAMA

La sanción de **Servicios en Beneficio de la Comunidad**, definida en el artículo 11 de la LRPA consiste en la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad, con una extensión mínima de 30 y máxima de 120 horas.

No podrá exceder en ningún caso de cuatro horas diarias y deberá ser compatible con la actividad educacional o laboral que el/la adolescente realice. Su imposición requerirá del acuerdo del/la adolescente, o de lo contrario será sustituida por una sanción superior, no privativa de libertad.

Por su parte, el artículo 10 de la LRPA, estipula que la sanción de **Reparación del Daño** consiste en la obligación de resarcir a la víctima el perjuicio causado con la infracción, sea mediante una prestación en dinero, la restitución o reposición de la cosa objeto de la infracción o un servicio no remunerado en su favor.

Se entiende la reparación a la víctima como una forma de responsabilización del/la adolescente, que puede tener un sentido restaurativo en la medida que exista un proceso que ponga acento en la posibilidad de encuentro entre el/la adolescente ofensor y la víctima, que permita el reconocimiento del daño hacia terceros como del deterioro de los lazos sociales, y la construcción de acuerdos que de cabida a actos reparatorios por parte del/la adolescente. Se trata de un proceso de restauración de lazos y de generación de significaciones por parte del/la adolescente, a través de un proceso reflexivo que dé sentido a la perspectiva de la víctima (cognitiva y emocional) y a la acción de reparación: vínculo delito/daño a terceros/reparación y que promueva el restablecimiento de las relaciones entre el/la adolescente y la víctima (y/o la comunidad).

Por ello, el profesional delegado en este espacio, asume un rol de facilitador para la definición de prestaciones reparatorias que involucren la perspectiva de la víctima y del ofensor y el acompañamiento socioeducativo durante la ejecución del acto reparatorio que apunte a generar la reflexión y responsabilización del/la adolescente.

III. ELEMENTOS TRANSVERSALES PARA LA INTERVENCIÓN

A continuación se presentan lineamientos generales que orientan el diseño de esta orientación técnica, entendiéndose que éstos debieran constituir ejes clave transversales que estarán presentes en el proceso de intervención:

Desarrollo adolescente. Es necesario que las acciones que se definan durante la permanencia del/la adolescente en el programa, sean adaptadas incorporando una mirada personalizada y un abordaje comprensivo del/la adolescente, además, de rescatar las necesidades e intereses específicos como el contexto sociocultural.

Una mirada desde la perspectiva de la adolescencia, implicará, entre otros aspectos, comprenderla como un periodo de experimentación en el cual existe cierta ambigüedad debido al paso hacia la adultez y los restos de una infancia reciente, por lo cual pueden surgir sentimientos de invisibilización, en tanto no cumple con las características propias de la adultez y tampoco con las de la infancia. Es sabido que el/la adolescente busca alcanzar su identidad, proceso en el cual prueba distintas formas, estilos y grupos con quienes sienta la validación faltante, por esta razón presenta una valoración mayor hacia sus pares. Surgen en él ideas egocéntricas, oposición a las normas y dificultades para controlar sus impulsos. Es posible observar también el "Mito personal", que implica la sensación de invulnerabilidad frente a las consecuencias negativas surgidas en otros jóvenes involucrados en conductas de riesgo.

Prácticas Restaurativas. Asumir el delito juvenil desde la perspectiva restaurativa significa poner el foco de la intervención en la reparación del daño y la restauración de las relaciones que se ven dañadas a causa de la infracción de ley. El eje es considerar cómo las personas: víctima, adolescente, comunidad, son afectadas por el delito y posibilitar que puedan decidir cómo se repara el daño, incorporando sus perspectivas y necesidades. En este proceso son importantes tanto el producto final: la reparación que lleva a cabo el infractor ya sea a la víctima o a la comunidad; como el proceso de aprendizaje y toma de decisiones participativas y cooperativas.

Estos fines pueden ser llevados a cabo a través de distintas prácticas restaurativas, entre las cuales podemos mencionar: la mediación, los círculos restaurativos y las conferencias familiares o comunitarias. Todas ellas apuntan al abordaje colectivo del conflicto que genera la infracción a la ley y la construcción cooperativa de acuerdos en torno a acciones reparatorias.

Los servicios comunitarios pueden ser desarrollados en contextos restaurativos o retributivos en la medida que sea posible generar una experiencia de responsabilización del ofensor que tome en consideración la perspectiva de la víctima o la comunidad respecto al delito y se puedan generar relaciones colaborativas en el abordaje de las consecuencias y la restauración de las relaciones dañadas.

La experiencia también puede ser restaurativa para el/la adolescente ofensor, en la medida que favorezca que éste mejore su comprensión del daño causado y tenga la posibilidad de reparar en lugar de ser castigado. Al mismo tiempo, esta experiencia "con

otros” podrá favorecer construir resignificaciones que impacten en su autoimagen y autovaloración.

Enfoque de competencia. Esta mirada focaliza la intervención en aquellos recursos internos y externos de los/las adolescentes, rescatando las competencias y fortalezas, que pueden constituirse en importantes motivaciones prosociales. Lo anterior demanda que las intervenciones contribuyan a reforzar los recursos, desarrollar potencialidades, adquirir habilidades con el fin de potenciar el diálogo y las acciones reparatorias, permitiendo restablecer o mejorar los lazos del/la adolescente con la comunidad.

Enfoque diferenciador. La intervención con jóvenes con conducta infractora requiere de una mirada que identifique niveles de complejidad, que ayude a comprender aquellos aspectos más directamente relacionados a la comisión de delito, diferenciando recursos, necesidades y riesgos de cada adolescente, de manera de acompañar en forma personalizada cada proceso.

Género. En la intervención con adolescentes hombres y mujeres se explora y analiza la socialización diferenciada de género, ya que permite mayor nivel comprensivo, favorece los procesos de cambio e integración social que la intervención pretende, disminuyendo los riesgos asociados a una construcción identitaria rígida, basada en estereotipos.

Participación activa y motivación del/la adolescente. La participación activa puede favorecer la posibilidad de fortalecimiento de la integración social del/la adolescente, de manera que la intervención debe generar espacios que la potencien. El equipo valoriza al adolescente, como un protagonista del programa, no sólo como un beneficiario de las acciones propuestas, haciéndolo sentir partícipe del proceso conciliador que implica este tipo de pena.

El proceso restaurativo pone acento en la participación activa y la cooperación de las partes, siendo clave generar espacios donde sea posible la expresión de emociones, explicaciones y expectativas con respecto al delito y la reparación. Cuando existe facilitación por parte de un tercero que se instala desde la cooperación con las partes y que propicia un espacio seguro y estructurado, tanto víctima como ofensor pueden involucrarse activa y colaborativamente del proceso. Esto significa generar un espacio donde las partes puedan participar de las decisiones que les afectan; manejar con claridad los fundamentos de las decisiones que se van tomando en el proceso y tener claridad de las responsabilidades y de lo que se espera de cada uno en función de los acuerdos.

Responsabilización y desarrollo de la autonomía progresiva. La intervención debe considerar, como principio, el trabajo dirigido a evitar la reincidencia. Para ello, se deben evaluar los logros que permitirán al adolescente desplazarse desde un mayor control externo hacia niveles de autonomía y responsabilización de su conducta. El Programa debe ofrecer al joven la oportunidad de reflexionar acerca del nexo entre el delito y la pena recibida, y de experimentar el sentido de responsabilidad y el valor simbólico de la actividad como restauradora de los lazos sociales dañados. Al mismo tiempo, el programa se basa en la capacidad del/la adolescente de reparar, de resolver conflictos y ampliar sus vínculos dentro de la comunidad, señalando los logros al respecto por medio de la percepción de la autoeficacia y el refuerzo positivo, la adquisición de una nueva imagen para sí mismo y frente a la comunidad.

IV. ORIENTACION TECNICA PARA SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

1. MARCO JURICO DE LA SANCION

1.1 SUJETO DE ATENCIÓN

Los/las adolescentes de ambos sexos que hayan sido condenados por sentencia definitiva, firme y ejecutoriada por un Juzgado de Garantía o un Tribunal de Juicio Oral en Lo Penal por haber cometido uno o más delitos entre los 14 y los 18 años de edad. Sin perjuicio de ello, es posible que al momento de ingresar al programa, la persona sea mayor de 18 años, de acuerdo al artículo 3º de la Ley N° 20.084.

1.2 FORMAS DE INGRESO AL PROGRAMA

Las vías de ingreso representan una de las fuentes importantes de información para los equipos de intervención del programa, respecto de la situación en la que se encuentra el/la adolescente. Se obtiene información acerca de la historia reciente o remota del/la adolescente en relación a la ley LRPA y la modalidad con la que se ha vinculado con ella, lo cual plantea demandas diferentes de intervención.

El/la adolescente ingresará al programa en los siguientes casos:

- a. En virtud de sentencia definitiva, dictada por el tribunal competente, que aplique la pena de Servicio en Beneficio de la Comunidad. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 23 N°s 3, 4 y 5 de la Ley N° 20.084. La sanción tendrá una duración mínima de 30 horas y máxima de 120 horas y su imposición requerirá del acuerdo del/la adolescente.
- b. Cuando, por resolución del Tribunal de Garantía, encargado de la ejecución, sea decretada la sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad, en sustitución de otra más gravosa, sea ésta, Internación en Régimen Semicerrado, Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial, de conformidad a lo señalado en el artículo 53 de la Ley N° 20.084. Si la sanción que se sustituye es Internación en régimen Semicerrado, el tribunal puede disponer la sustitución de manera condicionada, en virtud del artículo 54 de la Ley.
- c. Cuando sea decretada la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad conmutando la pena de multa que había sido impuesta, a solicitud del/la condenado/a, en razón de 30 horas por cada tres unidades tributarias mensuales.
- d. Cuando, en virtud de la declaración de quebrantamiento de las penas de multa o de prohibición de conducir vehículos motorizados, se aplique en forma sustitutiva, la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad, por un plazo máximo de 30 horas.

1.3 FORMAS DE EGRESO DESDE EL PROGRAMA

El/la adolescente egresará del programa, en los siguientes casos:

- a. Cuando haya cumplido las horas decretadas para la prestación de los Servicios en Beneficio de la Comunidad, cualquiera haya sido su vía de ingreso.

- b. Cuando le sea sustituida la sanción de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad, por una pena menos gravosa¹.
- c. Cuando le sea remitida lo que resta de la pena de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad impuesta en la condena, por considerarse que se ha dado cumplimiento a los objetivos pretendidos, en conformidad al artículo 55 de la LRPA.
- d. Cuando le sea decretada una pena de Libertad Asistida en cualquiera de sus formas por un periodo máximo de tres meses por quebrantamiento de la sanción de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad.

2. OBJETIVOS DE LA MODALIDAD DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

2.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Desarrollar un proceso socioeducativo con el/la adolescente a través de la supervisión y acompañamiento guiado de acciones de reparación ya sea con una víctima o con una comunidad, que tenga impacto en su sentido de responsabilidad con respecto a su participación en infracciones a la ley penal y su integración social².

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Intencionar la realización por parte del/la adolescente de actividades idóneas que le permitan vivenciar una experiencia de reparación en el contexto del establecimiento de relaciones colaborativas con miembros de la comunidad.
- b. Fomentar la participación activa y reflexiva del/la adolescente, a través de un proceso educativo y de experiencia de responsabilidad que le permita establecer la vinculación entre la actividad de servicio a la comunidad y el delito cometido.
- c. Contribuir a que organismos públicos y privados de la comunidad se impliquen en el proceso de integración social de los/las adolescentes infractores de ley de manera cooperativa relevando el contacto personalizado con el/la joven.
- d. Referir al adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo, acorde a su interés y demanda.

3. LA RELACIÓN DEL PROFESIONAL DELEGADO DEL SERVICIO EN BENEFICIO A LA COMUNIDAD CON EL/LA ADOLESCENTE

Si bien la atención al/la adolescente es principalmente responsabilidad del profesional delegado, tenemos la premisa de ésta se encuentra en un contexto de trabajo de equipo que funciona como una red interna, intercambia recursos técnicos, asesora y

¹ Este tipo de egreso respondería, en teoría, a la sustitución de la sanción por Multa o Amonestación, lo que en la práctica pudiera ser poco probable, no obstante se considera como vía de egreso pues resulta una posibilidad que la LRPA permite.

² Esto corresponde al objetivo general del programa para ambas modalidades de atención, es decir, para casos derivados para cumplir con un Servicio en Beneficio de la Comunidad y para casos derivados para Reparación del Daño.

establece también relaciones educativas con los/las adolescentes en coherencia con el objetivo del programa.

En el contexto de la sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad, se extiende el valor vincular a los contactos que establezca el/la adolescente con las personas donde preste tal servicio.

Si bien, la relación delegado - adolescente, tiene origen en el contexto jurídico, en ella se juegan aspectos vinculares, de aprendizaje y de promoción. El vínculo que establece el delegado con el/la adolescente puede permitir generar experiencias educativas en forma intencionada y planificada, preparando las condiciones necesarias para lograr que la actividad se transforme en una experiencia reparatoria, que genere aprendizajes potenciadores del desarrollo, en torno a la responsabilización activa y las habilidades para la interrelación con otros.

Los acuerdos que se establecen entre el/la adolescente y el delegado juegan un papel central en este contexto de aprendizaje en la adquisición gradual de responsabilidad, de dar la palabra, cumplir horarios, ser puntual, entre otros. Se busca la construcción consensuada de las normas, los horarios y la forma de interrelación.

