



**REF.: APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACIÓN DEL DAÑO.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**1214**

**SANTIAGO, 19 MAY 2017**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el del Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica; los Decretos Supremos del Ministerio de Justicia N°s 356, de 1980, 841, de 2005, 208 y 1.378, ambos de 2007, 1.097, de 2009, 105, de 2012, 680 y 806, ambos de 2014 y 335, 581 y 1028, de 2016; la Ley N° 20.084, que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal; en la Ley N° 20.032, que establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvenciones; el artículo 238° del Código de Procedimiento Penal; y la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1°** Que, el Servicio Nacional de Menores es un Organismo dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal. Para dicho efecto, corresponderá especialmente al SENAME diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.

**2°** Que, la Ley N° 20.032 y el Decreto Supremo N° 841, de 2005, modificado por los Decretos Supremos N°s 208, de 2007, 1.097, de 2009, 105, de 2012, 680 y 806, ambos de 2014, y el Decreto N°1028, de 2016, todos del Ministerio de Justicia, constituyen el marco normativo regulador del sistema de atención a la niñez y adolescencia que se presta a través de la red de colaboradores acreditados del Servicio.

**3°** Que, en este contexto, el artículo 4°, numeral 3.2), letra b), de la Ley N° 20.032, en relación con el artículo 34°, letra c), del Decreto Supremo N° 841, del Ministerio de Justicia y sus posteriores modificaciones, disponen que los Programas de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal, se encuentran dirigidos a ejecutar las acciones que la ley encomiende al SENAME respecto a la responsabilidad de un adolescente como consecuencia de la comisión de una infracción a la ley penal. Dentro de esta categoría, se encuentra el Programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño.

**4°** Que, en efecto, la Ley N°20.084 contempla dentro de su catálogo de sanciones penales para adolescentes, en su letra e), la prestación de servicios en beneficio de la comunidad.

**5°** Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 42° de la Ley N° 20.084, en relación con el artículo 17° del Decreto Supremo N° 1.378, de 2007, del Ministerio de Justicia, el Servicio Nacional de Menores asegurará la existencia en las distintas regiones del país de los programas necesarios para la ejecución y control de las medidas a que se refiere la citada ley, las que serán ejecutadas por los colaboradores acreditados que hayan celebrado los convenios respectivos con dicha institución.

**6°** Que, por su parte, el artículo 19° del Decreto Supremo N° 1.378, de 2007, del Ministerio de Justicia, establece que, para un mejor funcionamiento de los Centros y Programas establecidos en la Ley N° 20.084, el Servicio Nacional de Menores, fijará las Orientaciones Técnicas que contendrán los lineamientos generales de la intervención y del trabajo de reinserción social, mediante resolución de su Dirección Nacional, la que se publicará anualmente. Asimismo, el Servicio Nacional de Menores podrá impartir instrucciones para el mejor cumplimiento de las disposiciones sobre uso de recursos y subvenciones, en conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 20.032 y su Reglamento.

140/107  
533

**7°** Que, el artículo 15° del Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, dispone que los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas o instrucciones generales que, de acuerdo a esta ley, le imparta el Servicio; asimismo deberán proporcionar la información que éste les requiera y permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten y de sus establecimientos.

**8°** Que, por consiguiente, y para el mejor funcionamiento del Programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño, este Servicio estima necesario impartir las Orientaciones Técnicas que contendrán los lineamientos generales de la intervención y del trabajo de reinserción social.

**RESUELVO:**

**1°APRUÉBANSE** las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del Programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño.



**SENAME**  
Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

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

Abril 2017  
Departamento de Justicia Juvenil

<b>Elaborado por:</b>	<b>Verificado por (aprobado):</b>	<b>Validado por:</b>
<b>Virginia Mella Pérez</b> Profesional de Línea Área Medio Libre	<b>Iris Fuenzalida Maturana</b> Coordinadora Unidad de Desarrollo de la Oferta	<b>Iris Fuenzalida Maturana</b> Jefe (S) Departamento Justicia Juvenil
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Abril 2017	Fecha: Abril 2017	Fecha: Abril 2017

INTRODUCCIÓN .....	4
I. CONTEXTUALIZACIÓN .....	5
II. MARCO TEORICO DE LA INTERVENCION .....	7
2.1. Enfoque de Derechos .....	9
2.2. Enfoque de Desarrollo Evolutivo .....	10
2.3. Enfoque de Género .....	11
2.4. Enfoque Socioeducativo .....	13
2.5. Enfoque de Redes.....	14
III. ASPECTOS JURIDICOS DEL PROGRAMA .....	15
3.1 DEFINICION DE LAS SANCIONES .....	15
3.2. SUJETO DE ATENCIÓN DE AMBAS SANCIONES .....	16
3.3. FORMAS DE INGRESO AL PROGRAMA .....	16
3.4. FORMAS DE EGRESO DESDE EL PROGRAMA .....	17
IV. OBJETIVOS DEL PROGRAMA .....	18
4.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS MODALIDAD SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD .....	18
4.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS MODALIDAD REPARACION DEL DAÑO .....	18
V. DESARROLLO DE LA INTERVENCION DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD .....	18
5.1. ESTRATEGIAS DE INTERVENCION .....	18
5.2. ETAPAS DEL PLAN DE TRABAJO.....	22

5.2.1. ETAPA DE INICIO .....	23
5.2.2. ETAPA DE EJECUCION DEL SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.....	27
5.2.3. ETAPA DE TÉRMINO .....	31
VI. ORIENTACIÓN TÉCNICA PARA REPARACIÓN DEL DAÑO .....	32
6.1. ROL DEL DELEGADO CON EL/LA ADOLESCENTE .....	32
6.2. ETAPAS DE LA INTERVENCION DEL PROGRAMA .....	32
6.2.1. Acogida y Encuadre .....	33
6.2.2. Evaluación de entrada .....	33
6.2.3. Construcción del Acuerdo Reparatorio víctima-adolescente ofensor.....	34
6.2.4. Ejecución de Protocolo de Acuerdo Reparatorio .....	35
6.2.5. Cierre y Egreso .....	35
VII. REGISTRO DE LA INFORMACION.....	35
VIII. PRODUCTOS ESPERADOS PARA EL PROGRAMA E INDICADORES DE PROCESO Y RESULTADO .	37
a) PRODUCTOS ESPERADOS PARA EL PROGRAMA.....	37
b) Indicadores de desempeño del programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad. ....	37
IX. SUPERVISIÓN DE PROCESOS DE INTERVENCIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO.....	42
X. SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA .....	42
XI. RECURSOS HUMANOS Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO.....	43
11.1. COMPETENCIAS ESPERADAS DE LOS/AS INTEGRANTES DEL EQUIPO TÉCNICO.....	43
11.2. EQUIPO DE TRABAJO .....	44
11.3. ESTANDAR PERSONAL.....	45
XII. EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA .....	45
XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	45
ANEXOS.....	<b>iError! Marcador no definido.</b>

## INTRODUCCIÓN

A partir de la promulgación de la Ley N° 20084, nuestra ley crea un régimen especial de responsabilidad para adolescentes entre los 14 y 18 años de edad, la que entra en vigencia en el año 2007. En ella se establece la responsabilidad penal del/la joven frente a la comisión de un delito, pero con la precisión de que ella ha de enfocarse en favorecer su inserción social (art. 20). Dichas ideas se plasman justamente en las consecuencias jurídicas que se imponen en esta normativa y entre ellas destaca un amplio catálogo de sanciones (art. 6) y se limita la privación de libertad como respuesta (arts. 26 y 47).

La reforma radical de la respuesta del Estado para la delincuencia juvenil no va tanto por el procedimiento como por las facultades que se conceden al juez a la hora de imponer y hacer cumplir las sanciones. Desde el establecimiento de las sanciones por el legislador se evidencia una diferencia determinante con el régimen de adultos: no se establece una pena para cada delito, sino que se dispone un catálogo de sanciones para que el juez elija y aplique según el caso. El art. 6 de la Ley 20.084 habla de una "Escala General de Sanciones Penales para Adolescentes" (Aguirrezabal, 2009). De acuerdo al Título III, Párrafo 1º, Art. 42 de la Ley N° 20.084, será el Servicio Nacional de Menores, el órgano encargado de ejecutar las sanciones y medidas no privativas de libertad contempladas en el Sistema de Justicia Penal Juvenil, debiendo contar para ello con la oferta necesaria en todas las regiones del país, para la ejecución del catálogo de medidas y sanciones contemplado en dicha Ley. Asimismo se establece que "el Servicio revisará periódicamente la pertinencia e idoneidad de los distintos programas", estableciendo para ello objetivos que permitan responder a la finalidad de las sanciones, que es claramente explicitado en el art. 20 de dicha ley, con estándares de calidad, orientados a la reinserción social para adolescentes que han entrado en conflicto con la ley penal.