Finalmente, también es necesario que el equipo tenga coherencia interna en las formas de interacción que mantengan con los/las adolescentes además de apoyar la consecución de los objetivos de la intervención socioeducativa.

4. ACCIONES CLAVE DEL PROGRAMA

El diseño del trabajo técnico a desarrollar durante la permanencia de los/las adolescentes en el programa, deberá fundarse en la necesaria comprensión de las características de cada adolescente en función de determinados aspectos que deberán ser considerados al inicio del programa y que más adelante se detallan.

La planificación de la ejecución del servicio comunitario deberá ser clara en establecer la organización de las actividades, las responsabilidades y los tiempos, favoreciendo grados de inmediatez en la ejecución que permitan al adolescente establecer el vínculo entre la actividad a ejecutar y el delito cometido.

Las actividades deberán desarrollarse mediante la participación activa del/la adolescente, propiciándose procesos de reflexión donde sea posible la toma de perspectiva social y la valoración de la acción como la restauración de los lazos sociales.

Por otro lado, el criterio de calidad en el desarrollo de la intervención demandará al equipo diseñar y ejecutar de manera sistemática acciones de seguimiento y supervisión de casos, que permitan detectar necesidades de mejora y hacer ajustes oportunamente.

La siguiente estructuración de etapas de ejecución del programa tiene como finalidad que los equipos tengan en cuenta el conjunto de acciones clave del trabajo con el/la adolescente, así como aquellas acciones que compondrán la estrategia de coordinación con la comunidad y el sistema de justicia. Se comprende que esta estructuración es a modo de establecer una guía y en ningún caso plantea la linealidad del proceso. Por otro lado, se entiende que a la luz de los enfoques de trabajo de cada equipo y sobre todo a la luz de las necesidades, recursos, ritmos y circunstancias de cada

adolescente, se perfilará el desarrollo del proceso, con sus acciones específicas y los logros esperados que irán definiendo el avance.

Cada etapa está descrita de acuerdo a cuatro aspectos clave del desarrollo del programa:

- **Acompañamiento socioeducativo y supervisión:** es decir, las acciones o conjunto de acciones, que responden a un objetivo particular de la acción socioeducativa.
- **Ejecución de la sanción:** referido a acciones que implican coordinaciones con los actores del sistema de justicia.
- **Gestión de la información:** es decir, acciones asociados a la gestión de la información del programa que permiten el seguimiento y la evaluación.
- **Especificaciones técnicas de la etapa:** donde se aborda aspectos necesarios de considerar en la ejecución y que se asocian a criterios de calidad.

4.1 ETAPA DE INICIO

En la perspectiva de desarrollo gradual del programa, esta etapa se orienta a preparar las condiciones para el inicio de la ejecución del servicio. Es necesario que el/la adolescente comprenda sobre la base de información claramente explicitada por el equipo, los alcances de la sanción y de la ejecución del programa; que perciba calidez y seguridad en la relación que se le ofrece y que comience a establecer articulaciones entre la pena y el servicio comunitario a ejecutar, como una posibilidad de dar cumplimiento a una sanción, y sobretodo como una manera de responsabilizarse por restaurar las consecuencias de su transgresión.

En esta etapa se esperaría que se haya generado un piso base en términos de concordar el servicio comunitario a prestar y los acuerdos de funcionamiento; la identificación clara entre el/la adolescente, su delegado y el representante de la entidad donde se llevará a cabo el servicio comunitario, además de claridad con respecto las responsabilidades de cada actor.

En términos generales, la duración de esta etapa no debiera superar el mes, desde la fecha de inicio de la ejecución del programa³ para garantizar una inmediatez en la ejecución del servicio en beneficio de la comunidad. Este criterio podrá ser flexibilizado fundadamente hasta dos meses, en consideración de los siguientes aspectos del caso:

- a. Territorialidad: dispersión geográfica que implique dificultad del/la adolescente para el traslado y accesibilidad al programa y a las instancias donde prestará el servicio comunitario.
- b. Necesidades asociadas a alta vulnerabilidad psicosocial: jóvenes que dadas sus características de vulnerabilidad requieran mayor acompañamiento. Se entenderá que ésta es una etapa preparatoria a la inserción en el servicio comunitario y por tanto ameritaría en estos casos diseñar acciones estructuradas que faciliten lograr ese fin.

Cabe señalar que este período inicial no puede ser abonado para los efectos del cálculo de las horas que debe cumplir el adolescente, por tanto se espera que este proceso sea llevado a cabo en el menor tiempo posible.

³ En la página 13 se explica qué se considera como fecha de inicio.

1.1 Supervisión y acompañamiento socioeducativo.

- **Acogida al adolescente.** El equipo podrá hacer primeros contactos en terreno con el/la adolescente, mediante visitas domiciliarias, para reiterar la obligatoriedad de asistir al programa, motivar y acordar el inicio de la ejecución de la sanción. Estas primeras atenciones se caracterizan por clarificar información y generar un vínculo que permita trabajar la motivación, voluntariedad y el sentido de la sanción recibida. La acogida demanda que la relación que propicie el delegado y los miembros del equipo, exprese disponibilidad para acoger al adolescente, le transmita seguridad y le plantee estructura mediante la explicitación clara de las normas y el sentido de la sanción (lo que se trabajará explícitamente en el encuadre).

- **Comprensión de la sanción y encuadre.** Este momento demanda analizar la sanción y preparar la ejecución en función de las obligaciones básicas que emanan de la norma, explicando claramente al adolescente desde dónde se desprenden tales responsabilidades y las posibles consecuencias que emanan de su cumplimiento o incumplimiento. Así también será necesario definir acuerdos iniciales de funcionamiento, aclarando las responsabilidades del/la adolescente, del equipo y, si corresponde, del adulto que acompaña al adolescente. Se trata de establecer un primer piso que establezca claramente las responsabilidades y las expectativas que se tendrán tanto con respecto al adolescente como respecto al programa representado por el delegado.

- **Evaluación de entrada.** Consiste en recoger, organizar e interpretar información acerca de la situación de entrada del/la adolescente al programa, a través de distintas técnicas (entrevista individual y/o familiar; recopilación de información de otros programas que hayan atendido al adolescente, y aplicación de instrumentos de diagnóstico y tamizaje que permita la pesquisa de trastornos de salud física y mental, así como la presencia de consumo problemático de drogas y/o alcohol, entre otros aspectos que pueden resultar relevantes) y cuyo fin será recoger insumos para la selección de la actividad más idónea y el tipo de asesoramiento que deberá estructurar el delegado con el/la adolescente. Se deben abordar los siguientes aspectos:

- a. **Visualización del sentido que le adjudica a la pena.** Ello implica considerar el nexo que establece el/la adolescente entre sanción y delito, es decir, consiste en el reconocimiento de su posición frente a la sanción y si la visualiza como justa, dado que ello podrá condicionar tanto el logro del servicio como la posibilidad de desarrollar una experiencia restauradora. Así mismo, se deberá considerar la existencia o no de voluntariedad y compromiso en el cumplimiento de la pena, dado que el nivel de aceptación de cumplir con este tipo de sanción posibilita que el trabajo tenga sentido en términos de utilidad para el/la adolescente.

- b. **Grado y tipo de inserción social del/la adolescente.** Será relevante conocer cuál es el tipo de relación que mantiene el/la adolescente con la comunidad, su nivel de integración, los espacios a los que está vinculado y si existen personas significativas en su comunidad. En definitiva lo que interesa conocer es cuán deteriorados o afianzados están sus lazos sociales.

- c. **Intereses.** Fundamental será conocer cuáles son los intereses del/la adolescente para la búsqueda de espacios comunitarios que sean coherentes con ellos y que en lo posible abran puertas para la integración.

- d. **Recursos y habilidades del/la adolescente.** Consistente en la identificación de las habilidades cognitivas, emocionales y sociales, que resulten facilitadoras para el desarrollo de la actividad y sean compatibles con esta, así como también que permitan reconocer posibles necesidades de habilitación. Especialmente se deberá poner atención a aquellos casos en que se visualiza alta dificultad para la resolución de conflictos y su asociación con la variable violencia, de manera de manejar esta información para la selección de actividades.
- e. **Disponibilidad horaria.** El servicio comunitario no debiese obstaculizar o dificultar el desarrollo de otras actividades que aporten a la integración social del/la adolescente, tales como la escuela o trabajo, razón por la cual la estructuración de los horarios deberá contemplar la disponibilidad de tiempo del/la adolescente.
- f. **Salud y discapacidad.** Se considerará aspectos de salud, tales como discapacidad física, de salud mental y/o consumo problemático de drogas que requiera la derivación a un programa especializado, para designar un servicio acorde a las características y necesidades del/la adolescente o bien llevar a cabo acciones con el sistema de justicia (por ejemplo, la suspensión de la sanción) cuando el/la adolescente presente dificultades para el cumplimiento o este pueda afectar el deterioro de su estado de salud. Cabe señalar que se tratará de situaciones cuya complejidad y gravedad imposibiliten que el/la adolescente cumpla con el servicio comunitario, aún pese a que se hagan derivaciones a la red para que el/la adolescente reciba la atención que requiere.
- g. **Existencia de otra sanción que implique intervención socioeducativa.** Será necesario indagar si el/la adolescente se encuentra asistiendo a algún otro programa de la línea de justicia juvenil o protección de derechos, para efectuar acciones pertinentes para el caso de simultaneidad de sanciones y para estructurar acuerdos de complementariedad con otros equipos de intervención.
- h. **Cumplimiento o incumplimiento previo de otras sanciones de similar naturaleza.** Lo que permitirá establecer hipótesis respecto del cumplimiento y definir cuál será el tipo de supervisión más adecuada para el/la adolescente.
- **Selección de actividades idóneas.** Ratificada la disposición del/la adolescente y dado que la sentencia definirá el número de horas a cumplir, el/la adolescente con asesoría del equipo executor decidirá la institución y tipo de actividad a ejecutar. El equipo propondrá al adolescente la institución donde cumplir la sanción y la actividad que llevará a cabo, con base en sus intereses y considerando los criterios que en adelante se describen para la selección de actividades idóneas. Posteriormente se avanzará en la creación de las condiciones concretas para la ejecución de la actividad seleccionada como también en la motivación y voluntariedad progresiva del/la adolescente.
 - **Conexión con la institución de ejecución del servicio.** Consiste en la presentación formal de la institución a través de la entrega de información específica relacionada con la misión institucional, aspectos de su trayectoria, rol social, caracterización de sus beneficiarios, entre lo más relevante. Así mismo, se hará la presentación de la persona encargada de la supervisión en terreno, procurando que exista una primera vinculación que sea facilitadora y motivadora para el cumplimiento
 - **Organización de actividades y compromisos.** A fin de explicitar y operacionalizar acuerdos de funcionamiento para que se haga efectivo el servicio comunitario, se deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

- a. Construcción del Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio.** Se establecerá condiciones que quedarán expresadas en un Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio, que suscribirán el/la adolescente, el representante de la entidad que acogerá al adolescente y el delegado. Este documento debe señalar la descripción de la actividad a realizar y el nombre de la entidad, además de las condiciones en que se realizará la actividad, día de inicio, de finalización y duración diaria de las actividades. Se deberá explicitar además las acciones del delegado y del representante de la institución en caso de inasistencias del/la adolescente al cumplimiento del servicio comunitario. Cabe señalar que la duración de la actividad no debiera ser menor a dos horas semanales. Esto último constituye un criterio técnico para asegurar la inmediatez y minimización del tiempo de cumplimiento de la sanción. Para la ejecución de dicho protocolo acordado entre delegado y adolescente solo basta la suscripción de las partes y no existe la necesidad la aprobación por parte del tribunal.
- b. Cronograma de actividades.** Constituye un instrumento técnico que organiza la relación entre el/la adolescente y el programa. Se elabora luego de establecido el Protocolo de Prestación de Servicio y no es necesario que sea informado al tribunal. El delegado lo elabora en conjunto con el/la adolescente y lo comunica luego al supervisor de la institución en la cual el/la adolescente cumplirá el servicio comunitario, estableciendo un cronograma que incorpora:
- Número de horas de ejecución semanal.
 - Actividades de habilitación si éstas fueran efectuadas en horario distinto a la ejecución del servicio; días y horarios.
- c. Compromiso de confidencialidad.** El representante de la entidad donde el/la adolescente ejecutará su servicio comunitario, deberá firmar un compromiso de confidencialidad con respecto a la información a la que pudiera acceder durante su relación con el/la adolescente.
- d. Medio de verificación de la asistencia del/la adolescente al servicio comunitario.** Respecto de este último aspecto, lo que se sugiere es generar una planilla de asistencia con la firma del/la adolescente, la firma de la persona que supervisará en la institución donde se efectúa el servicio, y la hora de inicio y término de la actividad. Esta planilla debiera ser uno de los verificadores de asistencia del/la adolescente, pero no suple la supervisión que cada delegado debe hacer en el terreno.
- **Preparación del apoyo de la familia.** En este programa se comprende que la participación de la familia es voluntaria, no obstante es deseable su apoyo durante el proceso a través de la supervisión y motivación al adolescente para su adherencia. En esta etapa se explicará las responsabilidades del/la adolescente en el programa, de manera que los adultos visualicen el tipo de apoyo que pudieran brindar.

1.2 Control de la ejecución.

- **Envío de oficio de ingreso.** Sólo por orden judicial escrita, firme y ejecutoriada del tribunal competente podrá ingresar un adolescente al programa. El programa podrá ingresar al adolescente mediante orden enviada vía correo electrónico siempre y cuando en el más breve plazo posible acceda a la copia de sentencia o acta de audiencia donde conste la resolución judicial. Una vez realizada la primera entrevista con el/la adolescente, se informará inmediatamente al Coordinador Judicial vía correo electrónico, siempre, ya sea que la derivación haya sido hecha por éste o directamente por el tribunal competente.

- **Apertura del expediente de ejecución.** Recibida la orden de ingreso se procederá a la apertura del expediente de ejecución, que se iniciará con la copia de la sentencia, la derivación del coordinador judicial, para luego incorporar el Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio. En la medida que se ejecute la sanción se irá actualizando de conformidad a lo establecido en el artículo 35 "Expediente de Ejecución" del Reglamento de la LRPA.

Los contenidos deberán ser al menos los siguientes:

- Sentencia judicial firme o ejecutoriada que ordena el ingreso.
- Ficha Técnica de Ingreso, que contemple la identificación personal del/la adolescente; su situación procesal; datos que permitan identificar la causa judicial; nombre y datos del defensor que intervino en la causa, la fecha de inicio y la de posible término de la sanción o medida y la sanción accesoria contemplada en el artículo 7 de la ley 20.084, en el caso de haberse impuesto.
- Fotocopia de la cédula de identidad.
- Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio.
- Cronograma de actividades.
- Registro de asistencia al servicio comunitario.
- Informes de avance, si han sido solicitados.
- Informe de incumplimiento, si corresponde.
- Registro de análisis de caso cuando corresponda.
- Copia de informes o registros de complementariedad con SENDA, cuando aplique tratamiento por sanción Accesoría.
- Informes técnicos de sustitución o remisión cuando corresponda.
- Certificación de resultados de procesos de capacitación y educación, si corresponde.

El expediente de ejecución será de exclusivo uso del personal autorizado por el director del programa, sin perjuicio de lo cual el defensor del/la adolescente o el profesional de apoyo a la defensa que aquél designe bajo su responsabilidad, tendrá derecho, en todo caso, a acceder a él.

Sin perjuicio de lo anterior, la entrega de información relativa a los datos contenidos en el expediente y que digan relación con aspectos personales del/la adolescente se encuentra sujeta a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada.

- **Envío del Protocolo de Prestación del Servicio.** Este compromiso le será remitido al juez de garantía competente en el control de la ejecución y a los intervinientes, antes de iniciarse las actividades en beneficio de la comunidad por parte del/la joven, sin necesidad de audiencia para su aprobación por parte del tribunal.

- **Registros del proceso.** Ya sea en el Expediente de Ejecución o en otro medio de registro que convenga el programa, se mantendrá un registro descriptivo y actualizado de todas las acciones y resultados del trabajo con el/la adolescente, que permita a los equipos, llevar a cabo el seguimiento del caso.
- **Inasistencias.** Si pasados treinta días desde la fecha de resolución, el/la adolescente aún no se presenta, se informará al fiscal y defensor, con copia al coordinador judicial, de la imposibilidad del programa de generar la asistencia del/la adolescente al programa, solicitando un pronunciamiento al respecto.
- **Coordinaciones con el sistema de justicia en casos de simultaneidad de medidas y sanciones.** La experiencia señala que en la práctica los programas han debido ingresar a adolescentes cuya situación procesal tiene particularidades que condicionan la ejecución de la sanción, tanto jurídica como técnicamente. Los casos más comunes tienen que ver con la ejecución simultánea de medidas cautelares y sanciones, sobre todo en los casos en que existe privación de libertad. Dado que en esta sanción es fundamental que la ejecución sea llevada a cabo en la comunidad, resulta incompatible técnicamente el cumplimiento de actividades de servicios comunitarios en contextos privativos de libertad, por lo cual inmediatamente ingresado el/la adolescente a un centro de este tipo, el equipo deberá egresar administrativamente el caso e informar al tribunal dando cuenta del fundamento técnico.

En estos casos, se requiere que el programa se coordine con el sistema de justicia para que se resuelva respecto a la situación procesal y/o la sentencia de forma de regularizar el contexto en que se lleve a cabo la intervención y ordenar la ejecución de la sanción.

1.3 Gestión de la información.

- **Registro de información en la base de datos SENAINFO.** Se registrará la información del caso de acuerdo a lo que se señala en el Instructivo para el Registro de Información del Módulo LRPA para medio libre, publicado en la página web www.senainfo.cl

Para el registro de Información en esta etapa se hace la distinción entre fecha de ingreso y fecha de inicio.

Fecha de ingreso. El programa ingresará a la Base de Datos al adolescente el mismo día que se efectúe la recepción de su derivación, ya sea a través del Coordinador Judicial o directamente desde los tribunales de justicia. Para fines de funcionamiento de la Base de Datos, se deberá registrar también un Plan de Trabajo que consista en un objetivo general, pues ello posibilitará la incorporación posterior de eventos de intervención.

Fecha de inicio. El equipo ingresará a la base de datos la fecha de inicio de la medida como la fecha en que se efectuó la primera entrevista que formaliza el ingreso o en su defecto el primer contacto directo con el/la adolescente para los fines de inicio del cumplimiento de la sanción, cuando no se hubiera realizado aun la primera entrevista de ingreso.

1.4 Especificaciones técnicas de la etapa.

Respecto al ingreso. Recibida la orden de derivación y contactado el/la adolescente, el programa efectuará una primera entrevista de ingreso, ya sea en su domicilio o en la sede del programa. Para asegurar que esta actividad se lleve a cabo, una vez recibida la orden de ingreso, el programa podrá efectuar acciones en terreno para citar o acordar con el/la adolescente una fecha para la realización de dicha entrevista.

Si bien el reglamento no señala nada respecto al tiempo para realizar la primera entrevista, a fin de asegurar un nivel de inmediatez que permita construir un encuadre coherente para la ejecución del programa y asegurar la oportunidad de la atención, se estima pertinente que el inicio de la intervención se lleve a cabo en el menor plazo posible desde que fue notificado el/la adolescente de la resolución.

Si el equipo está en conocimiento de que el/la adolescente se encuentra en una situación vital compleja, como por ejemplo situación de calle, que está impactando en su respuesta, se requerirá esfuerzos por parte del programa para adaptar las exigencias a la capacidad de respuesta que en ese momento tenga el/la adolescente. Esto probablemente implique mayor presencia del equipo en el territorio para iniciar la ejecución de la sanción y la intensificación gradual de los compromisos del/la adolescente. Posiblemente esto incidirá en los plazos para elaborar el Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio, no obstante, el equipo deberá hacer lo posible para que los plazos de inicio de la ejecución del servicio no se extiendan y facilitar todas las condiciones para que este se lleve a cabo.

En los casos en que debido a la existencia de un consumo problemático de drogas sea inviable la participación del/la adolescente en el proceso, se podrá solicitar la suspensión de la condena hasta que esté en condiciones de cumplirla. Si existiera esta u otra situación particular del/la adolescente que sea obstaculizador del cumplimiento de las actividades y sin embargo, éste se encontrase incorporado a algún programa de intervención más intensivo, como Libertad Asistida o Libertad Asistida Especial, se sugiere al programa que se solicite la suspensión de la ejecución de la sanción de manera tal que el/la adolescente se mantenga con apoyo del programa que brinda atención socioeducativa amplia y se esté a la espera de que exista un piso más adecuado para el cumplimiento del servicio.

- **Mirada de circuito.** Será necesario considerar la vía de ingreso del/la adolescente para reconocer las necesidades y disposiciones específicas que se puedan presentar en esta primera etapa. Específicamente, se considerará si existió una privación de libertad anterior al ingreso, ya sea en CIP o en un centro de cumplimiento de sanción; el cumplimiento de una medida cautelar, salida alternativa o sanción en medio libre. En estos casos, el equipo deberá establecer coordinaciones con los equipos que ejecutaron algún tipo de intervención, con el fin de recoger información que permita diseñar una intervención que guarde coherencia con procesos anteriores y refuerce los logros alcanzados.

- **Criterios para la selección del servicio a prestar.** En términos generales, la actividad se debe relacionar con los intereses y motivaciones del/la adolescente y fomentar el sentido de la integración social. Además, no debe implicar un daño a su etapa de desarrollo vital, ni atentar contra su integridad personal. La ejecución del Servicio en Beneficio de la Comunidad puede favorecer la resignificación de la identidad del/la adolescente, al ayudarlo a percibirse como una persona capaz de asumir compromisos con responsabilidad y de generar acciones que sean un aporte para otros.

Se describe a continuación los principales criterios para la selección de actividades, sin perjuicio de que los equipos definan otros de acuerdo a sus opciones técnicas, perfiles de sus usuarios y características de las comunidades en que se insertan.

a. Carácter de la actividad a seleccionar. Se considerará actividades idóneas las que se ejecuten en organizaciones públicas o privadas de la comunidad que otorguen servicios o beneficios sociales, ya sea de salud, educación, formación, protección y conservación del medio ambiente, que trabajen con la tercera edad, con poblaciones con discapacidad física o mental, con niños u otras poblaciones vulnerables con problemáticas específicas; así como también actividades de beneficio más general a la comunidad, ligadas a la cultura, al deporte y la recreación, el folklore, el fomento de la lectura en bibliotecas y proyectos públicos al respecto, otros que resguardan algún tipo de patrimonio nacional, etc.

Las actividades seleccionadas no podrían sustituir puestos de trabajo, ni tener un carácter lucrativo o que constituyan negocio, pues con ello perderían la particularidad de ser de beneficio para la comunidad⁴ y no podrán ser generadoras de significados restaurativos para el/la adolescente.

Para la selección de la actividad se hace necesario tener en cuenta **aspectos de género y etnia**. Por un lado, la realización de servicio no debiera conectarse a tareas que reproduzcan el rol de género, de modo que cuando se trate de adolescentes mujeres no se piense únicamente en que ellas efectúen actividades que constituyen una extensión del rol doméstico a la esfera pública, como el cuidado de niños, de ancianos, de la salud, aseo, manipulación de alimentos, etc. En tal caso, sería conveniente pensar en actividades que impliquen un intercambio de roles, para experimentar cómo hombres y mujeres pueden desarrollar actividades semejantes, permitiendo aprendizajes.

Asimismo, tampoco debieran realizarse actividades que se relacionen con menoscabos que han recibido las **etnias** históricamente, cuando se trate de adolescentes infractores con origen o identidad de alguno de los pueblos originarios del país. Por consiguiente, las actividades de reparación bien podrían darse en asociaciones, organizaciones o entidades que promueven la cultura originaria de los jóvenes, pues ello además de la reparación, podría implicar elevar la autoestima y reforzar la identidad.

b. Priorización de la intervención en el propio entorno. Se estima que la selección de un servicio o trabajo dentro del entorno del/la adolescente favorece el desarrollo de un sentido de pertenencia prosocial, apertura de nuevos vínculos y nuevas experiencias además de utilizar los recursos comunitarios y garantizar el mantenimiento y desarrollo de la vida habitual del/la adolescente. En casos excepcionales, algunos/as adolescentes no pueden cumplir el servicio dentro de su entorno debido a distintas razones fuera de su alcance, como amenazas o estigmatización. En estos casos, se buscará un servicio idóneo en un territorio más favorable para el/la adolescente y con su consentimiento.

⁴ Los servicios en beneficio de la comunidad no son un trabajo propiamente, por tanto, no requiere celebrarse un contrato de trabajo. No obstante se deberá observar los acuerdos internacionales, especialmente aquello establecido por el Convenio N° 138 de la O.I.T. ratificado por el Gobierno de Chile en junio de 2000 y la ley N° 19.684 del Código del Trabajo.

Las acciones en el propio medio sirven de actividades de articulación entre los/las adolescentes y los grupos de su comunidad, en términos de no romper sus vínculos de integración familiar y social más directos, y luego para que la comunidad participe en la resolución de aquellos conflictos que pueden alterar su propia integración social, situación que por el factor de cercanía puede facilitar el cumplimiento del servicio. Si la labor realizada por el/la adolescente se hace en la propia comunidad donde habita, el servicio puede reforzar la identidad del/la adolescente con su comunidad.

La procedencia rural-urbana de los/las adolescentes es relevante de considerar a la hora de la selección de la actividad y el lugar donde ésta se desarrollará, en simultaneidad con el fin de no desocializar o desarraigar al adolescente de su entorno y redes de integración familiar y social. Estos requerimientos influyen especialmente para aquellos proyectos que cubren zonas aisladas, lejanas, y de carácter rural, que deben emprender la búsqueda de entidades receptoras de los servicios en beneficio de la comunidad. La distribución de las responsabilidades del equipo en función de este aspecto puede ser una buena práctica donde los delegados asumen responsabilidades territoriales, cubriendo determinadas provincias o comunas de una región.

c. Actividades que le faciliten al adolescente entender las consecuencias de su conducta infractora. Aun cuando las actividades se den en un contexto de sanción, la modulación particular y los aprendizajes significativos que se promuevan con el/la adolescente pueden ayudar a fomentar el sentido de responsabilidad por las consecuencias de sus propios actos. Por ello, se debiera considerar en la selección del servicio, la inclusión de acciones que tengan un sentido especialmente significativo si estas están vinculadas, en algún grado, con la naturaleza de la conducta infractora, dado que ello permitirá abordar con claridad la responsabilización del/la adolescente, en relación con las consecuencias de sus actos y además, constatar el resultado de la actividad realizada.

Sin embargo, no siempre será posible contar con estos espacios, por lo cual en tal caso, el trabajo de orientación que despliegue el delegado con el/la adolescente, será relevante para que reflexione sobre sus actos y se haga cargo de las consecuencias de los mismos.