Desde la promulgación de la Ley N° 20084 a la presente fecha, el Servicio Nacional de Menores ha buscado desarrollar programas de atención que respondan a los alcances y fines antes señalados, para ello ha diversificado y ampliando su oferta y paralelamente ha actualizado permanentemente los lineamientos técnicos que orientan la intervención especializada con infractores de ley adolescentes, esto en pro de un intervención que, además de ser eficaz, se encuentre 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, línea de acción ejecutada a través de organismos colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Menores, constituye una oferta que a requerimiento del sistema de justicia penal, interviene con los adolescentes sancionados en dos circunstancias, cuando se ha impuesto a el/la adolescente una sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad o cuando se ha impuesto a el/la adolescente una

sanción de Reparación del Daño. Para cada circunstancia se ha dispuesto de las modalidades de intervención respectivas dentro de un mismo programa.

Las presentes orientaciones técnicas, responden a un proceso de revisión respecto tanto de los resultados registrados por esta línea programática en el último período, como de sus aspectos metodológicos. Lo anterior se hace necesario debido a la necesidad de reflexionar sobre las implicaciones de esta pena en el marco de un catálogo de sanciones.

Asimismo el actual lineamiento responde a evaluaciones externas, entre las cuales resulta relevante la observación señalada por la Dirección de Presupuesto que señala en la Evaluación de Programas Gubernamentales 2016 lo que sigue:

**10. Programas de Justicia Juvenil Libertad Asistida [PLA], Libertad Asistida Especial [PLE], Servicios en Beneficios de la Comunidad [SBC], Salidas Alternativas [PSA], Medidas Cautelares Ambulatorias [MCA] y Apoyo a la Reinserción Social [ARS].**

Las cifras anuales de atención señalan que hay una proporción importante de jóvenes que son atendidos más de una vez en el mismo año. Esto, lejos de velar por la integralidad de la atención del adolescente, fragmenta la intervención en función de las causas existentes, propiciando la sobre-intervención y, por ende, debilitando al adolescente intervenido. Junto con esto, **los tiempos de permanencia en los proyectos se consideran preocupantes**, toda vez que exceden los sentidos y las definiciones legales para algunas sanciones. Así, en el caso de PLE el tiempo de permanencia promedio para el periodo evaluado es de 41,37 meses, excediendo el límite de tiempo de permanencia legal, que no debiese superar los 36 meses. **El programa SBC presenta un tiempo de permanencia de 36 meses, sanción que por ley, tiene una extensión máxima de 120 horas de servicios a la comunidad"** (DIPRES 2016).

En la presente orientación, se establecen los lineamientos generales para orientar la ejecución de esta oferta programática, de manera que permita responder a los requerimientos de la ley, desde un enfoque socioeducativo. Para ello el presente documento de orientaciones técnicas del Programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño se articula mediante los siguientes bloques.

El primer bloque dice relación con aspectos jurídicos que aclaran la naturaleza y límites de la sanción ejecutada por el presente programa. En ella se da la definición de cada sanción, las vías de ingreso y egreso del programa, así como los principios a los cuales debe atender el programa.

El segundo bloque de capítulos refiere a los aspectos metodológicos del programa. En ellos se señala los objetivos, marco teórico, estrategias y metodologías de la intervención. Finalmente se aborda los parámetros sobre los cuales dicha oferta será evaluada, mediante productos esperados y los indicadores de proceso y resultado.

El tercer bloque de capítulos hace referencia a los aspectos más operativos del programa, relativos a recursos humanos y de equipamiento e infraestructura con la cual debe contar esta oferta.

Se finaliza el documento con el apartado de anexos que establecen los instrumentos de registro mínimos que el programa deberá mantener, tanto respecto de los adolescentes ingresados como de la oferta de actividades que el proyecto deberá gestionar.

## **I. CONTEXTUALIZACIÓN**

La Ley 20.084 constituye el reflejo concreto de un proceso de reforma integral y de modernización del sistema de justicia en Chile, que tiene como fin, responder a un proceso de adecuación legislativa a estándares internacionales en materia de justicia penal adolescente.

Su implementación, involucró una transformación radical tanto a nivel de gestión como de la orgánica de las instituciones judiciales y administrativas competentes respecto de las infracciones penales cometidas para adolescentes. Implicó cambios y adecuaciones en los centros y programas existentes, destinados a cumplir con las sanciones y medidas establecidas en dicha ley, también significó nuevas coordinaciones entre las instituciones del sistema, con nuevos circuitos de derivación y nuevos criterios para la toma de decisiones respecto de los casos y finalmente involucró, a nivel formativo, la especialización de todos los actores y/u operadores del sistema penal.

Si bien al iniciarse la Ley de Responsabilidad Penal de Adolescentes (LRPA), el Servicio Nacional de Menores, contaba con una amplia red de centros y programas, destinados al cumplimiento de sanciones y medidas cautelares establecidas en dicha normativa, su funcionamiento en los términos establecidos por la ley, supuso una cierta "capacidad instalada" en términos funcionales, que lejos de ser un proceso consolidado y terminado, en la práctica ha constituido un desarrollo gradual y progresivo. Tanto los órganos de la justicia como SENAME han debido emprender varios cambios importantes para contar con esa capacidad instalada. Ha implicado, por ejemplo, una revisión periódica para estimar y evaluar el funcionamiento las diversas líneas programáticas, para determinar las necesidades específicas de especialización de los actores y operadores del circuito de centros y programas, también la revisión y análisis de los parámetros de proceso y resultados que permitan evaluar el diseño de la oferta, los requerimientos de coordinación intersectorial, y los ajustes administrativo-judiciales que impone esta ley.

Un elemento clave en todo este proceso de adecuaciones que han debido considerar todos los actores del sistema judicial es considerar los objetivos subyacentes a la formulación e implementación de la Ley N° 20084. De acuerdo a lo señalado por Couso (2005) "bajo los principios y normas de la CDN, y de acuerdo con las definiciones de la Exposición de Motivos del Mensaje enviado

por el Ejecutivo al presentar el Proyecto de LRPA, el sistema penal de adolescentes debe cumplir con dos importantes objetivos político-criminales, que en alguna medida entran en tensión entre sí:

1. Proteger los intereses individuales y sociales más importantes, por su vinculación con los derechos humanos de las personas, esto es, los "bienes jurídicos", previniendo los delitos que atentan en contra de esos intereses, por medio de las sanciones y salidas procesales adecuadas para ello.
2. Limitar la intervención penal en contra de los adolescentes, por medio de garantías derivadas de sus propios derechos humanos" (Couso, 2005).

En el mismo documento, se señala que para cumplir con dichos objetivos se establecen los límites garantistas a la intervención punitiva sobre los adolescentes, las que se pueden clasificar en: generales y especiales.

#### *Garantías generales (Couso, 2005):*

- "Principio de legalidad de las penas: sólo puede perseguirse la responsabilidad de un adolescente por la comisión de hechos que están descritos en la ley como delitos (prohibición de las sanciones a los estados o formas de vida, como la "situación irregular", los "desajustes conductuales", etc.); además, al autor de un delito sólo puede imponerse la sanción contemplada por la ley. Complementa a este principio el principio de jurisdiccionalidad, según el cual sólo el tribunal competente para ello puede decidir que se cometió el delito imputado por el adolescente, por medio de una sentencia dictada tras un juicio justo, respetuoso del debido proceso; y sólo de esa manera se especificará la naturaleza y duración de la sanción, dentro del marco establecido por la ley.
- Principio de necesidad y de intervención mínima: dado que la sanción es un mal, debe emplearse únicamente cuando sea indispensable y en la medida indispensable. Consecuencia de ello es el **principio de proporcionalidad**: la medida de sanción necesaria depende de la importancia relativa del bien jurídico afectado y de la gravedad del tipo de atentado cometido en contra de ese bien jurídico.
- Principio de culpabilidad: sólo puede imponerse una sanción al autor del delito que contaba con suficientes posibilidades de elegir no cometerlo; y la sanción debe ser menor para quien contaba con menores posibilidades, pues su conducta estaba más condicionada por factores externos a su voluntad. Así, por definición las sanciones para adolescentes deben ser menores que para los adultos, pues en general más condicionada está su conducta, tanto por la fase vital en que encuentran (menor madurez, vinculada por ejemplo a menor posibilidad de comprender el valor social de ciertos bienes jurídicos, o de controlar sus impulsos), como por las menores competencias sociales con que cuentan (para satisfacer sus necesidades por medios legítimos). Pero, además, dentro del grupo de los adolescentes, quienes cometen el delito bajo mayores condicionamientos sociales, familiares o individuales, menor culpabilidad tienen, y menor pena merecen: las desventajas y dificultades justifican una menor intervención penal (y no una mayor, como ocurre bajo el pensamiento criminológico-correccionalista del sistema tutelar)."

Finalmente, Couso establece otras garantías especiales de los adolescentes, que condicionan el cumplimiento de los objetivos político-criminales ya señalados que son los principios de especialidad del sistema penal de adolescentes (Couso, 2005).