Cabe hacer notar el hecho de que la elección de una determinada institución u organización de la comunidad, no es independiente del tipo y connotación de las actividades que se puedan realizar. Al respecto se debería considerar:

- Elegir organizaciones comunitarias donde el/la joven pueda poner en práctica sus potencialidades, realizar sus intereses y/o tenga oportunidades de crecimiento personal.
- Elegir organizaciones comunitarias que estimulen al adolescente la realización de reflexiones adicionales, por ejemplo, respecto de la utilidad de los servicios o beneficios que dispensa.
- Incluir orientación y acompañamiento socioeducativo durante su ejecución por parte del delegado, para guiar reflexiones en términos del desarrollo de la capacidad de empatía y de toma de perspectiva social.

La realización de una prestación de servicio en el contexto de conocimiento de la realidad de su propia comunidad ayuda a fomentar tanto el sentido de responsabilidad, abrir un proceso de acercamiento con el mismo y desarrollar una imagen diferente frente a ellos. En este sentido, será significativo propiciar el desarrollo de actividades que puedan poner al adolescente en contacto más directo con aspectos de la realidad de su comunidad, cuya problemática o necesidades no conocía directamente. Experiencia que para él pudiere representar un descubrimiento, satisfacción por el servicio prestado, así como la oportunidad de tejer nuevos vínculos e incluso una acción solidaria. Con lo cual se cumpliría el mandato que las actividades a favor de la comunidad tengan un carácter social, educativo y/o que favorezcan a grupos carenciados.

d. Actividades que favorezcan la inserción social del/la adolescente. Será recomendable la selección de actividades que promuevan, en el/la adolescente, el interés por la inserción en espacios sociales específicos, ya sea de educación, trabajo o participación social. El contacto directo con los usuarios de las instituciones o con los adultos, podrá favorecer la aproximación a una realidad concreta que genere motivación en el/la adolescente para proyectar actividades futuras y mantener lazos con la institución en la que presta servicios.

Límites del servicio a prestar. A fin de orientar la búsqueda y coordinación de servicios y actividades en beneficio a la comunidad, los profesionales del Programa deben considerar los límites dados por la legislación nacional y la serie de convenios internacionales en las cuales participa el país y que tienen por objetivo el compromiso de erradicar el trabajo infantil y sus peores formas. De esta manera cabe tener presente:

- Convención de los Derechos del Niño, ratificada en 1990, en su Art. 32 N°1 reconoce el derecho de los niños y niñas a estar protegidos contra cualquier forma de explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado por Chile el año 1972, que en su art. 10 No. 3 establece con claridad la protección a los niños, niñas y adolescentes contra la explotación económica y social.
- Convenios Organización Internacional del Trabajo (OIT), Chile ha firmado 7 convenios de la OIT referidos al trabajo infantil, éstos son los N° 5 y 6 de 1919 sobre edad mínima de admisión a trabajos industriales y horario nocturno. El N° 7 de 1920 sobre edad mínima en el trabajo marítimo. Los convenios N° 10,15 y 16 de 1921 sobre edad mínima en el trabajo agrícola, pañoleros y fogoneros y examen médico obligatorio para menores de edad que trabajan a bordo de buques.
- Convenio OIT N° 138 de 1999 y N° 182 de 2000, el primero de ellos regula la edad mínima de admisión al empleo y con el segundo se adquiere el compromiso de adoptar medidas inmediatas y eficaces para conseguir la prohibición y la eliminación de las peores formas de trabajo infantil, con carácter de urgente para los menores de 18 años. Es necesario indicar que se ha logrado categorizar las peores formas de trabajo infantil, aunando un lenguaje común. Las categorías generales son:
 - Explotación sexual y comercial.
 - Utilización de niños/as y adolescentes en actividades ilícitas y prácticas asociadas a la esclavitud.
 - Trabajo peligroso por naturaleza.
 - Trabajo peligroso por sus condiciones

Por su posible amplitud de trabajos y sus implicancias, es preciso profundizar en las dos últimas categorías.

El trabajo peligroso por su naturaleza incluye:

- Trabajo en minas, explotación de canteras, trabajo subterráneo y excavaciones.
- Trabajo en que se utilice maquinaria, herramienta de tipo manual o mecánico y equipos, que requieran capacitación y experiencia.
- Trabajos que impliquen el contacto con productos, sustancias u objetos de carácter tóxico, combustible. Comburente, inflamable, radioactivo, infeccioso, irritante y corrosivo, todos aquellos susceptibles de producir efectos perjudiciales a la salud.
- Trabajo en producción, reparto o venta de exclusiva de alcohol y en establecimientos de consumo inmediato.
- Trabajo en ambientes nocivos como centros nocturnos, prostíbulos, salas de juegos o azar, salas o sitios de espectáculos obscenos o talleres donde se graben, impriman, fotografíe o filme material pornográfico y, que atenten contra la propia integridad emocional y la de otras personas.
- Trabajo en levantamiento, colocación de traslado de carga manual.
- Trabajo en actividades en que su propia seguridad y la de otras personas estén sujetas al desempeño del niño, niña o adolescente.
- Trabajos en alta mar.
- Trabajos en altura superior a 2 metros.
- Trabajos en sistemas de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.
- Trabajos en cámara de congelación.
- Trabajos en fundiciones en general.
- Trabajos con exposición a radiaciones ionizantes y no ionizantes.
- Trabajos en contacto con residuos de animales deteriorados o con glándulas o vísceras, sangre, huesos, cueros, pelos y desechos animales y en contacto con animales portadores de enfermedades infecto-contagiosas.

En relación al trabajo peligroso por sus condiciones, que definen la peligrosidad de éste en niños, niñas y adolescentes son las siguientes:

- Jornadas laborales extensas.
- Trabajo en horario nocturno o madrugada.
- Ausencia de medidas de higiene y condiciones de seguridad laboral.
- Trabajos que impidan la asistencia a la escuela.

En consecuencia no resulta menor la selección de actividades, por lo cual no pueden ser fruto de gestiones apresuradas y sin análisis previo. Por el contrario, constituyen un factor clave a resolver, cuyo análisis y alternativas posibles no pueden dejar de considerar los aspectos anteriormente mencionados. Las posibles actividades a realizar serán propuestas al adolescente y su familia para acordar un protocolo de cumplimiento.

4.2 ETAPA DE EJECUCION DEL SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

Para la ejecución del servicio en beneficio de la comunidad será indispensable que el/la adolescente cuente con una supervisión y un acompañamiento socioeducativo que permita guiar, facilitar y significar la acción con el fin de que exista un doble impacto: el cumplimiento de la sanción y la generación de reflexiones que impliquen el reconocimiento de la relación entre el hecho delictivo y la pena, así como también la utilidad del servicio para la comunidad.

El programa será responsable de que el/la adolescente pueda iniciar su servicio dentro del plazo de un mes desde su ingreso al programa, salvo las excepciones anteriormente señaladas.

2.1.- Supervisión y acompañamiento socioeducativo.

- **Control y supervisión del/la adolescente.** Se caracterizan por la vinculación cara a cara del/la adolescente y el delegado de manera permanente, que se orienta al seguimiento de la ejecución del servicio y de su situación actual, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades y horas comprometidas y de detectar situaciones que puedan afectar el cumplimiento de la sanción y que por lo tanto, deben ser abordadas de manera oportuna.

Se entiende que el control y la supervisión se caracterizan por lo siguiente:

- a. Constituyen una tarea de responsabilidad del delegado y su equipo.
- b. Se darán en el contacto cara a cara del/la adolescente y el delegado u otro miembro del equipo, el que deberá darse al menos una vez por semana, de preferencia en el lugar donde se ejecute el servicio comunitario y excepcionalmente en el domicilio del/la adolescente o sede del programa.
- c. Implica la necesidad de que el contacto con el/la adolescente tenga continuidad en el tiempo, sistematicidad y que permita al delegado y al equipo tener una visión actualizada del/la adolescente.
- d. Requiere de la definición de una relación con componente de autoridad y normatividad del adulto, que estructura y orienta para el cumplimiento de la sanción, articulando frente al adolescente la ligazón entre la responsabilización que se da en el momento del proceso penal y la aplicación de la pena y la responsabilización activa que se va dando en el proceso socioeducativo.
- e. Debe permitir la identificación de elementos que puedan poner en riesgo el cumplimiento de la sanción y requiere la proactividad del delegado para detectarlas y abordarlas oportunamente de manera de generar las condiciones para una adecuada respuesta del/la adolescente.
- f. Está estrechamente vinculada a las coordinaciones con los actores del sistema de justicia para el control de la ejecución de la sanción.

Para este propósito el delegado también cuenta con la colaboración de la persona designada por la institución u organismo social que se encarga del acompañamiento y registro de asistencia del/la adolescente, que le va informando periódicamente. Para ello, será necesario establecer adecuados flujos de comunicación, acordar cómo se procederá en casos de inasistencia del/la adolescente o la aparición de conflictos en el contexto del servicio y establecer claramente qué se entenderá por incumplimiento.

- **Acompañamiento socioeducativo.** El propósito de esta fase, es que el/la adolescente avance en su proceso de responsabilización, por lo que el delegado estimulará una conducta responsable en el cumplimiento del compromiso de servicio. La generación de una experiencia que sea restauradora y que permita mejorar la integración social del/la adolescente, la valoración de la consideración del otro y la toma de perspectiva social, requiere que el delegado propicie reflexiones, desarrollo de habilidades y ensayo de nuevas conductas. El acompañamiento se llevará a cabo a través del contacto con el/la adolescente preferentemente en el lugar en que presta servicio, puesto que éste será el escenario más propicio para que el/la adolescente articule la relación entre delito y reparación y desarrolle aprendizajes que pueda percibir como útiles y beneficiosos para sí mismo. El delegado siempre propiciará la participación activa y responsable del/la adolescente.

- **Preparación para el cumplimiento del servicio.** Si se evalúa la necesidad de preparar al adolescente en alguna habilidad o recurso que sea pertinente para la ejecución del servicio comunitario, se podrá ejecutar preferentemente a través de los encuentros en terreno con su delegado. Si ello no es posible, se podrá llevar a cabo en el programa o en algún otro organismo de la comunidad. La preparación podrá estar relacionada con hábitos laborales tales como énfasis en cumplimiento de horarios, adecuación a normas institucionales, comunicación efectiva, etc.; con habilidades sociales; o con conocimientos técnicos específicos.

Se deberá considerar las siguientes condiciones:

- a. Contar con el consentimiento del/la adolescente.
- b. Las actividades de preparación no formarán parte de las horas de cumplimiento del servicio comunitario.
- c. En ningún caso podrá significar ampliar el plazo para iniciar la ejecución del servicio ni extender la permanencia del/la adolescente en el programa.
- d. Si la habilitación se desarrollara en espacios y horarios distintos al cumplimiento del servicio comunitario, la inasistencia del/la adolescente en ningún caso podrá ser interpretada como causal de incumplimiento.

- **Intervenciones con familia:** Consistente en acciones de orientación a los adultos que acompañan el proceso para que apoyen y estimulen al adolescente a proseguir avanzando con su compromiso de prestación de servicios de la manera estipulada, de modo que no tenga ausencias, con lo cual la familia o adulto también pasa a desempeñar un papel de control informal. Así mismo, a través de la vinculación con la familia se podrá identificar otras necesidades de apoyo que podrán ser abordadas en primera instancia con el/la adolescente y generar derivaciones asistidas hacia la red.

- **Acceso a prestaciones de la red.** Durante el desarrollo del programa, el/la adolescente podrá requerir apoyo para el acceso a recursos de la red social que tengan relación con: escolaridad, capacitación, acceso a tratamiento de salud física y mental, incluido tratamiento del consumo problemático de drogas, acceso a actividades de participación social; acceso a recursos asistenciales de la red municipal. Si existiera demanda de acceso a estos recursos por parte del/la adolescente, el equipo deberá facilitar su acceso mediante información y derivación asistida. En ningún caso este tipo de acciones podrá significar la ampliación de la permanencia del/la adolescente en el programa.

- **Evaluación del proceso y toma de decisiones respecto a la ejecución de la sanción.** Se deberá evaluar de manera permanente el desarrollo del proceso de cumplimiento del servicio comunitario, de forma de hacer los ajustes que se requiera de manera oportuna y sobre todo para retroalimentar al adolescente. Junto con ello, el equipo deberá contar con insumos para poner en antecedentes al sistema de justicia, tanto para sugerir una posible remisión o sustitución de la sanción o respecto a indicadores que puedan dar origen a que se decrete un incumplimiento.

Se podrá efectuar análisis de caso cuando el equipo lo estime pertinente. Para ello se podrá consultar la Guía Operativa de Análisis de Caso elaborada por SENAME.⁵

2.2.- Control de la ejecución.

- **Actualización del expediente de ejecución:** Se incorporará al expediente los reportes del cumplimiento de los compromisos del servicio comunitario, tanto los ejecutados por el delegado, como por el representante de la institución u organización comunitaria.

- **Solicitud de salidas anticipadas.** Cuando, en el marco de la evaluación del proceso de intervención, se observe que existen causales que hacen pertinente la solicitud de remisión de la sanción y el equipo considere que existen logros por parte del/la adolescente y habiéndose cumplido los requisitos jurídicos, se propondrá al adolescente y su defensor hacer uso de su derecho de solicitud de remisión de la pena. Así mismo, si el/la adolescente lo solicita y existiendo cumplimiento de los requisitos jurídicos, se informará al defensor para que realice las actuaciones que corresponda. Al respecto, el equipo emitirá un informe con su apreciación técnica, en base a la evaluación del proceso, el cual probablemente deberá presentar en la audiencia correspondiente. Será necesario que el/la adolescente se haya apropiado de su proceso de intervención así como de los logros obtenidos, en tanto puede ser solicitada su opinión durante el desarrollo de la audiencia.