"La CDN reconoce el derecho de los menores de edad, imputados de cometer un delito, a una respuesta penal especial, distinta de los adultos. Concretamente, los menores de edad tienen derecho:

- a una respuesta cualitativamente diferente de la de los adultos: orientada especialmente a la integración social, que considere en forma amplia la posibilidad de salidas alternativas al proceso y a la sanción (Art. 40 CDN).
- a una respuesta cuantitativamente menos aflictiva: la privación de libertad se puede considerar sólo como último recurso y por el tiempo más breve que proceda (Art. 37 CDN)
- a especiales garantías durante la ejecución de las sanciones, especialmente durante la ejecución de penas privativas de libertad (se deduce del principio de no discriminación en el ejercicio de los derechos, lo que implica resguardos especiales en situación de encierro, que naturalmente hace más difícil el ejercicio de muchos de ellos; Art. 2 CDN, en relación con todos los demás artículos que en ella reconocen derechos).
- a que se fije una edad por debajo de la cual no se impondrá ninguna sanción -especial o no- (Art. 40.3 CDN)"

En este plano, ha constituido un desafío no menor para el Servicio Nacional de Menores, el avanzar en la consolidación **de todas las alternativas penales no privativas de libertad consideradas en el catálogo de la LRPA**, y por tanto favorecen la no-desvinculación de los adolescentes de la comunidad.

Para ello, entender la complejidad del proceso infraccional juvenil, en su carácter multidimensional e integral, dado que involucra una gran variedad de aspectos y factores

entrelazados causalmente de maneras complejas, y compatibilizar esta condición con el cumplimiento del principio de intervención mínima y proporcionalidad, genera la necesidad de profundizar en propuestas interventivas cada vez más eficaces y eficientes, generando fórmulas organizativas que permitan incorporar las acciones de varios sectores y actores, en pos de resultados que impacten positivamente en la población atendida, todo ello en plazos que razonablemente no se afecten otros derechos y garantías del adolescente.

En este punto algunos de los principios de la justicia restaurativa cumplen un rol central al permitir que no obstante que la Ley N° 20084 se diseña y se implementa en el marco de un sistema penal tradicional, algunas prácticas y modelos de trabajo de la justicia restaurativa se incorporan de manera estratégica en la línea programática de Servicios en Beneficio de la Comunidad, posibilitando que no sólo el Estado cumpla un rol en la resolución del conflicto generado por la infracción de ley, sino que permitiendo que víctimas y comunidad, también puedan participar de dicho proceso, de un modo que propicia un mejor proceso reflexivo por parte del adolescente y que evita una respuesta penal desproporcionada.

A este respecto cabe atender a lo indicado por Couso (2008) que indica que "en la discusión político-criminal y la práctica comparadas respecto del papel y presupuestos de las medidas reparatorias en la justicia juvenil, es posible identificar diversos enfoques, que pueden ser reconducidos a cuatro tipos "ideales":

- Enfoque socioeducativo, para el cual la reparación tiene un objetivo preventivo especial positivo, asociado a la idea de la "responsabilización", como reconocimiento del daño causado y del valor de los intereses de la víctima lesionados por el delito. Consecuencias: un especial interés en el proceso interno que viva el adolescente (aprendizaje socioeducativo) y exigencia de una actitud especial (empatizar con la situación de la víctima) así como de las competencias para lograr esa actitud.

- Enfoque despenalizador, para el cual el objetivo de la reparación es fundamentalmente servir de alternativa a una probable sanción privativa de libertad. Consecuencias: implica menores exigencias respecto del "perfil" del adolescente (puede tener menores competencias para empatizar o no empatizar en absoluto) o de su actitud interna (una actitud de cálculo de conveniencia no lo inhabilita); también implica menor interés en la víctima (puede darse reparación sin víctima); el objetivo es terminar con el proceso.

- Enfoque victimológico, para el cual el objetivo de la reparación es precisamente reparar a la víctima en los perjuicios morales (frustración, trauma y temor a ser víctima de nuevo) y materiales (costos económicos). Consecuencias: no se esperan necesariamente cambios socioeducativos en el adolescente (en la medida que repare), ni es necesario que la reparación vaya asociada a una ganancia despenalizadora para el adolescente; la reparación es compatible con el desarrollo paralelo del proceso e incluso con la imposición de una pena; y la víctima es indispensable.

- Enfoque "restaurativo": el objetivo del proceso reparatorio es la restauración de relaciones dañadas por el delito y el regreso del adolescente a la comunidad. Consecuencias: exige actitud y aptitud especial de los partícipes (infractor y víctima, así como de quienes los acompañan) para empatizar y entenderse, y un gran despliegue personal en el proceso; y siempre supone una reconciliación".

Para efectos de esta orientación sólo será considerado el enfoque socioeducativo, lo que se reflejará en la propuesta programática que se revisará en este documento

Finalmente, cabe destacar que el fin de la inserción social efectiva, establecida en el art. 20 de la ley N° 20084, para el servicio, demanda no sólo asegurar el acceso de los jóvenes sancionados, a programas y beneficios sociales que le permitan cumplir mínimos sociales, obliga también al propio servicio en todos sus niveles, a implementar acciones que favorezcan el compromiso y acción de los distintos sectores responsables de las políticas pública de este país, desde su institucionalidad, con una política que se haga cargo del cumplimiento de los derechos sociales de los jóvenes, vale decir, que integre en sí misma, dispositivos y mecanismos que posibiliten efectivamente la integración social, a través de acceso a escuelas, programas de capacitación, oferta recreativa y cultural, etc. Estas iniciativas, que en principio pueden parecer sólo discursivas, han estado apareadas del diseño, implementación y evaluación de indicadores objetivos que nos permitan ponderar el efectivo éxito o fracaso de las propuestas o modelos de intervención, permitiéndonos retroalimentar estrategias de trabajo que nos permitan avanzar efectivamente en el logro de resultados concretos de reinserción social (indicadores de reinserción educativa, reingreso, capacitación, inserción laboral, etc.), y es en función de dichos indicadores que se puede realizar el actual ejercicio de revisión de los lineamientos técnicos de cada programa.

## II. MARCO TEORICO DE LA INTERVENCION

El marco teórico de esta línea programática estará dado por lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 20.084, que expresamente señala para todas las sanciones de medio libre:

**Artículo 43. Marco de la intervención.** "La intervención deberá centrarse en la conducta infractora e intentará desplegar acciones socioeducativas orientadas a la responsabilización del adolescente, la reparación de sus derechos vulnerados y de los procesos de criminalización a que ha estado sometido, su habilitación mediante el fortalecimiento de competencias, habilidades y capacidades para el desarrollo de un proyecto de vida alternativo; y oportunidades para su inserción social, mediante actividades como capacitación laboral, inserción y reinserción escolar, empleabilidad juvenil y otros programas socioeducativos.

El énfasis dado a cada una de las áreas de intervención señaladas dependerá de la naturaleza del programa, y será desarrollada a través de actividades diseñadas y planificadas en función de las necesidades específicas de los adolescentes, que se expresarán en el plan de intervención individual”.

La infracción de ley es un fenómeno de etiología multicausal, es decir, son variados los factores que influyen en la comisión de un delito. No obstante, algunos estudios han identificado una asociación significativa entre conductas delictivas y ciertos factores de riesgo.

La perspectiva del riesgo analiza tanto las características del entorno como las características personales que aumentan la probabilidad de que los jóvenes manifiesten dificultades en su desarrollo. También permite conocer cómo diversas variables, entre ellas la influencia de los pares, las características de la familia, la comunidad y la cultura, interactúan con vulnerabilidades individuales, por ejemplo las características cognitivas, temperamentales, sensibilizando a las personas ante ciertos riesgos. El uso de este enfoque permite poner en perspectiva la influencia conjunta de variables tanto de contexto como individuales.

En esta perspectiva, el período de la adolescencia tiene algunas características propias que lo vuelven vulnerable a conductas de riesgos, con una mayor predisposición a involucrarse en actividades transgresoras de ley, entre ellas, actividades delictivas. Entre las características que propician la participación en conductas de riesgos es posible encontrar la necesidad de reafirmación, de transgresión, de conformidad intragrupal, la sensación de invulnerabilidad, el rechazo a la ayuda del adulto y la susceptibilidad frente a las presiones del entorno.

Del mismo modo, bajo esta perspectiva de riesgo, el enfoque de género nos aporta elementos relevantes a tener en cuenta, tales como la socialización diferenciada de género, para entender que lleva a que proporcionalmente los hombres tiendan a exhibir mayores comportamientos de riesgo respecto de las mujeres, que los exponen a situaciones de peligro para él y otros. En este sentido la agresividad, la sensación de control, la necesidad de estatus, etc, son características que, en ciertas circunstancias, y asociada a otras variables psico-sociales pueden contribuir a la iniciación y mantención de la conducta infractora. Es así como el delito en adolescentes varones, en ciertos contextos, puede ser visto como parte de un proceso “natural” de afirmación de identidad. En tanto respecto a las mujeres adolescentes la transgresión es vista social y culturalmente, como alejamiento al rol femenino asignado.

Finalmente, en términos metodológicos, dado que el fin de toda intervención penal es favorecer los procesos de responsabilización y propender a la formación integral y la reinserción social de los adolescentes, el modelo socioeducativo debe permitir el abordaje de los riesgos evaluados en cada caso y promover nuevas formas de comprender y de actuar del/la joven, que influya en la manera como este se inserta en su medio social. La intervención generada hacia los adolescentes debe ser entendida entonces como prácticas históricas, que asuman la globalidad y complejidad tanto de la problemática que afectan a estos jóvenes, como también la complejidad de los propios sujetos que son objeto de esta intervención social, en términos de sus subjetividad, significaciones, etc.