- **Incumplimiento.** El Reglamento de la LRPA en su artículo 47 letra d) señala qué se entenderá por incumplimiento en esta sanción: "la inasistencia a prestar el servicio ordenado". Para orientar la toma de decisiones de los equipos respecto de este punto, se describen los siguientes criterios y procedimientos:

a. El programa en conjunto con el/la adolescente habrá estructurado un calendario o cronograma, donde consten las actividades que debe ejecutar el/la adolescente como servicio en beneficio de la comunidad y sus fechas de ejecución, de manera tal que este último tenga conocimiento previo y con claridad, de los compromisos que deberá cumplir durante la ejecución de la sanción. Además, mensualmente se evaluará el cumplimiento del servicio con base en este instrumento.

b. Se entenderá que lo que se evaluará para estos efectos es la presencia del/la adolescente para llevar a cabo las actividades comprometidas en su protocolo de prestación del servicio. La inasistencia a otras actividades acordadas en la sede del programa, para habilitar al adolescente u otros encuentros con su delegado, no constituirán un indicador para evaluar cumplimiento.

⁵ Este documento técnico puede ser obtenido en el link <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=32>

Así mismo, se descartará que estas inasistencias respondan a variables que están fuera del alcance del/la adolescente, por ejemplo, relacionadas con problemas de salud o de realización de actividades laborales o educacionales. Para estos casos, se entenderá que el equipo deberá adecuar las condiciones para la ejecución del servicio comunitario, acorde a la disponibilidad del/la adolescente o bien evaluar que si cabe solicitar una salida anticipada dada la imposibilidad del/la adolescente para cumplir, puesto que se encuentra incorporado a actividades estructuradas tales como escuela o trabajo.

- c. Para aquellos casos en que el/la adolescente persista en asistencias intermitentes que no permitan efectuar de manera regular el cumplimiento del servicio comunitario (aun cuando el equipo haya llevado a cabo intervenciones motivacionales o adaptaciones de la actividad y/o en la institución para favorecer su respuesta), se podrá proceder de la siguiente forma. El equipo podrá solicitar al juez competente, con copia a fiscal y defensor, la posibilidad de audiencia para revisar la ejecución de la sanción, de manera que ello opere como re-encuadre de la sanción en el espacio judicial, pero en alianza con los equipos técnicos, e inste al adolescente a mejorar su respuesta. Si la decisión es que el/la adolescente permanezca en el programa, se acordará con él y los actores del sistema judicial evaluar al mes siguiente nuevamente la respuesta y si esta persiste, se informará del incumplimiento de la sanción de manera que el tribunal decida lo que estime que corresponda. Cabe señalar que se espera que el equipo genere las condiciones favorables para que el/la adolescente pueda modificar su respuesta frente a la sanción y al programa, como re-definición de acciones, de encuadres y de espacios de intervención, así como especialmente incorporar un trabajo motivacional.
- d. En el caso de que el/la adolescente no asista a cumplir con el servicio en beneficio de la comunidad durante un mes, sin que exista una justificación que deje claro que esa inasistencia no es producto de causales ajenas o muy lejanas al control del/la adolescente, se informará al sistema de justicia, solicitando una audiencia para que exista un pronunciamiento respecto del quebrantamiento de la sanción.
- e. En cualquiera de los casos el programa deberá informar al adolescente con claridad cuáles serán las acciones y plazos establecidos, de tal manera que en caso de no tener una respuesta favorable al proceso de intervención, el/la adolescente estará en conocimiento de cuáles serán las posibles consecuencias.
- **Participación en audiencias.** Cuando el fin sea la revisión de incumplimientos o posibles salidas anticipadas y el programa sea citado a la audiencia correspondiente, se deberá asegurar la presencia del delegado o algún otro miembro del equipo que haya estado vinculado al proceso del/la adolescente y tenga los suficientes elementos técnicos para participar de la audiencia.
 - **Obligación de informar cambios de domicilio.** Deberá informarse al tribunal de cambios en el domicilio del/la adolescente y en caso de que el cambio sea hacia un territorio cuya atención corresponde a otro programa, deberá proporcionarse al tribunal la información para su identificación y la derivación del/la adolescente.

2.3 Gestión de información.

- **Actualización de la base de datos:** Cada vez que exista un cambio en la situación del/la adolescente, deberá registrarse la información que da cuenta de ello, en alguno de los ámbitos que consigna la base SENAINFO, referidos a Diagnóstico, Gestión y Plan de Intervención.

2.4 Especificaciones técnicas de la etapa.

Tiempos para la ejecución. Si bien, la LRPA no establece tiempos mínimos para la realización del servicio comunitario, se considera necesario establecer límites desde lo técnico para la permanencia de los/las adolescentes en el programa, puesto que garantizar grados de inmediatez en la ejecución del servicio comunitario favorecerá que el/la adolescente pueda articular la relación entre el delito cometido, la pena y la experiencia de reparación, de manera que pueda existir un impacto en términos de evitar la reincidencia.

Es posible plantear que la permanencia máxima para un adolescente condenado **a treinta horas de servicio comunitario debiera ser aproximadamente cuatro meses**, considerando la ejecución de dos horas semanales como mínimo y el primer mes para preparar las condiciones para la ejecución del servicio.

Respecto a las sanciones de **ciento veinte horas de trabajo comunitario, se considera que la permanencia en el programa no debiera superar los doce meses**. Cabe considerar que la ley ha estimado como tiempo máximo a cumplir diariamente por un adolescente cuatro horas diarias y en tal situación el legislador previó que un adolescente que cumpla una sanción de ciento veinte horas en su máxima exigencia diaria, en días hábiles, cumpliría con su condena en un plazo de seis semanas.

Trabajo con la comunidad. La inserción territorial del programa será clave para el desarrollo de un programa de calidad. A fin de contar con un catálogo de oferta amplia para la selección de actividades y espacios idóneos para la integración de los/las adolescentes, el equipo deberá contar con estrategias de coordinación de redes territoriales que permitan establecer lazos de cooperación sobre la base del interés por generar espacios pro-sociales para la integración social de los/las adolescentes infractores de ley. Ello implica dar a conocer la finalidad de la sanción y sensibilizar a través de un discurso teórico y empíricamente fundado (en la evaluación de logros del programa) que dé cuenta por qué este tipo de respuesta penal puede ser un aporte.

La experiencia acumulada indica la necesidad de ampliar los acuerdos en conexión con distintos tipos de organismos: estatales, privados y organizaciones sociales, de modo que el proyecto cuente con una gama variada de espacios para ejecutar los servicios, que permita encontrar la alternativa que se ajuste a las necesidades del/la adolescente, atendiendo al hecho que muchos de ellos desempeñen actividades estudiantiles y de trabajo, las mismas que según instrucciones imperativas de la ley 20.084, no pueden ser abandonadas para ejecutar el programa, sino que son protegidas en interés superior del/la adolescente, dado su valor integrador estructural, a lo que se agrega su peso como factores de contención de la reincidencia. Lo ya señalado indica claramente la pertinencia de buscar muy especialmente acuerdos con organismos, que realizan actividades en horarios y jornadas distintas de las de oficina, además de contar con personal que puedan cumplir la función de realizar un acompañamiento al adolescente en los lapsos que este se comprometa a realizar los trabajos en beneficio de la comunidad (que incluya horarios vespertinos y en días festivos).

Se hará necesario entonces, que el equipo constantemente esté haciendo esfuerzos por ampliar y actualizar el registro de organismos que estén dispuestos a acoger a los/las adolescentes que ejecuten el servicio, lo cual debe irse traduciendo en acuerdos amplios de colaboración, no obstante el no contar con acuerdo formal no impide que pueda ser derivado a dicho espacio. Se deberá tender a elaborar un catálogo amplio que permita la incorporación de adolescentes en diversas áreas de interés y que se adapten a sus distintos perfiles, de manera de evitar la estandarización de los servicios.

A nivel operativo, será pertinente la construcción de criterios y/o protocolos de coordinación, que permitan una comunicación fluida y una posición coherente frente a los/las adolescentes. Así mismo, es recomendable que se desarrollen actividades de inducción con las instituciones y en particular con quienes desempeñarán el rol de supervisores, actores que pueden resultar clave para que la experiencia sea significativa para el/la adolescente.

Motivación. Se puede afirmar que esta siempre debe ser entendida como un proceso de construcción dinámico y considerar todos aquellos factores que pudieran coadyuvar u obstaculizar su desarrollo. Será necesario considerar, entre otros aspectos, las prioridades del/la adolescente en su actual momento vital, por lo tanto es importante clarificar y conducir los objetivos, de manera tal que los cambios de la situación actual puedan ser canalizados, sin constituirse en un obstaculizador. También la motivación puede modificarse en la medida que el/la adolescente percibe que cuenta con habilidades que le permitirán llevar a cabo el cambio. Muchas veces las dificultades para adherir tienen que ver con la baja percepción de autoeficacia por parte del/la adolescente, por ello será importante plantearse aproximaciones sucesivas al objetivo o resultado. Por esta razón es de relevancia considerar estos elementos en la evaluación inicial, de tal manera de generar procesos graduales de acercamiento a las situaciones de cambio.

Complementariedad de la intervención. Durante la ejecución de la sanción, el profesional a cargo del/la adolescente podrá detectar situaciones de vulneración de derechos que hayan o estén afectando al joven, ante las cuales y a petición del/la adolescente propondrá derivaciones asistidas y coordinadas a oferta privada o pública, en especial aquella oferta programática reparatoria de SENAME. El acceso a este tipo de programa es voluntario por parte del/la adolescente y por tanto su participación no condiciona el cumplimiento de la sanción.

Se sugiere que la acción de dos o más programas de intervención con un adolescente debe tener un carácter complementario, entendiendo por ello el trabajo en conjunto y coordinado de estos equipos que aportan a la especialización, evitando la sobre intervención o un activismo sin sentido.

Mención especial cabe señalar a la complementariedad que puede existir en caso que el/la adolescente reciba una sanción accesoria de tratamiento de rehabilitación por adicción a las drogas o al alcohol, o el/la adolescente refleje una necesidad de tratamiento, en ambos casos se espera que el programa:

- Identifique claramente las necesidades de tratamiento
- Motive al/la adolescente para llevar a cabo el tratamiento en adicciones.
- Acompañe el proceso durante el tiempo de ejecución de la medida.

Coordinación con el Sistema Judicial. Los principios del actual sistema de justicia requieren la incorporación de manera planificada de las tareas y formas de coordinación y comunicación con cada uno de sus actores. Para ello se debe implementar una estrategia que permita dar respuesta a los requerimientos que cada actor realice respecto al programa, así como también incorporar tiempos y responsables de cada gestión.

Es importante considerar que el sistema de ejecución de sanciones presenta una multiplicidad de alternativas para el cumplimiento de éstas, posibilidades que permiten sustituir, remitir, o establecer una sanción más gravosa. Esto implica tener en cuenta las múltiples vías de ingreso de los/las adolescentes al programa. Por ello, será necesario establecer un sistema de coordinaciones con otros equipos que ejecuten sanciones, a fin de conocer los objetivos abordados durante la permanencia del/la adolescente en el otro programa o centro, las evaluaciones realizadas, etc., todo lo cual permitirá realizar una intervención más pertinente y eficaz. En este mismo sentido, la movilidad posible del/la adolescente a través de la escala de sanciones que establece la LRPA implica un trabajo de coordinación entre equipos ejecutores de medidas y sanciones que garantice la continuidad de las acciones técnicas, la adecuada utilización de la información y la oportunidad de la atención. Se sugiere, entonces, establecer estrategias y modalidades de traspaso de información estableciendo los criterios para garantizar la oportunidad y la continuidad de las acciones técnicas de intervención.

En relación al trabajo con el circuito de justicia, sería beneficioso que los programas desarrollen una estrategia de trabajo en conjunto con el circuito judicial, desde su rol de ejecutores de sanciones, con objetivos atingentes a las siguientes necesidades: trabajo en relación a la simultaneidad, sustituciones, remisiones, suspensión de ejecuciones sobre criterios técnicos, entre otros. Se hace necesaria una gestión activa desde los programas que favorezca la agilización de la capacidad de respuesta del sistema de justicia.

4.3 ETAPA DE TÉRMINO

3.1 Supervisión y acompañamiento socioeducativo.

- **Valoración final de la experiencia.** En este contexto tiene lugar una reunión evaluativa, entre el/la adolescente y el delegado. Se analiza el proceso de prestación de servicios desde la perspectiva del/la adolescente, su significado y los aprendizajes que reconoce, lo que aporta una visión global de los resultados de la intervención realizada. Con todos los antecedentes recogidos el delegado efectúa una devolución del proceso llevado a cabo. Eventualmente, de acuerdo a cada caso podrá realizarse en conjunto con el supervisor del organismo donde se ejecutó el servicio y la familia o adulto significativo.
- **Cierre y despedida:** Se podrá llevar a cabo actividades con algún grado de ritualización, que signifiquen y delimiten el término de la ejecución de la sanción, permitiendo al adolescente y al equipo cerrar el proceso.
- **Coordinación de redes para acceso a servicios.** Si existen necesidades de reparación o inserción social del/la adolescente que aún no se han abordado, se entregará la información necesaria, estableciendo las conexiones pertinentes para que otras instancias de la red puedan dar respuesta o efectúen seguimiento de las problemáticas presentadas.