En función de lo anterior, la intervención en estos programas articulará diferentes enfoques teóricos, que integralmente entregan los aspectos claves y las bases conceptuales para orientar el trabajo de los equipos técnicos de estos proyectos, buscando dar respuesta a lo señalado en el artículo N° 43 del Reglamento. De esta forma, el presente capítulo revisa cinco enfoques: Enfoque de Derechos, Desarrollo Evolutivo, Enfoque de Género, Enfoque Socioeducativo y Gestión de Redes.

Desde los enfoques de Derechos, de Desarrollo Evolutivo y de Género se otorga un marco comprensivo para la intervención. De este modo, con el primer enfoque se señalan aquellos elementos que proveen el marco referencial respecto de las garantías que deben estar aseguradas en el proceso intervención que se realiza con los/as adolescentes durante la sanción, en concordancia con la Convención, la misión del Servicio y el mandato de la ley 20.084, específicamente en el art. N° 43 de su reglamento.

Con el enfoque evolutivo se desarrolla una conceptualización de adolescencia, comprendida como una etapa del ciclo vital que tiene particularidades específicas que requieren ser revisadas<sup>1</sup> y consideradas en la planificación y definición de las estrategias de intervención. Finalmente desde el Enfoque de Género, se enmarca el proceso de construcción de identidad de los/las adolescentes en una estructura de significados en la que el ser hombre y mujer, esta tamizado por una red más amplia de discursos sociales, estructuradas por género, raza y clase social, lo cual también deberá ser considerado al momento de definir las estrategias de acompañamiento que se definan para cada caso.

Finalmente el enfoque socioeducativo y de gestión de redes otorgan el marco metodológico para comprender las opciones estratégicas de esta línea programática, de la cual, a su vez, se desprenden las metodologías y actividades propuestas en el presente lineamiento.

---

<sup>1</sup> Orientaciones Técnicas Programas de Libertad Asistida Especial, SENAME, 2012, Pp 08

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:

## 2.1. Enfoque de Derechos<sup>2</sup>

El enfoque de derechos, que es transversal a todos los lineamientos técnicos del Servicio, comprende al/la adolescente como sujeto de derechos, siendo el Estado quien tiene la obligación de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos humanos (artículo N°5 inciso 2, Constitución Política de Chile, 1980 y Convención Internacional de los Derechos del Niño, ratificada por Chile en 1990), basados fundamentalmente en la promoción, garantía y restitución de condiciones mínimas asociadas al bienestar y el desarrollo pleno e integral de los niños, niñas y adolescentes.

La Convención reconoce a los niños, niñas y adolescentes sujetos de derechos desde una perspectiva integral. En este sentido el Enfoque de Derechos se caracteriza al menos por:

- Considerar que los niños, niñas y adolescentes son sujetos de plenos derechos, en oposición a su consideración como objeto de tutela por parte del Estado. En este sentido este Enfoque considera a los menores de 18 años personas "competentes" en la vida familiar y social, por lo cual su derecho a participar, a ser escuchado y a incidir en la construcción de la sociedad, en consonancia con la evolución de sus facultades, su edad y su madurez, debe ser respetado y protegido.
- Reconocer que todos los niños, niñas y adolescentes tienen el mismo derecho a crecer y desarrollarse en condiciones de igualdad, a expandir sus potencialidades y a contribuir al desarrollo de la sociedad.
- Reconocer que los niños, niñas y adolescentes son seres integrales y, como personas demandan acciones de parte del Estado y organizaciones de la sociedad civil en materia de políticas y programas. La Convención plantea como deber de los Estados: respetar, promover y garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, además de prevenir, sancionar y reparar toda vulneración de los mismos. Por tanto, constituye un programa de acción para los Estados que la ratifican, porque implica ajustar el ordenamiento jurídico interno del Estado a los derechos enunciados en dicho instrumento internacional (Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025, Consejo Nacional de la Infancia).

Asimismo, y de manera específica, en la Convención especifica en su artículo N° 40 que "los Estados partes reconocen el derecho de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes, a ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros, en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover su reintegración y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad. (Convención de los Derechos del Niño, 1990)

En razón de lo anterior, el proceso penal del/la adolescente, desde la etapa de investigación del delito hasta el cumplimiento de la sanción penal, debe realizarse bajo los cuatro principios de la Convención mencionada, establecidos como: no discriminación; interés superior del niño, supervivencia y desarrollo; y participación. En este sentido, los derechos de los/as adolescentes se encuentran vinculados a responsabilidades y obligaciones que son propias de las distintas entidades sociales en su condición de garantes.

De esta forma, el enfoque de derecho se deberá ver plasmado en el modelo de intervención, en la siguiente forma (Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025, Consejo Nacional de la Infancia):

Principio	Aplicación
<b>Joven como Sujeto de derechos</b>	Todo adolescente es titular y goza de los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República, los que le deben ser comunicados, respetados y promovidos por parte del equipo técnico del Proyecto.
<b>El Interés Superior del Adolescente</b>	Todo adolescente tiene derecho a que en las actuaciones y decisiones que les afecten, sea que ellas provengan de autoridades judiciales o administrativas, del programa o de otras instituciones privadas, o de los padres o personas que lo tengan legalmente bajo su cuidado, se evalúen las posibles repercusiones de dicha actuación o decisión en el adolescente, y que entre diversas decisiones posibles se elija aquella que satisfaga de manera más efectiva su ejercicio y/o satisfacción de sus derechos.
<b>Autonomía Progresiva</b>	Implica la posibilidad de que los/as adolescentes, sujetos de derechos, puedan ejercerlos de acuerdo a la evolución de sus facultades, su edad

<sup>2</sup> Orientaciones Técnicas Programas de Libertad Asistida Especial, SENAME, 2012, Pp 09 y 10

		y madurez. Esto resulta relevante, considerando que la autonomía del sujeto es un asunto evolutivo, que se construye socialmente, y que requiere de las condiciones necesarias para que él o ella alcancen el grado máximo de autodeterminación.
<b>Igualdad y No Discriminación</b>		Todo adolescente sin distinción de ninguna clase, contarán con igualdad en el goce, ejercicio y protección de sus derechos, sin discriminación arbitraria. En este punto cabe identificar algunos colectivos que requieren especial consideración como los adolescentes indígenas, migrantes y en situación de discapacidad. De igual forma con quienes son discriminados por causa de su orientación o identidad sexual; con quienes son afectados(as) por la pobreza extrema o en situación de calle; con las(os) víctimas de diversas formas de violencia; en razón de cualquier otra condición, actividad o status propio o de sus padres, familia o representantes legales. Además, deberá considerarse especial atención a situaciones que afecten en mayor medida a las adolescentes, como son la violencia y explotación sexual, la posible discriminación en el sistema educativo y la persistencia de estereotipos de género en el ámbito de pautas de crianza.
<b>Participación y Derecho a ser oído</b>		Implica reconocer que los adolescentes son personas con el derecho de ser incorporados de manera progresiva en las instancias y espacios que requieran su participación, de acuerdo con el desarrollo de sus facultades, considerando su edad y madurez. Asimismo, el derecho a ser oído comprende la posibilidad de expresarse libremente y, del mismo modo, ser escuchado por quienes toman decisiones que afectarán su desarrollo en el curso de vida.
<b>Vida, Desarrollo y Entorno Adecuado</b>		Implica evaluar las condiciones en que todos los adolescentes ejercen o no, su derecho al desarrollo físico, espiritual, moral y social, y entregar las orientaciones que correspondan cuando esto no cumpla (asesorar ante requerimientos de salud, escolares, etc) y/o efectuar las denuncias correspondientes cuando algún derecho que afecte la integridad física este siendo vulnerado (violencia intrafamiliar, explotación sexual, entre otros).

## 2.2. Enfoque de Desarrollo Evolutivo

El enfoque de desarrollo evolutivo nos permite comprender y considerar a la adolescencia como una etapa dentro del ciclo vital y permite poner en perspectiva y comprender de mejor manera conceptos acuñados por la Convención como el de autonomía progresiva y el interés superior del niño, entre otros.

Si bien existen diferentes modelos que hablan acerca del desarrollo del ciclo vital humano, podemos reconocer tres grandes supuestos que están a la base de esta conceptualización, primero que el desarrollo tiene lugar en etapas sucesivas y claramente definidas, y consideran una secuencia constante, segundo que tiene un principio epigenético (E. Erickson), en que cada fase del ciclo se caracteriza por sucesos que deben ser resueltos de manera satisfactoria para poder avanzar a la siguiente; de lo contrario las etapas posteriores evidenciarán cierto nivel de déficit, que se puede expresar en desadaptaciones físicas, cognitivas, emocionales y/o sociales, y finalmente el tercer supuesto es que cada fase contiene un rasgo dominante, un complejo de rasgos o punto crítico que la distingue de las fases anteriores o posteriores.

En nuestro país, desde el Estado y desde la oferta de políticas públicas, no existe un criterio único para definir qué se entenderá por adolescente y/o joven. No obstante lo anterior, la Ley 20.084 establece que "la presente ley se aplicará a quienes al momento en que se hubiere dado principio de ejecución del delito sean mayores de catorce años y menores de dieciocho años, los que, para los efectos de esta ley, se consideran adolescentes" (Art. 3, Ley 20.084).

Por otra parte, se considera que el inicio de la adolescencia se basa en criterios biológicos (cambios corporales, emergencia de la pubertad), pero su término está influido por consideraciones socio-culturales y emocionales. Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera adolescentes a los sujetos entre los 10 y 19 años, y como jóvenes a los sujetos entre los 15 y 24 años (Donas, 1997).

Desde la perspectiva del desarrollo evolutivo, se considera la adolescencia como una etapa que cuenta con una tarea primordial: la constitución de la identidad personal. Este proceso se acompaña por la cristalización de una estructura de personalidad, que es particular para cada sujeto y, al mismo tiempo, por la toma de decisiones que le permitirán proyectar una posible inserción dentro del

tramado social. Este proyecto se ve influenciado por las competencias, habilidades y adquisiciones de las etapas previas del desarrollo y, a su vez, por las experiencias de vida, las oportunidades y las dificultades propias de esta etapa.

En consecuencia, el modelo de desarrollo evolutivo nos permite establecer un marco conceptual comprensivo sobre esta etapa, en el intervalo de edad que señala la ley – e incluso posterior-, considerando la necesidad de un desarrollo integral del sujeto, el cual puede verse afectado por condicionantes psicosociales adversas, y posibilita la utilización de un enfoque de competencias, que permite orientar la intervención hacia los recursos psicológicos, sociales y culturales que pueda presentar el/la adolescente. (MINSAL-SENAME-CONACE, 2007).

Lo señalado cobra relevancia en la medida que los tramos etarios que se atienden en el programa abarcan desde los 14 años hasta casos que superan los 25 años de edad y que obligan al equipo técnico a desplegar estrategias de trabajo y motivacionales distintas dependiendo del tramo etario del adolescente. En este punto cabe reiterar lo indicado en el capítulo de caracterización, donde se da cuenta que un 46% de los atendidos corresponden a jóvenes entre 16 y 17 años, en tanto el tramo de 18 años y más también registra un 46% de los atendidos y los adolescentes de 14 y 15 años corresponden a un 8% del total (Atendidos SBC 2008 al 2015, Boletín Estadístico DEPLAE). Este dato es relevante al momento de considerar las propuestas de intervención que se planteen con esta población, siendo clave considerar las diversas tareas que deben ser resueltas en cada tramo de edad, como por ejemplo el proceso de construcción de identidad, los distintos factores de riesgo que se aprecian en cada tramo y que condicionan la intervención con el/la joven, los proyectos de vida involucrados en cada etapa, los roles familiares que se cumplen, etc.

En términos metodológicos, resulta clave considerar la etapa de la juventud como momento clave para la integración social, ya que en esta etapa los jóvenes consolidan muchos procesos formativos, adquiriendo, reforzando y/o cuestionando sus valores, así como sus habilidades para una vida adulta productiva y bien integrada socialmente.

También en términos metodológicos cabe relevar a la juventud como construcción sociocultural, evitando y previniendo a los equipos técnicos de operar bajo posturas homogeneizantes, estigmatizantes, invisibilizadoras de las particularidades y de los sujetos, desvalorizantes de lo femenino, y adultocéntricas. Por ello, para efectos de planificación de la intervención, resulta importante corregir concepciones esencialistas respecto de los adolescentes.

En consideración a lo señalado un Plan de Trabajo elaborado en esta línea programática, para ser efectivamente individualizado, requiere comprender las características que adopta el proceso de conformación identitario de cada adolescente, resultando relevante saber que dicho proceso es:

- 1) Una construcción de significados, que es determinado en la relación social, en tanto que es en la relación con otros que el sujeto extrae elementos que le permiten conformar una autoidentidad o una identidad atribuida.
- 2) Es dinámico, vale decir se encuentra en permanente estado de conformación, revisión y definición, donde las evaluaciones son provisorias y constituyen sólo un referente para la historicidad del proceso.
- 3) Articula en sí tres momentos temporales (pasado, presente y futuro). Permitiendo pensar la identidad personal y colectiva como un proceso que se inicia en el pasado, que se re-produce en el presente, en un contexto cultural y en interacción con otras identidades, y además proyectado desde una representación de futuro.
- 4) Se sitúa a nivel de la experiencia (afectividad y prácticas) y de las discursividades, en una interrelación de afectación mutua.
- 5) Es un proceso que no opera de manera monolítica, sino desde una pluralidad de identidades, que el sujeto busca armonizar, desde una identidad considerada como primaria.
- 6) Es un proceso que se constituye y constituye una matriz de interacción social.

Cualquier propuesta de intervención debe considerar lo clave de esta etapa de vida, donde en mayor medida se juegan las oportunidades de concretar trayectorias exitosas o fallidas en el plano de la integración social de los jóvenes. En general aquí radican en la mayoría de los casos las opciones, decisiones y resultantes de los cursos futuros que puedan tomar la condición juvenil en su integración y/o exclusión en la sociedad, y en su vinculación con los tipos posibles de trayectorias de vida, por eso resulta trascendental que las propuestas interventivas sean pertinentes y coherentes, particularmente para sujetos que se encuentran con mayores desventajas sociales y en riesgo o en situación de exclusión social.

### **2.3. Enfoque de Género**

El concepto de Género se ha construido a través del tiempo, para llegar a definirse como **la construcción social de las diferencias sexuales**. Género se refiere al modo como se construyen las relaciones hombre – mujer, aludiendo con esto a un sistema relacional entre ambos. Esto implica que:

1. Lo femenino o masculino es aprendido social y culturalmente.
2. Las desigualdades entre hombres y mujeres no son naturales.

3. Los rasgos de género son procesos sociales e históricos, cambiantes con el paso del tiempo y el desarrollo de la sociedad.
4. Estos mismos rasgos varían dependiendo de la cultura particular, clase social, raza-etnia, religión, edad-ciclo vital, entre las variables más importantes a destacar.

A diferencia, el **sexo** lo constituyen los rasgos o características fisiológicas y biológicas de ser macho o hembra en una especie.

La construcción de Género determina lo que es "conveniente, adecuado y posible" para hombres y mujeres en relación a sus comportamientos, actitudes, papeles y actividades y participación en los diferentes ámbitos sociales (familia, educación, distribución de los ingresos, actividades económicas, participación sociocomunitaria, etc.).

Para Marta Lama (ACJ, 2007) la categoría en el concepto de género se articulan tres aspectos básicos a considerar para su comprensión:

1. **Asignación de género:** Se realiza en el momento en que nace un bebe y está dado por sus genitales externos.
2. **Identidad de género:** Relacionada con la adquisición del lenguaje, se produce alrededor de los 2 a 3 años.
3. **Rol de género:** Se forma con el conjunto de normas que dicta la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino y masculino. Tareas socialmente asignadas que cumplen hombres y mujeres.

En general a partir de las diferencias biológicas, se construyen conceptos de masculinidad y feminidad, valorándose de manera distinta a mujeres y hombres, produciéndose en la mayoría sistemas sociales no equitativos, o desiguales socialmente, en donde el poder expresado en la distribución material, de conocimiento, ingresos, responsabilidades y derechos es a favor de los hombres (De Barbieri, en PRODENI, 2006).

Abordadas dichas definiciones, en este programa lo relevante es el marco de análisis que el enfoque entrega, permitiendo evidenciar en todas las etapas y procesos de la intervención, las particularidades y diferencias de estas construcciones sociales de género, en los diferentes contextos sociales, su uso, el rol que esto juega en la identidad del/la adolescente, los recursos y limitaciones que provee dicha construcción, y su papel en el proceso infraccional. En este marco, se debe tener en cuenta que desde pequeños la socialización de género de los hombres tiende a fomentar características personales que hacen que se desarrollen mayores comportamientos de riesgo, que los exponen a situaciones de peligro para él y otros. En este sentido la agresividad, la sensación de control, el sentirse importante son características que, en ciertas circunstancias, y asociada a otras variables psico-sociales pueden contribuir a la iniciación y mantención de la conducta infractora.

Asimismo desde la socialización de género diferenciada se pueden levantar factores que contribuyen a la infracción juvenil, por lo cual se pueden reconocer si existe una división sexual del trabajo, si existen desigualdades de género en lo que respecta al tipo de recursos, red de apoyo y abordaje del delito por parte del sistema judicial. Considerando lo expuesto con respecto a la socialización de género, el delito en adolescentes varones, en ciertos contextos, es visto como parte de un proceso "natural" de afirmación de identidad, en donde la transgresión a la ley es común y casi necesaria en esta etapa de la vida. En tanto respecto a las mujeres adolescentes la transgresión es vista social y culturalmente, como alejamiento al rol femenino asignado.