- **Coordinación con otros programas ejecutores de sanción.** Para el caso de que se determine la incorporación del/la adolescente en otros programas de sanciones descritas en la LRPA, el equipo establecerá coordinaciones en torno al traspaso de información relevante del proceso de intervención que permita la adaptación del nuevo programa a las necesidades y a las posibilidades del/la adolescente, de manera de dar continuidad de forma coherente a la intervención. El proyecto deberá entregar información por escrito de las intervenciones profesionales efectuadas al proyecto que continuará con el/la adolescente. El propósito de este traspaso es garantizar la continuidad de las acciones técnicas de intervención, la no sobreexposición del/la adolescente ni de su familia a diversas intervenciones y la optimización del recurso humano que se traduce en definitiva en mayores posibilidades de llevar a cabo una intervención de mayor calidad.

3.2 Ejecución de la sanción.

- **Certificación del cumplimiento de condena.** Una vez cumplida la sanción, el director del programa informará de esta circunstancia de manera inmediata al juez de control de ejecución, a través del Formulario de Cumplimiento de Condena. Para el caso de las sanciones decretadas con posterioridad al 2 de marzo de 2009, será el tribunal quien envíe de manera automatizada este documento al Servicio de Registro Civil e Identificación. Para condenas decretadas antes de esa fecha se deberá enviar el formulario directamente a esta última instancia (SRCI), pero se recomienda que a la vez se haga con copia al tribunal de control de ejecución.

- **Asesoría para la eliminación de antecedentes.** Una vez cumplida la sanción el programa podrá asesorar al adolescente para la realización de los trámites ante el Servicio de Registro Civil e Identificación para la eliminación de antecedentes prontuarios y la eliminación del Registro Penal Adolescente.

3.3 Gestión de información.

- **Egreso del/la adolescente desde la base de datos.** Acción que se llevará a cabo acorde a las categorías que se señalan en la base de datos SENAINFO y las indicaciones que describe el Instructivo para el Registro de Información del Módulo LRPA para medio libre, publicado en la página web www.senainfo.cl

- **Registro de evaluación final.** Se elaborará un instrumento de registro que describa la evaluación final del proceso de cada adolescente, incorporando un análisis comparativo de la situación de entrada y salida; de las estrategias y acciones que se desarrollaron; y la identificación de obstaculizadores y facilitadores que se visualizaron en la intervención. Se podrá incorporar otros aspectos de análisis que el equipo estime pertinentes para su proceso de sistematización.

V. ORIENTACIÓN TÉCNICA PARA REPARACIÓN DEL DAÑO

1 MARCO JURIDICO DE LA SANCION

1.1 SUJETO DE ATENCIÓN

Los/las adolescentes de ambos sexos que hayan sido condenados por sentencia definitiva, firme y ejecutoriada por un Juzgado de Garantía, un Tribunal de Juicio Oral en Lo Penal, Corte de Apelaciones o por la Corte Suprema, por haber cometido uno o más delitos entre los 14 y los 18 años de edad. Sin perjuicio de ello, es posible que al momento de ingresar al programa, la persona sea mayor de 18 años, de acuerdo al artículo 3º de la Ley N° 20.084.

1.2 FORMAS DE INGRESO AL PROGRAMA

Las vías de ingreso representan una de las fuentes importantes de información para los equipos de intervención del programa, respecto de la situación en la que se encuentra el/la adolescente. Se obtiene información acerca de la historia reciente o remota del/la adolescente en relación a la LRPA y la modalidad con la que se ha vinculado con ella, lo cual plantea demandas diferentes de intervención.

El/la adolescente ingresará al programa en los siguientes casos:

- a. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en conformidad a lo dispuesto por el artículo 23 N°s 4 y 5 de la Ley N° 20.084.
- b. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en sustitución de la pena impuesta conforme a la potestad establecida en el artículo 53 de la Ley 20.084.
- c. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en sustitución condicional de la pena de Internación en Régimen Semicerrado, conforme a la potestad contenida en el artículo 54 de la Ley 20.084.

Si en los casos anteriores se decreta como forma de Reparación del Daño, la prestación de servicios en beneficio de la víctima, será necesario el consentimiento de ésta y del/la adolescente.

Además se debe tener presente que en cualquiera de las sanciones señaladas en la Ley N° 20.084, el juez puede decretar como sanción accesoría el tratamiento del consumo problemático de drogas o alcohol, siempre que sea necesario en atención a las circunstancias del/la adolescente.

1.3 FORMAS DE EGRESO DESDE EL PROGRAMA

El/la adolescente egresará del programa en los siguientes casos:

- a. Cuando haya resarcido a la víctima de la manera establecida en la sentencia condenatoria dictada por el Juez de Garantía o el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, sea que le hubieren impuesto la sanción en forma única o conjunta (art. 25 Ley 20.084).

- b. Cuando haya resarcido a la víctima de la manera establecida por el Juez de Garantía en la sentencia por la cual sustituyó, condicionalmente o no, la sanción más gravosa que había sido impuesta (arts. 53 y 54 LRPA).
- c. Cuando el Juez de Garantía sustituya la sanción de reparación del daño una pena menos gravosa, según lo dispone el art. 53 LRPA.
- d. Cuando el Juez de Garantía remite lo que resta de la pena de reparación del daño, por considerar que se ha dado cumplimiento a los objetivos pretendidos con su imposición en conformidad a lo establecido en el artículo 55 de la LRPA⁶.
- e. Cuando Juez de Garantía ha declarado el quebrantamiento de la sanción de reparación del daño, imponiendo una pena de libertad asistida en cualquiera de sus formas por un periodo máximo de hasta tres meses (art. 52 No. 3 inc. final LRPA).

2. OBJETIVOS DE LA MODALIDAD DE REPARACION DEL DAÑO

2. 1. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Desarrollar un proceso socioeducativo con el/la adolescente a través de la supervisión y acompañamiento guiado de acciones de reparación ya sea con una víctima o con una comunidad, que tenga impacto en su sentido de responsabilidad con respecto a su participación en infracciones a la ley penal y su integración social.

2. 2 OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROGRAMA DE REPARACION DEL DAÑO

- a. Guiar un proceso socioeducativo que permita construir un acuerdo de reparación, a través del cual el/la adolescente ofensor pueda conocer la perspectiva de la víctima respecto al impacto de la infracción de ley y sus expectativas respecto a la posible reparación, y pueda comprometerse en la ejecución de una acción reparatoria⁷.
- b. Fomentar la participación activa y reflexiva del/la adolescente en la ejecución de una prestación reparatoria, mediante un proceso socioeducativo que le permita establecer la vinculación entre la reparación y el delito cometido.
- c. Facilitar el acceso del/la adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo, acorde a su interés y demanda.

3. LA RELACIÓN DEL PROFESIONAL DELEGADO DE REPARACIÓN DEL DAÑO CON EL/LA ADOLESCENTE

Desde la perspectiva restaurativa, el rol del profesional delegado adquiere dos sentidos. Por un lado, apoya y facilita el proceso por el cual las partes involucradas abordan el conflicto penal y deciden como lo resuelven, lo que implica favorecer a la restauración de lazos sociales y la confianza, lo que a la larga se puede traducir en la

⁶ Esta forma de término de la sanción parece poco probable, no obstante así lo establece la norma y no existe excepción al respecto.

⁷ No obstante pudiera ocurrir que el tipo de reparación a llevarse a cabo estuviese definido como parte de la sentencia, en cuyo caso la competencia del programa será favorecer que el adolescente cumpla con el acuerdo pactado con la víctima.

generación de capital social y desarrollo de ciudadanía. Este sentido del rol del delegado implica en la práctica que:

- a. Permite que las partes expresen sus perspectivas y emociones respecto al conflicto.
- b. Genera espacios protegidos y estructurados para las partes; genera el contexto.
- c. Facilita el proceso comunicacional y la toma de acuerdos.
- d. Promueve la cooperación.

Por otro lado, el delegado es un mediador de aprendizajes, en consistencia con los fines de responsabilización e integración social del/la adolescente. Es decir, el delegado favorece la generación procesos reflexivos a través de los cuales el/la adolescente pueda reconocer su responsabilidad y comprometerse con una reparación. La articulación, a través de la acción y reflexión, de la relación entre el delito, la respuesta penal y la construcción de una respuesta de reparación.

4. ACCIONES CLAVE DEL PROGRAMA

Las orientaciones técnicas en el contexto de la Reparación del Daño comparten aspectos comunes con lo descrito para el caso de los Servicios en Beneficio de la Comunidad, no obstante, cabe describir aspectos específicos acorde a las características distintivas de este tipo de sanción, sobre todo en lo que respecta a la incorporación de la víctima.

El proceso de intervención deberá organizarse a través de una planificación clara que permita visualizar el ordenamiento de las actividades, incluidos los encuentros con la víctima, y las responsabilidades de cada parte. Se deberá favorecer grados de inmediatez en la ejecución de la acción reparatoria, que permitan al adolescente establecer el vínculo entre ésta y el delito cometido. Además, se deberá tener en cuenta que las actividades que se planifique deben ser en sí mismas situaciones de aprendizaje, que permitan al adolescente experimentar una vivencia que potencie sus recursos y aporte en la construcción de significaciones con respecto al proceso de reparación.

Así entonces, las actividades deberán desarrollarse mediante la participación activa del/la adolescente, propiciándose procesos de reflexión donde sea posible la toma de perspectiva social y la valoración de la acción como restauradora de los lazos sociales. Así mismo, siempre que sea posible, la estrategia de trabajo tendrá que adaptarse a la posibilidad de incorporar a la víctima y contar con su participación activa.

4.1 ETAPA DE INICIO

Esta etapa se orienta a preparar las condiciones para la construcción del acuerdo y la ejecución de la acción reparatoria. Es necesario que el/la adolescente comprenda sobre la base de información claramente explicitada por el equipo, los alcances de la sanción y de la ejecución del programa; que perciba calidez y seguridad en la relación que se le ofrece y que comience a articular el vínculo entre la pena y la acción a ejecutar como una oportunidad de reparación concreta del daño causado.

Esta etapa constituye un momento de demarcación del paso desde el escenario penal al educativo y a su término se esperaría que se haya generado un piso base en términos de conocimiento mutuo entre adolescente y su delegado; concordar acuerdos de funcionamiento y sobre todo respecto a lo que se espera de él en términos de su compromiso frente a la sanción.

Cabe la posibilidad de que la acción reparatoria que el/la adolescente deba cumplir, se encuentre previamente definida, al momento que se dictó sentencia. En ese caso, corresponderá al equipo apoyar a el/la adolescente en el cumplimiento de la reparación, guiando el proceso reflexivo que posibilite que exista algún sentido restaurativo.

Si no existiese una definición anterior de la prestación de reparación, corresponderá al programa favorecer el proceso de acuerdo entre el/la adolescente y la víctima y una vez definida la acción que se deberá prestar, asesorar al adolescente para su cumplimiento.

Durante esta etapa corresponde evaluar la viabilidad de poder contar con la participación del/la adolescente y la víctima y preparar las condiciones para llevar a cabo dicho encuentro.

La acción reparatoria no puede ser entendida sin la presencia de la víctima como parte sustantiva del proceso. Su percepción será clave para que se entienda por cumplida la restauración.

Se entenderá por víctima al "ofendido por el delito", ampliándose dicha definición a sus ascendientes, descendientes, cónyuge o conviviente de acuerdo a lo que señala el artículo 108 del CPP. La víctima puede ser una persona adulta o un menor de edad; así como también puede ser una institución, un servicio público o una empresa que haya sido dañada por la conducta infractora del/la adolescente, en cuyo caso el proceso será realizado con el representante que dicha institución designe para esos efectos.

Pudiese ocurrir que la víctima no acceda a presentarse en el programa y decida que lo haga su representante legal, dado que la ley la faculta para ello, aún cuando es importante su presencia en el proceso dado su papel protagónico en la resolución del conflicto y la consideración de sus intereses. En estos casos, aún cuando la víctima no se presentara, es deseable que se pueda contar con su perspectiva respecto al delito y a la posible reparación, razón por la cual el equipo podrá incorporar medios tales como cartas escritas, donde la víctima pueda expresar su perspectiva y estas puedan ser puestas en conocimiento del/la adolescente en el contexto de la reflexión inicial antes de ejecutar la acción reparatoria y posteriormente para conocer la satisfacción de la víctima con esta acción.

Será necesario que los equipos incorporen como criterio el desarrollo de estrategias para prevenir la revictimización, generando las condiciones pertinentes para dar seguridad a la participación de la víctima, de tal manera que el proceso no se constituya en una instancia que fortalezca los daños causados a partir de la infracción de ley.

1.1 Supervisión y acompañamiento socioeducativo

- **Análisis de la viabilidad para reparar.** Se considerará los mismos aspectos que se visualizan en la evaluación de entrada que se lleva a cabo en Servicios en Beneficio de la Comunidad, incorporándose la mirada acerca de la disponibilidad que tenga el/la adolescente para llevar a cabo encuentros con la víctima o terceras personas involucradas en el conflicto, cuando ello sea posible.