Toda intervención con adolescentes hombres y mujeres debe considerar, explorar y analizar la socialización diferenciada de Género, ya que permite mayor nivel comprensivo y conocimientos más amplios sobre el fenómeno de infracción de ley juvenil, lo que permitirá una intervención socioeducativa más pertinente y efectiva. Los equipos técnicos deben reconocer de manera diferenciada las necesidades particulares, tanto de hombres como de mujeres y como esta socialización diferenciada impacta la constitución de su identidad. Un mayor nivel comprensivo, favorece los procesos de cambio e integración social que la intervención pretende, disminuyendo los riesgos asociados a una construcción identitaria rígida y basada en estereotipos.

La aplicación de perspectiva de género, considerando la intervención socioeducativa que llevará a cabo el programa y que junto al desarrollo de los servicios comunitarios, conforman el Plan de Trabajo Individual, en términos operativos implicará:

- Reconocer el sistema sexo-género, tanto a nivel del diagnóstico como de la ejecución del Plan de Trabajo Individual, lo que permitirá identificar de qué manera la conformación de las identidades de género, influye en el desarrollo de determinados factores de riesgo social que favorecen la conducta delictiva.
- Revisar si los comportamientos de lo "femenino" y "masculino" corresponden a elementos elaborados culturalmente y la participación en dicho proceso de los distintos entes socializadores, dado que esto entrega insumos para la estrategia de trabajo, en caso que dicha construcción afecte o dificulte el desarrollo de la intervención.
- Considerar las especificidades de la población femenina ingresada al programa, que permita

entre otras cosas, la elaboración de un diagnóstico, actividades y contenidos específicos para mujeres. Esto considerando que es un segmento poblacional más afecto a condiciones de desigualdad en el acceso a oportunidades y de riesgo a situaciones de vulneración de derechos.

- En términos organizacionales, favorecer la participación femenina dentro del programa, que visible y favorezca el fortalecimiento de la condición y posicionamiento de las mujeres, y con ello promueva la igualdad de oportunidades en la integración social.
- Gestionar, desarrollar y evaluar actividades y ofertas programáticas donde se integre tanto a las mujeres como a los varones, pero con el reconocimiento de sus necesidades particulares, teniendo en cuenta la importancia de evitar los sesgos de acuerdo al género y a no incurrir en visiones sexistas que repliquen modelos tradicionales de género.
- Considerar la población masculina con sus características particulares de acuerdo a su identidad de género, construida social y culturalmente bajo el modelo hegemónico de la masculinidad presente en nuestra sociedad, con los riesgos sociales y personales que conlleva.

Algunos de estos ámbitos serán abordados en el Lineamiento de Intervención con Perspectiva de Género, que el Dpto de Justicia Juvenil ha elaborado a fin de profundizar en aspectos más específicos de lo que involucra una intervención que considera esta perspectiva.

#### **2.4. Enfoque Socioeducativo**

Incrementar la eficacia institucional y perfeccionar los procesos y sistemas de cumplimiento de penas para lograr un mayor número de reinserciones exitosas de personas que han delinquido, requiere de variados y numerosos esfuerzos, y entre ellos uno de suma relevancia es mejorar el diseño y la pertinencia de los planes de trabajo que se desarrollan para guiar la labor con los adolescentes condenados por Ley N° 20084, a fin que permitan concretar el objetivo de responsabilización de los propios jóvenes y hacer viable su reinserción social.

Esta ley, tanto en su art. 20 como en su reglamento, específicamente en el art. 43, y los instrumentos normativos y técnicos que la complementan, nos impone y exige nuevas responsabilidades a los órganos e instituciones, públicas y privadas, en post de procurar la consecución cierta de los fines integrativos de la sanción penal, restituyendo y protegiendo derechos que efectivamente posibiliten la proyección de un futuro pro-social, participativo y constructivo. Algunos señalamientos claves entregados por dichos instrumentos son el reconocimiento del adolescente como sujeto de derechos y en proceso de desarrollo y construcción progresiva de su propia identidad como ciudadanos/as. Esto implica que en nuestras propuestas técnicas debemos tener presente no sólo las obligaciones del joven, referidas para hacerse cargo de las consecuencias de sus actos, sino también considerar su derecho a construirse como ser autónomo y capaz de aportar a la vida social.

En dicho marco, es importante reconocer como todos los sistemas de responsabilidad penal juvenil a nivel internacional relevan como eje central para la intervención con jóvenes, **el principio educativo**, esto es la definición teórica y la exigencia práctica de que toda medida, declare explícitamente un fin relativo a la formación integral y a la reinserción del adolescente con su familia y/o grupo social de referencia, debiendo a su vez el sistema de justicia juvenil, hacer todo lo necesario para que este principio se cumpla efectivamente.

Para este programa, la acción educativa se debe traducir en una práctica social, en donde lo relevante es que la relación educativa no formal que se establezca con el adolescente, permita contribuir al aprendizaje de nuevas formas de relacionarse del adolescente, a promover formas de comprender y de actuar del/la joven, que influya en la manera como este se inserta en su medio social. No se refiere, por lo tanto a la modificación de conductas, sino que involucra el conjunto de formas de comprender y actuar. Lo que se busca con la acción socioeducativa entonces, será el desarrollo en los jóvenes de aquellos aspectos que les permitan influir en el enfrentamiento que ellos hagan ante una nueva situación. Este proceso no se agota en un solo momento, ya que cada experiencia al nivel de lo cotidiano-formativo apunta a la creación de nuevos conocimientos.

Por tanto la intervención socioeducativa corresponde al principio de aprender haciendo y que en el caso de los adolescentes infractores de ley deben servir de puente para el ejercicio de los derechos sociales. Asimismo, se debe entender que los jóvenes atendidos en estos programas, no son entes pasivos, ellos resisten, resignifican y transforman las diferentes propuestas que el sistema les hace, en función de su historia y su contexto, y por ende es relevante contemplarlos en cualquier propuesta de cambio o intervención que se haga.

La intervención generada hacia los adolescentes debe ser entendida entonces como prácticas históricas, y por ello requiere importantes esfuerzos críticos y medidas integrales, que asuman la globalidad y complejidad tanto de la problemática que afectan a estos jóvenes, como también la complejidad de los propios sujetos que son objeto de esta intervención social, en términos de sus subjetividad, significaciones, etc.

En este marco, rescatando como metodología socioeducativa la restauración o reparación del daño ocasionado, se promoverá que el infractor logre cambiar actitudes y formas de pensar que le llevaron a delinquir, además de hacerse responsable de las consecuencias de sus actos. Esto llevaría además, mediante el proceso reparatorio, a que el sujeto desarrolle rutinas pro-sociales; a la vez de experimentar cambios actitudinales hacia el delito (Burnett y Maruna, 2006 en Droppelmann).

El uso metodológico de "**prácticas restaurativas**" en el marco del enfoque socioeducativo, se justifica en los 'Principios Básicos sobre el uso de programas de justicia restaurativa en materia criminal' del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas del año 2002, que señala que por procesos restaurativos se entiende "cualquier proceso en el cual la o las víctima(s) y el ofensor, y en ocasiones otros miembros de sus comunidades afectados por el delito, participan juntos activamente en la resolución de los problemas generados por el delito cometido, generalmente con la ayuda de un facilitador". Por su parte, los resultados restaurativos consisten en los acuerdos logrados como resultado de un proceso restaurativo e incluyen respuestas y programas como la reparación, restitución o servicio a la comunidad, con el objeto de satisfacer necesidades y responsabilidades de las partes y de la comunidad y lograr la reintegración de la víctima y ofensor (Mera González, 2009). Independiente del modelo que se aplique, existen al menos dos aspectos compartidos en todos ellos: todos intentan reparar el daño causado por la comisión del delito y todos se orientan a que el ofensor enfrente su responsabilidad frente a las personas que han sido afectadas por sus actos (Dignan, J. (2005) en Mera Gonzalez 2009).

Dado que el programa de Servicios en Beneficio a la Comunidad ejecutado por SENAME se desarrolla bajo el sistema de justicia tradicional, donde la voluntariedad del ofensor se ve restringida por la resolución judicial que determina el cumplimiento de la sanción "penal", es que las prácticas restaurativas servirán para promover aprendizajes en los adolescentes sancionados, promoviendo que el/la joven comprenda la transgresión a la norma jurídica, no sólo como una ofensa a las normas establecidas por el Estado, sino como un acto perjudicial para las personas y sus relaciones interpersonales y que la solución más adecuada para subsanar dicha situación social/comunitaria resulta ser la sanación a través de un proceso de colaboración (Daly, 1999 en SENAME 2014).

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, pero también es clave la gestión que el programa realiza con la víctima y/o comunidad para que dicha reparación se haga efectiva.

Lo anterior en el entendido que si la comunidad enfrenta al infractor sancionado de forma ajena y distante, como ocurre en las otras penas del sistema penal tradicional, es muy probable que cultive el resentimiento, odio y temor hacia él. Si en cambio, el proceso socioeducativo promueve la satisfacción de sus intereses y necesidades, como es la reparación del daño causado, propiciando su comprensión y participación en el proceso penal, dicho imaginario social es reemplazado por otro tipo de construcción, más comprensiva respecto del adolescente infractor, y más positiva respecto del proceso penal en sí.

## **2.5. Enfoque de Redes**

El término genérico "**red**" hace referencia a un conjunto de entidades (objetos, personas, etc.) conectadas entre sí. Por lo tanto, una red permite que circulen elementos materiales o inmateriales entre estas entidades, según reglas bien definidas. Para efectos de esta oferta, el análisis de red tendrá su punto de partida en el propio programa y las relaciones que de él generen para con la comunidad.

El trabajo en red por parte de estos programas, supone un trabajo sistemático de colaboración y complementariedad con respecto a los recursos locales presentes en determinado ámbito territorial. Sin embargo, es más que una coordinación o un mero intercambio de información, es una articulación que de forma estable y sistemática que permite el trabajo conjunto.

En esta misma línea, la gestión de red, consiste en una secuencia programada de conversaciones con los actores pertenecientes al sistema formal tanto institucional como comunitario, a fin de avanzar en la consecución de objetivos predeterminados. Todo programa o proyecto que utilice la estrategia de redes debe iniciar su intervención con la gestión de red, dado que es del trabajo con estos actores que es posible la gestión de actividades idóneas y pertinentes para los adolescentes ingresados a estos proyectos, por lo tanto son vitales para el éxito o fracaso de la intervención.

Para que estos vínculos sean sostenibles y eficaces en el tiempo, es necesario generar espacios que promuevan la complementariedad en la labor, entendida como la capacidad de buscar los aspectos en que hay "confluencia de finalidades", esto se refiere a las finalidades de los unos y de los otros y, a su vez, relacionarlas positivamente. La articulación permitirá, entonces, que este trabajo sea coherente, fundamentado en principios, planteamientos metodológicos y orientaciones estratégicas similares o comunes.

Para efectos de esta oferta, dichos fines deben apuntar a favorecer en primer lugar, el cumplimiento de la sentencia judicial que establece la sanción de Servicios en Beneficio de Comunidad por parte del/la adolescente, mediante el ofrecimiento de un repertorio de actividades idóneas que le permitan vivenciar al joven sancionado una experiencia de reparación en la comunidad, fomentando su participación activa y reflexiva en dichos servicios comunitarios, 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, y en segundo lugar promover en la comunidad la restauración de las relaciones dañadas, con recomposición de las confianzas y una apropiación efectiva en la solución de los conflictos que la aquejan, mediante una participación activa en los procesos de trabajo con los infractores de ley.

Dentro del trabajo de redes es necesario que el vínculo que genera y mantiene el programa con las instituciones, se encuentre formalizado a través de protocolos u otros dispositivos que guían la realización de acciones específicas orientadas a contar con y mantener dichas redes. Por otro lado, se hace necesario no sólo mantener las redes sino también comprobar la efectividad de las mismas mediante una observación que permita estimar la fuerza de los vínculos, el grado de compromiso y el ajuste mutuo de tipo operacional, tiempo dedicado, grado de formalización de relaciones con otras entidades con las que se procura colaborar para la resolución de problemas del usuario, en este caso el desarrollo del servicio convenido (CEES - UC, 2012). Por tanto no sólo basta generar catastros institucionales, sino evaluar permanentemente su funcionalidad.

La inserción social para efectos de este modelo será asegurar el acceso de los sujetos concretos, jóvenes, a programas y beneficios sociales que le permitan cumplir mínimos sociales establecidos, tales como educación, trabajo y acceso a la red de protección social, esto porque es en dichos espacios que un joven se construye en lo cotidiano, donde el joven encuentra oportunidades y/o barreras, donde encuentra acogida o exclusión, comprensión o discriminación, dignidad o vulneración, lo que permitirá a los jóvenes re-interpretar sus experiencias y re-orientan sus trayectos de vida en pro de un futuro distinto al de la infracción de ley.

### III. ASPECTOS JURIDICOS DEL PROGRAMA

#### 3.1 DEFINICION DE LAS SANCIONES

La sanción de **Servicios en Beneficio de la Comunidad**, se encuentra definida en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (Nº 20.084), específicamente en su art. Nº 11 y señala:

*"Artículo 11.- Servicios en beneficio de la comunidad. La sanción de prestación de servicios en beneficio de la comunidad consiste en la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad.*

*La prestación de servicios en beneficio de la comunidad no podrá exceder en ningún caso de cuatro horas diarias y deberá ser compatible con la actividad educacional o laboral que el adolescente realice. La sanción tendrá una extensión mínima de 30 horas y máxima de 120.*

*La imposición de esta sanción requerirá del acuerdo del condenado, debiendo, en su caso, ser sustituida por una sanción superior, no privativa de libertad."*<sup>4</sup>

Por otra parte, la misma Ley Nº 20.084, estipula respecto de la sanción de **Reparación del Daño**, lo siguiente:

*"Artículo 10.- Reparación del daño. La 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. En este último caso, la imposición de la sanción requerirá de la aceptación previa del condenado y de la víctima.*

*El cumplimiento de la sanción no obstará a que la víctima persiga la responsabilidad contemplada en el artículo 2320 del Código Civil, pero sólo en aquello en que la reparación sea declarada como insuficiente."*<sup>5</sup>

A partir de las definiciones antes señaladas, es que resulta relevante señalar algunos de los principios que inspiran la justicia penal adolescente, que son la intervención penal mínima, y el de proporcionalidad y diversidad de las sanciones. De esta forma, el proceso de determinación de sanciones considera diversos aspectos, tales como la gravedad del delito, el grado de ejecución (delito consumado, tentado y frustrado), el tipo de participación (autor, cómplice o encubridor) que el adolescente tenga en el hecho que se le imputa y la edad del imputado. Otro elemento a considerar, al momento de determinar la sanción, es la **idoneidad de la sanción** para fortalecer el respeto del adolescente por los derechos y libertades de las personas y sus necesidades de

<sup>4</sup> Ley Nº 20.084, ESTABLECE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD DE LOS ADOLESCENTES POR INFRACCIONES A LA LEY PENAL, fecha Promulgación 28/11/20055, Biblioteca del Congreso Nacional, Chile.

<sup>5</sup> Idem.

desarrollo e integración, y es en este punto que la especialización del sistema no ha logrado dar cuenta de las particularidades que cada caso y el tipo de oferta de sanciones más pertinente para ellos.

Este nuevo régimen de penas basó su diferencia con el sistema de adultos, en consideración a un sistema de sanciones orientado específicamente a los adolescentes. Es a través de este catálogo de medidas, donde el legislador quiso diferenciarse completamente del régimen de adulto, transformando esta materia en uno de los pilares fundamentales del nuevo sistema.

Asimismo, la Ley recoge diversos principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, entre los cuales destacan, para efectos de esta oferta programática los siguientes:

.- **"El principio del interés superior del niño"**, que implica el deber de entender que en toda actuación y/o resolución que se adopte respecto de un niño/a y/o adolescente se vele por la efectividad de todos y cada uno de sus derechos humanos, asimismo este principio debe ser el criterio interpretativo que concilie por un lado, el reconocimiento de su capacidad racional y de su autonomía, y, por otro, el reconocimiento de su vulnerabilidad dada la imposibilidad material de satisfacer plenamente sus necesidades básicas., recurriendo lo menos posible a procedimientos judiciales así como a medidas cautelares o sanciones privativas de la libertad.

.- **"El principio de excepcionalidad de la privación de libertad"**. Se encuentra consagrado en el artículo 37 letra b) de la Convención e importa que el Estado debe velar porque la detención, el encarcelamiento o la prisión de un niño se lleven a cabo como medidas de último recurso. A este respecto, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha dicho que "Los Estados deben adoptar las medidas a su alcance para reducir al mínimo el contacto de los niños con el sistema de justicia juvenil, regulando proporcionalmente los plazos de prescripción de la acción, así como para limitar el uso de la privación de libertad, sea preventiva o como sanción, al infringir las leyes penales.

.- **"Intervención penal mínima – desjudicialización"** El artículo 40.3 letra b) de la Convención establece como uno de los principios centrales de la misma, el de intervención penal mínima o principio de la desjudicialización, que persigue evitar o reducir al mínimo el contacto del niño con el sistema de justicia penal. De esta forma, "dado que la sanción es un mal (como lo es el proceso), debe emplearse únicamente cuando sea indispensable y en la medida indispensable" (Couso, 2008).

.- **"El principio de proporcionalidad"** Debe servir para modular la intervención estatal respecto de las libertades y derechos fundamentales de los adolescentes, y determinar con precisión los requisitos y las condiciones de la intervención. Desde esta la perspectiva, la pena de privación de libertad u otras medidas más intensivas de sanción, deben ser circunscritas a aquellas infracciones más graves para las cuales no es posible reaccionar con otro tipo de sanciones y la pena de servicios en beneficio de la comunidad, debería constituir una alternativa adecuada para sancionar delitos de gravedad leve o media.(Couso 2008)

### **3.2. SUJETO DE ATENCIÓN DE AMBAS SANCIONES**

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 Nº 20.084<sup>6</sup>.

### **3.3. FORMAS DE INGRESO AL PROGRAMA**

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

- a. Por 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 Nº 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. Por resolución del Tribunal de Garantía, encargado de la ejecución, y se decreta 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 Nº 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.