• **Acogida e información a la víctima o su representante.** Tal y como se señaló, la víctima pudiera participar de manera directa o indirecta a través de un representante. Su participación es clave para la construcción de un acuerdo que recoja su perspectiva del conflicto y sus expectativas de reparación. En cualquiera de las formas de participación, será recomendable analizar la viabilidad de su participación, para lo cual se podrá tener en consideración los siguientes aspectos:

- a. Capacidad de enfrentarse al adolescente cara a cara.
- b. Posibilidad de identificar sus necesidades e intereses.
- c. Recursos personales y sociales con los que cuenta para enfrentarse al proceso.
- d. Existencia de voluntad para participar.

En consistencia con lo anterior, se tendrá que procurar que la víctima:

- a. Cuente con toda la información necesaria para comprender el proceso: origen de la sanción, responsabilidades, implicancias legales.
- b. Perciba que se le ofrece un espacio seguro y estructurado para poder expresar su perspectiva de la situación.
- c. Tenga claridad que su participación es voluntaria.
- d. Tenga claridad de que el tipo de reparación esperable no puede afectar de ninguna manera la dignidad del/la adolescente.

• **Organización de las actividades.** Con el fin de estructurar el proceso, de manera que el/la adolescente tenga claro sus compromisos preliminares, se construirá un calendario donde se señale como mínimo las actividades (entrevistas, encuentros), fechas y horas en los que deberá estar presente. Esta será una herramienta de referencia para la eventualidad en que se tenga que informar acerca del incumplimiento de la sanción.

• **Preparación del apoyo de la familia.** En este programa se comprende que la participación de la familia es voluntaria, no obstante es deseable su apoyo durante el proceso ya sea a través de la supervisión y motivación al adolescente para su adherencia, como a través de su presencia directa en las actividades, siempre y cuando acceda voluntariamente y con la anuencia del/la adolescente y la víctima o su representante si corresponde. En esta etapa además de explicar las responsabilidades del/la adolescente en el programa, de manera que esta visualice el tipo de apoyo que pudiera brindar, se clarificará su interés por participar en el proceso de acuerdo. Para ello el facilitador deberá poner atención en que esta participación no altere los equilibrios necesarios para llevar a cabo dicho proceso.

1.2 Control de la ejecución.

• **Inasistencias e incumplimiento.** Se procederá conforme a lo que se señala para el caso de servicios en beneficio de la comunidad. Además, si el/la adolescente manifestara su negativa a participar del proceso, el equipo informará al sistema de justicia para que exista un pronunciamiento respecto al quebrantamiento.

1.3 Especificaciones técnicas de la etapa.

- **Consideraciones respecto a la víctima.** La victimización constituye un proceso, una construcción vivencial por el cual la parte, definida como víctima, en diversos grados reportará alguna experiencia de daño respecto de un acto tipificado como delito. Dicha experiencia de daño podrá ser por acción u omisión y podrá tener una relación directa o indirecta con el hecho delictivo.

La experiencia de daño constituye una experiencia subjetiva y por tanto podrá adoptar diversas formas y abarcar diversos ámbitos, según la víctima, sus circunstancias, su historia y los contextos donde dicha experiencia se vaya construyendo.

Dado que la victimización es un proceso, es posible que alcance diversos niveles, tales como:

Victimización Primaria: Es la resultante del crimen, entendiendo el delito como una amenaza o una lesión a un bien jurídicamente tutelado, los daños pueden ser físicos, materiales o psicológicos.

Victimización Secundaria: Se refiere a la producida por las instancias formales de control social, encargadas de la persecución del delito y de la administración de justicia El accionar del sistema parte desde el desinterés del sistema por la víctima hasta la misma acción victimaria en contra del ofendido (Eiras Ulf, 2005; pp.50)

Victimización Terciaria: Se refiere a la falta de receptividad social en relación a las víctimas, la que puede provenir tanto del mismo estado (más allá de los órganos de control social) como del mismo grupo de referencia de la víctima.

Cuarto Grado de Victimización: Surge en función de las vivencia y como resultado de los procesos de victimización antes señalados.

Algunos teóricos agregan un quinto grado de victimización que es el Miedo a la victimización, traducido en la sensación de inseguridad y miedo que puede vivenciar un sujeto, independiente de los medios de que dispone para evitar u oponerse al peligro.

La comprensión de los diversos grados de victimización obliga al programa a considerar en su intervención no sólo el daño que la víctima ha vivenciado en relación directa con el hecho delictivo, sino también el producido por el propio proceso y cómo ello puede afectar la intervención. También le obliga a considerar su propia acción como posible fuente generadora de victimización, y por ello analizar la información y programar su intervención con la consiguiente responsabilidad.

Es de vital importancia que "se realice una adecuada evaluación de la situación de la víctima, primero en lo referente a su capacidad de enfrentarse al victimario, las reales posibilidades de identificar sus intereses y necesidades, los recursos personales y sociales con los que cuenta, entre otras consideraciones, sólo con ello se puede establecer una agenda de trabajo y planificar el trabajo de mediación, o en su defecto suspender el proceso y sugerir otro tipo de medida" (Eiras ULF, 2005, pág 61).

4.2 ETAPA DE ACUERDOS Y REPARACION

La acción responsabilizadora se planifica mediante el despliegue de una serie de técnicas y prácticas comunicativas que buscan gatillar procesos reflexivos y de aprendizaje en el/la adolescente, que se traducen en lo operativo en la aceptación de los hechos y sus consecuencias, en una comprensión integral del daño ocasionado y una voluntad concreta de reparación. En razón de lo anterior los proyectos deben plantearse una intervención pertinente, planificada, intencionalmente formativa, desde que el/la adolescente infractor ingresa hasta que egresa del programa.

Durante esta etapa del proceso se distinguen dos momentos.

- a. Un primer momento en el cual se busca la generación del acuerdo entre víctima y ofensor con respecto a la prestación reparatoria, que incorpore sus perspectivas y expectativas.
- b. Un segundo momento, donde se acompaña y supervisa al adolescente en la ejecución de la acción reparatoria, propiciando un proceso reflexivo que de sentido a la reparación.

Si no es posible contar con la participación de la víctima, el equipo podrá incorporar algún recurso que permita conocer su perspectiva e incorporarla al proceso, como por ejemplo, cartas. Si esto no fuera posible y considerando la necesidad de que ésta sea una experiencia que permita al adolescente la toma de perspectiva social, se podrá incorporar otras técnicas que permitan representar la significación del impacto que tiene en terceros la infracción de ley, como por ejemplo, relatos o conversaciones grupales, de manera que estos sean motivadores de reflexión en el/la adolescente.

De todas formas siempre será deseable la participación de la víctima o un representante puesto que para el resultado de la sanción, es decir que efectivamente se lleve a cabo la reparación, es fundamental conocer cuál es su expectativa de satisfacción y cómo esta significa la reparación.

Por lo tanto, las acciones que a continuación se describen, se plantean tanto para el caso de que exista o no la posibilidad de participar de encuentros víctima-ofensor.

1.1 Supervisión y acompañamiento socioeducativo.

- **Control y supervisión del/la adolescente.** Para llevar a cabo esta función, será necesario que al menos **exista un contacto directo semanal**, ya sea en la sede del programa o en el domicilio del/la adolescente durante el período de construcción del acuerdo, pudiendo disminuir dicha frecuencia de acuerdo a las necesidades de supervisión del/la adolescente durante la ejecución de la prestación reparatoria, a **al menos dos contactos mensuales**.

- **Proceso de acuerdos víctima-adolescente ofensor.** Podrá ser llevada a cabo a través de distintas técnicas restaurativas, como mediación, círculos restaurativos o conferencias. Ello dependerá de las características de los sujetos; los actores dispuestos a participar y de los recursos técnicos del equipo. Sea cual fuere la técnica a utilizar, la acción incorporará:

- ✓ Facilitar el análisis del conflicto incorporando la perspectiva del/la adolescente y la víctima, en sus componentes cognitivos y emocionales, tanto con respecto al delito como con respecto a las expectativas en relación a la reparación.
- ✓ Estimular la apertura de la víctima a ser compensada con una reparación por parte del/la joven infractor/a.
- ✓ Generar una voluntad y compromiso reparador en el/la adolescente infractor.
- ✓ Facilitar el planteamiento de alternativas de reparación con los criterios de que exista equilibrio entre ambas expectativas; que la acción reparatoria sea factible en relación a las capacidades del/la adolescente y que sea posible de cumplir en corto tiempo y no se diluya producto de la distancia temporal entre el delito y la reparación.
- ✓ Definir compromisos para la reparación y construcción del Protocolo de Reparación donde se establecerá condiciones de cumplimiento del acuerdo, con al menos una descripción clara del tipo de actividad, frecuencia, lugar de realización y plazo (si corresponde) y criterios de satisfacción de la víctima si correspondiera.

• **Acompañamiento y supervisión para llevar a cabo la reparación.** Una vez acordada la prestación reparatoria o bien, si esta está ya definida desde la sentencia, el equipo llevará a cabo un acompañamiento y supervisión orientada a lograr que el/la adolescente efectivamente cumpla con la reparación y desarrolle reflexiones que le permitan hacer el nexo entre delito, sanción y restauración o reparación del daño.

El propósito de este conjunto de acciones, es que el/la adolescente avance en su proceso de responsabilización, por lo que el delegado estimulará una conducta responsable con la víctima y consigo mismo, cumpliendo el compromiso de reparación.

La generación de una experiencia que sea restauradora y que permita mejorar la integración social del/la adolescente, la valoración de la consideración del otro y la toma de perspectiva social, requiere que el delegado sea mediador de aprendizajes significativos, a través del desarrollo de situaciones de aprendizaje que permitan al adolescente articular reflexiones y dar valor a la acción.

Este acompañamiento se llevará a cabo a través del contacto con el/la adolescente ya sea en la sede del programa o en su domicilio, pudiendo incorporarse la participación de la familia o adulto significativo. El delegado siempre propiciará la participación activa y responsable del/la adolescente.

El acompañamiento incorpora los siguientes aspectos:

- a. Desarrollo de la reflexión por parte del/la adolescente.
- b. Intervenciones motivacionales orientadas a que el/la adolescente mantenga el compromiso con al reparación.
- c. Asesoría para enfrentar conflictos emergentes que tengan que ver con el cumplimiento de la reparación.
- d. Monitoreo del avance en la actividad comprometida.

- **Asesoría a la víctima para el acceso a servicios especializados.** Cuando exista participación directa en el programa y la víctima lo solicite, se la podrá orientar y facilitar su acceso a recursos de la red que atiendan necesidades de reparación. Será necesaria la mantención de la vinculación con el Ministerio Público para la referencia a la víctima hacia recursos que corresponden a su competencia, como por ejemplo Unidades de Atención a Víctimas.

1.2 Control de la ejecución.

- **Envío del Protocolo de Reparación:** Este compromiso le será remitido al juez de garantía competente en el control de la ejecución y a los intervinientes, antes de iniciarse la ejecución de la acción de reparación. **Cabe señalar, que la LRPA no explicita que éste deba ser aprobado en audiencia por el juez competente.** El/la adolescente deberá conocer el contenido del documento enviado.

1.3 Especificaciones técnicas de la etapa.

- **Permanencia.** El resultado educativo de este programa dependerá en gran medida de que las acciones se desarrollen con un grado de inmediatez entre el momento de la comisión del delito, la respuesta penal y la acción reparatoria. Dado que la ley no establece plazos para la ejecución de la acción reparatoria, es necesario establecer un límite temporal que oriente al equipo. De esta forma, se establece un criterio técnico en base al cual se definirá que la permanencia del/la adolescente en el programa **no podrá exceder de seis meses** desde su ingreso. Por esta razón, será fundamental que los equipos dirijan su acción para que de manera temprana se generen las condiciones en el/la adolescente (motivación, compromiso, recursos) para el efectivo cumplimiento de la reparación en el mínimo de tiempo posible.

Para ello, uno de los criterios que se podrán tener en cuenta a la hora de facilitar el acuerdo, es proponer que la acción reparatoria sea coherente con los recursos del/la adolescente y que ésta pueda ser llevada a cabo en el corto plazo.

- **Acciones reparatorias:** Para los fines de este programa socioeducativo, el medio a través del cual se lleve a cabo la reparación será preferentemente acciones que no involucren prestación en dinero. Se pudiera pensar que de acuerdo al enfoque de trabajo desarrollado a través de esta orientación técnica, los tipos de reparación que pudiesen llevarse a cabo son:

- Reparación material: reposición o restauración de la cosa objeto de la infracción.
- Reparación inmaterial: pedir disculpas; reconocer el daño.
- Reparación simbólica: prestaciones en favor de terceros de acuerdo a interés de la víctima.

3. ETAPA DE TÉRMINO.

3.1 Supervisión y acompañamiento socioeducativo.

- **Valoración final de la experiencia.** En este contexto tiene lugar una reunión evaluativa, entre el/la adolescente, la víctima o su representante (si hubieran participado) y el delegado. Se analiza el proceso desde la perspectiva de todos los participantes, del significado que tuvo el proceso y los aprendizajes que se reconoce.

- **Cierre y despedida:** Se podrá llevar a cabo actividades con algún grado de ritualización, que signifiquen y delimiten el término de la ejecución de la sanción, permitiendo a las partes y al equipo cerrar el proceso.

VI. EQUIPO DEL PROGRAMA

Una intervención compleja, que incorpora la articulación de distintas necesidades de intervención, requiere de una necesaria integración de esfuerzos. Esta integración, deberá alcanzarse a través de una gestión coordinada de equipo en la que tanto administrativos como técnicos se hallen involucrados en la consecución de los objetivos. Se requiere de un trabajo integrado complementario y sinérgico del equipo para no parcelar la intervención y mantener la coherencia interna del programa frente a cada uno de los/las adolescentes.

Con un equipo organizado que planifica sus tareas en base a estrategias consensuadas se promueve la calidad de la intervención. Así mismo, se debe propender a la construcción de un paradigma común que oriente la relación educativa que cada miembro del equipo establecerá con los/las adolescentes, de manera que el espacio del programa sea propicio para la formación y aprendizaje.

Por otro lado, para responder a los principios y estrategias que se plantean en esta orientación técnica, se requiere la estructuración de un equipo que posea competencias técnicas específicas que le permitan responder en condiciones de calidad.

1. DESCRIPCION DEL EQUIPO

A continuación se detalla la estructura básica y las funciones genéricas que los equipos deberían ejecutar. El estándar de profesionales requeridos para cada proyecto, se define a continuación:

Equipo básico		
Profesionales	Estándar (Nº)	Jornada mensual
Director(a)	1 por proyecto	Jornada completa (176 horas) de lunes a viernes
1 Profesional de SBC y RD	1 por cada 15 a 20 adolescentes	Jornada Completa (176 horas) de lunes a viernes

a. Equipo básico

Director (a) del proyecto:

Profesional de las ciencias sociales, de la educación o jurídicas, con experiencia en trabajo con adolescentes. Es exigible experiencia en manejo de equipos, conocimientos del sistema de justicia juvenil (Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y su reglamento) y del proceso penal. Así mismo será recomendable que posea conocimientos acerca de:

- Necesidades de desarrollo de los/las adolescentes.
- Justicia Restaurativa y prácticas restaurativas.

- Gestión de redes.
- Autocuidado de equipos.
- Sistematización y evaluación de programas.

Las principales funciones de este cargo son:

- Coordinar la planificación y gestión técnica y administrativa del proyecto.
- Representar al programa en coordinaciones judiciales, instancias de la red social y programas del SENAME.
- Coordinación con operadores jurídicos para la correcta derivación al programa.
- Ejecutar acciones de sensibilización de la comunidad.
- Elaborar y mantener actualizado el catastro de las entidades públicas o privadas en las cuales se llevará a efecto la medida de servicios a la comunidad.
- Llevar a cabo reuniones de equipo para análisis de casos.
- Ejecutar y/o coordinar el proceso de sistematización y evaluación del programa.

Delegado de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño:

Profesional del área de las ciencias sociales, de la educación o jurídicas, con experiencia en trabajo con adolescentes y coordinación y articulación de redes sociales.

El estándar de profesionales para este programa es de 1 jornada completa para 15 a 20 adolescentes.

Las funciones de este cargo son:

- Planificar, supervisar y evaluar la ejecución del servicio comunitario por parte del/la adolescente a su cargo.
- Diagnosticar necesidades de atención psicosocial o intereses de apoyo y efectuar referencias o derivación hacia la red disponible.
- Coordinarse con el representante de la instancia donde el/la adolescente efectúe su servicio comunitario.
- Participar en los procesos de sistematización del equipo.
- Participar en reuniones técnicas y demás actividades que defina el equipo en su planificación anual y que apunten a la supervisión y evaluación de procesos de intervención.
- Elaborar informes, comparecer ante el juez cuando éste lo requiera y llevar a cabo coordinaciones con el sistema de justicia con el objetivo de aportar en la toma de decisiones que ameriten su opinión técnica.
- Mantener actualizada la base de datos SENAINFO conforme avanza el proceso de intervención.

b. Personal de apoyo.

Se podrá financiar con cargo a la institución la inclusión de personal adicional del consignado precedentemente, siempre y cuando su inclusión sea pertinente y se justifique adecuadamente en la presentación del proyecto, en función de necesidades de intervención y gestión, además de que exista disponibilidad presupuestaria por parte de la institución.

Todos deberán demostrar experiencia en el trabajo con adolescentes y capacidad de desarrollar un trabajo en equipo que permita la coherencia entre su labor y las tareas que realice el equipo técnico base, como coadyuvante a los procesos de intervención con

los/las adolescentes. Como miembros del equipo, deberán comprometerse a respetar los principios que resguardan los derechos de los/las adolescentes, sobretodo la confidencialidad, y mantener vínculos claros, de respeto y buen trato con los/las adolescentes, manteniendo consistencia y coherencia.

Como miembros del equipo deberán participar de instancias de análisis y retroalimentación de los procesos de intervención (reuniones técnicas, análisis de casos, supervisiones u otras instancias que determine el equipo), como forma de asegurar la coherencia entre su labor y el proceso de intervención que llevan a cabo los delegados.

Las necesidades que podrán ser cubiertas a través de la incorporación de profesionales y técnicos y el tipo de recurso humano en cada caso, se describen a continuación:⁸

Gestor de redes:

Profesional de las ciencias sociales, con conocimiento, destrezas y experiencia comprobable en trabajo con redes sociales, con adolescentes en situación de vulnerabilidad social y/o conflicto con la ley penal.

Se espera que desarrolle una línea de trabajo sistemático dirigido a establecer una estrategia que permita contar con la mayor variedad de actividades y espacios para la integración del/la adolescente que cumple servicios comunitarios, así como redes de derivación para el abordaje de otras necesidades cuando el caso lo requiera. Sus principales funciones son:

- Mapear las redes del territorio donde se ejecuta el proyecto.
- Gestionar convenios de colaboración con organizaciones de la comunidad.
- Gestionar actividades de sensibilización de la comunidad

Coordinador técnica:

Será posible, cuando la institución lo evalúe necesario y pertinente, la incorporación de un coordinador técnico, cuyo perfil corresponderá a un profesional del área de las ciencias sociales o humanas con sólidas aptitudes para la supervisión y asesoría técnica de casos. Deberá documentar experiencia en intervención con infractores de ley penal. En su rol deber ser capaz de poseer una visión global de la intervención y de las necesidades y características de los sujetos de atención, a fin de generar acciones que atiendan a las necesidades de los usuarios. Será imprescindible que este profesional conozca la LRPA y funcionamiento del actual sistema procesal penal. Sus principales funciones son:

- Participar en la redacción y elaboración del proyecto.
- Planificación y desarrollo de estrategias metodológicas a partir del análisis global de las necesidades de los/las adolescentes adscritos al programa.
- Asesoría técnica de la intervención de los delegados a través de reuniones periódicas.
- Apoyar intervenciones en crisis o cuando se evalúe pertinente.
- Coordinar el programa de autocuidado del equipo.

⁸ Estas necesidades no son excluyentes, sino que se describen a modo de ejemplo.

Educador en habilidades ocupacionales o sociales:

Profesor, psicopedagogo o educador de taller encargado de la realización de actividades socioeducativas con los/las adolescentes que los habiliten para insertarse en determinados espacios de cumplimiento de servicios en beneficio de la comunidad sociales. Estas actividades socioeducativas pueden ser llevadas a cabo en modalidad individual o de taller grupal. El educador de taller podrá corresponder a un perfil no profesional que demuestre especialización en técnicas provenientes de disciplinas artísticas, deportivas u otros oficios (por ejemplo: cocina y repostería) que puedan ser aplicadas en actividades educativas con los/las adolescentes, además de manejo técnico para el trabajo con adolescentes. Sus principales funciones son:

- Efectuar actividades de habilitación social o socio ocupacional para adolescentes que estén cumpliendo servicios comunitarios.
- Asesorar técnicamente a los delegados en torno a estrategias de trabajo con los/las adolescentes.

Sistematización:

Profesional de las ciencias sociales encargado de la ejecución de actividades que permitan la sistematización de la experiencia por parte del equipo. Sus principales funciones son:

- Liderar la implementación del proceso de sistematización de prácticas.

Así mismo, se podrá incorporar otros auxiliares tales como chofer y auxiliar de aseo.

2. TRABAJO EN EQUIPO

La intervención requiere de una coordinación interna sólida y ágil que facilite el trabajo interdisciplinario que no fragmente ni parcele la intervención, sino que al contrario, permita una mirada integradora y potenciadora de aquellos aspectos del desarrollo del/la joven que el equipo técnico evalúa como esenciales en su proceso de integración social.

El equipo debe promover la interdisciplinariedad y la integralidad de la intervención a través de la conformación de profesionales de diversos ámbitos (psicología, pedagogía, trabajo social, educación). Cada miembro del equipo debe poseer una visión clara de sus propias funciones y reconocer los intereses comunes en el trabajo especializado con adolescentes los fines de integración social.

La efectividad del equipo está en relación con su capacidad y su habilidad de autogestión. Al mismo tiempo, tener un enfoque interdisciplinario impacta en la calidad de la atención de los/las adolescentes así como en la promoción e instalación de climas laborales saludables que potencien la innovación, la iniciativa y la participación proactiva de todos sus actores.

El equipo debe contar con organización interna operativa, fortalecer la acción conjunta de manera coherente, contar con mecanismos de evaluación y autocuidado, al mismo tiempo que establecer mecanismos y estrategias de coordinación con equipos y/o profesionales externos.

Para mantener la sistematicidad del trabajo en equipo se requiere dar continuidad a las instancias técnicas de participación (reuniones de equipo, análisis de caso etc.), en sus distintas áreas (técnica, administrativa y directiva) favoreciendo la planificación y la evaluación permanente de la labor realizada.

El análisis de caso se realiza por medio de reunión de equipo periódica, caracterizada por la participación de cada miembro. Permitirá conocer y evaluar los avances y dificultades en el desarrollo de las actividades y estrategias definidas con el/la adolescente, ajustándolos en función del proceso que vive el o la adolescente durante el cumplimiento de su sanción. Permite a la vez reconocer, instalar y afianzar de manera progresiva un sistema de trabajo de equipo con enfoque interdisciplinario. Los equipos podrán consultar la Guía Operativa de Análisis de Caso, elaborada por SENAME, como documento de referencia.

3. CAPACITACION

Otro aspecto importante de los equipos es la capacitación permanente en temáticas especializadas referente a la intervención con adolescentes con conducta infractora y al trabajo en equipo como: promoción de la gestión participativa, la co-construcción de nuevas formas de gestión e intervención, el manejo de los conflictos en el equipo, por medio del fortalecimiento del liderazgo, la comunicación efectiva, fortalecer los vínculos entre los equipos, etc.

4. AUTOCUIDADO

Se entiende como un proceso permanente de generar las condiciones y soportes que permitan enfrentar la complejidad de la tarea con un enfoque preventivo centrado en el bienestar de los miembros del equipo como herramienta principal en la intervención.

El trabajo de intervención de los equipos requiere de la puesta en práctica de destrezas y habilidades mínimas que favorezcan los procesos de los/las adolescentes, entre ellas la capacidad de vincularse como personas con otras personas; de facilitar el desarrollo de conversaciones, del trabajo en red y en equipo. No obstante, los equipos que trabajan de manera directa con adolescentes, se encuentran expuestos al desgaste que provoca el contacto permanente con situaciones problemáticas, de carencia, marginalidad, vulneraciones de derechos y violencia, lo cual incide en los procesos de intervención llevados a cabo en los programas.

Es necesario por lo tanto, generar espacios que permitan reflexionar respecto a lo que a cada persona le ocurre frente a estas situaciones; desarrollar destrezas que permitan identificar impacto emocional a nivel individual; así como los riesgos a los cuales se enfrenta el equipo que pudieran provocar desgaste, de tal manera de incorporar estrategias que permitan abordar estas situaciones de manera preventiva o reparatoria.

Algunas estrategias que permitan un mejor cuidado de los equipos, tienen que ver con la coherencia interna de los mismos equipos, la promoción de actitudes de plasticidad o flexibilidad en los miembros del equipo, el establecimiento de tareas y responsabilidades compartidas por un colectivo.

Así también, puede ser necesario que se establezcan algunas condiciones de resguardo de la integridad física; facilitar espacios de vaciamiento y descompresión

sistemáticos, mantención de espacios libres (del tema de trabajo), compartir responsabilidad en temas difíciles, relaciones de confianza en equipo, liderazgo democrático, supervisión protectora de recursos, resolución de conflictos, espacios para plantear conflictos, reconocimiento y retroalimentación.

Igualmente, la incorporación de herramientas más eficaces para la intervención, así como la visibilización de resultados en la acción desplegada contribuirá a sostener climas de equipos saludables.

Las actividades de autocuidado, serán siempre planificadas, incorporando análisis y diagnóstico de equipo o institucional que orienten su desarrollo, sean estas de fortalecimiento del equipo, de abordaje de situaciones de vulneración particulares, o de otro tipo. Su incorporación en la planificación anual del programa posibilitará que se destine recursos de subvención para su financiamiento.

5. SISTEMATIZACIÓN

Sistematizar se entiende como un ordenamiento y una reflexión de la práctica social, con la finalidad de descubrir y explicitar la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y porque lo han hecho de ese modo (SENAME, 2011). Por consiguiente, el objetivo que persigue es lograr intervenciones de calidad, mediante la sistematización de los procesos de intervención.

Esto implica un proceso permanente para los equipos, donde deben desarrollar instancias que les permitan identificar, comprender, analizar y reflexionar aquellas dimensiones relevantes de la intervención con adolescentes infractores de ley. Con ello, se espera que los equipos puedan resolver los problemas que visualizan, así como también construir nuevas propuestas de intervención.

La sistematización realizada por los equipos debe incorporar, a lo menos: la identificación de los ámbitos significativos a sistematizar; las formas de registro; el análisis de los elementos visualizados en la sistematización y la propuesta de aspectos a fortalecer, mejorar o incorporar, así como el rescate de aspectos innovadores en la intervención. Lo anterior será requerido para la presentación del Plan de Trabajo Anual solicitado por SENAME a los programas.