---

<sup>6</sup> Ley 20.084, Art 3 "la presente ley se aplicará a quienes al momento en que se hubiere dado principio de ejecución del delito sean mayores de catorce años y menores de dieciocho años, los que, para los efectos de esta ley, se consideran adolescentes".

- 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.
- e. 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.
- f. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en sustitución de la pena impuesta conforme a la potestad establecida en el art. 53 de la Ley 20.084.
- g. 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.

El procedimiento de derivación de las resoluciones judiciales de los Tribunales de Garantía y Tribunales de Juicio Oral en Lo Penal, que decreten sanciones y medidas de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescentes, se tramitarán en conformidad a lo establecido en el Capítulo VI del **Acta N° 71-2016**, del Pleno de la Corte Suprema de Justicia, de fecha dieciséis de junio del año dos mil dieciséis, denominado "Modelo Operativo en Tribunales para la aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente". Dicha acta establece en su artículo 93: "Ingreso, traslado y egreso de adolescentes. Los tribunales comunicarán las medidas cautelares y penas que deban cumplir los adolescentes infractores a la autoridad administrativa del Servicio Nacional de Menores (SENAME), que coordinará el traslado e ingreso a los distintos lugares en que ingresara el adolescente, la que luego informará al Tribunal. Complementa a dicha norma el artículo 101 del acta, el cual establece que: "En cuanto a la comunicación con los coordinadores regionales de SENAME, todas las medidas cautelares y sanciones dispuestas respecto de un adolescente serán puestas en conocimiento del coordinador regional de SENAME. Para estos efectos y para los expresados con anterioridad se tendrá presente la dirección física, electrónica y telefónica de estos coordinadores y de las distintas ofertas programáticas aprobadas por SENAME, información que se entregará a título ilustrativo a los Juzgados de Garantía y Letras con competencia en Garantía".

Finalmente, señalar que en cualquiera de las sanciones señaladas en la Ley N° 20.084, el juez puede decretar como sanción accesoria el tratamiento del consumo problemático de drogas o alcohol, siempre que sea necesario en atención a las circunstancias del/la adolescente.

#### **3.4. FORMAS DE EGRESO DESDE EL PROGRAMA**

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

- a. Por cumplimiento de las horas decretadas para la prestación de los Servicios en Beneficio de la Comunidad, cualquiera haya sido su vía de ingreso.
- b. Por sustitución de la sanción de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad, por una pena menos gravosa.
- c. Por remisión de 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. Por quebrantamiento de la sanción de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad y le sea decretada una pena de Libertad Asistida en cualquiera de sus formas por un periodo máximo de tres meses.
- e. Por cumplimiento de la reparación y 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).
- f. Por cumplimiento de la reparación y 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).
- g. Por sustitución dictada por el Juez de Garantía y sustituya la sanción de reparación del daño una pena menos gravosa, según lo dispone el art. 53 LRPA.

- h. Por remisión de la pena, y se 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 LRPA.
- i. Por quebrantamiento de reparación del daño, imponiéndosele 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).

#### **IV. OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

##### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Favorecer el proceso de responsabilización del adolescente cuya sentencia judicial decreta la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad o Reparación del Daño, lo anterior en el marco de un proceso socioeducativo (art. 20, Ley N° 20.084 y art.43 reglamento Ley N° 20084).

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS MODALIDAD SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD**

- a. Asegurar una oferta de actividades suficiente, integral y amplia, gestionadas a nivel de organismos públicos y privados de la comunidad que favorezcan el cumplimiento efectivo de la sanción penal por parte de los/las adolescentes sancionados, lo anterior en el marco de los principios del enfoque socioeducativo, y de la proporcionalidad de la pena.
- b. Fomentar la participación activa y reflexiva del/la adolescente en los servicios comunitarios, a través de un proceso socioeducativo y de experiencia de responsabilidad que le permita establecer la vinculación entre la actividad de servicio a la comunidad y el delito cometido.
- c. Referir al adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo integral, acorde a su interés y demanda.

##### **4.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS MODALIDAD REPARACION DEL DAÑO**

- a. Desarrollar un proceso socioeducativo que permita construir un acuerdo de reparación, a través del cual el/la adolescente ofensor pueda comprometerse en la ejecución de una acción reparatoria, que le permita establecer la vinculación entre dicha acción y el delito cometido.
- b. Fomentar la participación activa y reflexiva del/la adolescente en la ejecución de la prestación reparatoria.
- c. Referir y/o orientar a él o la adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo, acorde a su interés y demanda.

#### **V. DESARROLLO DE LA INTERVENCION DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD**

El desarrollo de este proceso mantiene aspectos generales de la orientación técnica precedente, pero en algunos aspectos en específico se organiza de manera más operativa y comprensiva para clarificar el quehacer de los equipos técnicos del programa. Este capítulo estará dividido en las estrategias generales que orientarán la intervención en esta línea programática y posteriormente se realizará una breve descripción de las etapas que en general serán implementadas durante el proceso de intervención con el joven sancionado.

##### **5.1. ESTRATEGIAS DE INTERVENCION**

Para efectos de este documento se entenderá una estrategia de intervención como "el conjunto coherente de recursos utilizados por un equipo profesional disciplinario o multidisciplinario, con el propósito de desplegar tareas en un determinado espacio social y socio-cultural con el propósito de producir determinados cambios" (Rodríguez, 2013). Las estrategias de intervención corresponden a los factores que se identifican como claves de activar, para lograr la resolución del problema en la dirección postulada por los objetivos del programa, que en este caso demanda necesariamente la realización de acciones claves que se dirigen al sujeto de atención, a los operadores de justicia y a la comunidad.

En este marco y teniendo como contexto los enfoques antes señalados, las estrategias de intervención serán:

- a) Acompañamiento socioeducativo y supervisión.
- b) Coordinación con circuito judicial.
- c) Trabajo de vinculación con la comunidad.
- d) Gestión de actividades idóneas.

- a) Acompañamiento socioeducativo y supervisión:** Esta estrategia dice relación con todas las acciones o conjunto de acciones, que responden al objetivo particular de supervisar el desarrollo de los convenios de servicios en el marco de una intervención socioeducativa que promueva la efectiva responsabilización y reinserción social. El cumplimiento del servicio convenido debe satisfacer en sí el objetivo preventivo especial positivo, asociándose necesariamente al proceso "responsabilizador", donde exista un reconocimiento del daño causado por el delito, ya sea a una víctima en particular o la comunidad en general.

El proceso de intervención debe asegurar que el acompañamiento profesional promueva procesos reflexivos en el adolescente (aprendizaje socioeducativo) y el desarrollo incipiente de actitudes de empatía, así como el apoyo en el proceso de formación de competencias para lograr esa actitud. La brevedad desafía a los equipos del proyecto a plantearse una intervención acotada, pero planificada e intencionalmente formativa, desde que el adolescente infractor ingresa hasta que egresa del Proyecto.

La acción educativa se produce en tres instancias:

1. A través del trabajo de intervención que despliega el delegado y su labor socioeducativa antes indicada.
2. En el encuentro, diálogo y construcción del servicio comunitario, proceso que de manera dialógica genera aprendizajes que incluso pueden ser transferidos a otros ámbitos de la vida, tanto por parte del adolescente como por la comunidad, por ejemplo al enfrentar nuevas y diferentes situaciones de conflicto.
3. En la ejecución de la reparación o servicio convenido, mediante la adquisición de conocimientos y habilidades asociados al desarrollo de las actividades que dicen relación directa con la ejecución del servicio convenido.

El diseño del trabajo técnico, y en específico la consideración de las estrategias socioeducativas más pertinentes, a desarrollar durante la permanencia de los/las adolescentes en el programa, deberá fundarse en la necesaria comprensión de las características de cada adolescente, para ello los equipos técnicos de los programas deberán considerar diversos factores que son claves en la intervención con población juvenil, como son los procesos motivacionales, los factores culturales, necesidades de atención, etc.

Se puede afirmar que la motivación 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 establecer objetivos de trabajo que consideren dichas circunstancias.

Asimismo para la selección de la actividad se hace necesario tener en cuenta **aspectos de género, etnia o condición migratoria**. Por un lado, la realización de servicio no debiera conectarse a tareas que reproduzcan estereotipos 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, tales como establecer que el cuidado de niños, de ancianos, labores de aseo o manipulación de alimentos, sean sólo desarrollados por adolescentes mujeres. 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 que amplíen su identidad de género.

Asimismo, tampoco debieran realizarse actividades que se relacionen con menoscabo a la **pertenencia étnica**, cuando se trate de adolescentes infractores con origen o identidad de alguno de los pueblos originarios del país o por la **condición migratoria** de ellos. 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.

Que el adolescente sea el foco de la planificación involucra asimismo, que el trabajo en el caso a caso, se debe fundar en un adecuado proceso de evaluación y priorización de necesidades de atención, que se traducen en objetivos técnicos, orientados a disminuir la reincidencia y a potenciar los recursos y motivaciones del/la adolescente.

- b) Coordinación con circuito judicial.** Obedece a la necesidad de mantener una coordinación expedita con las autoridades judiciales y otros actores del proceso penal, trabajo del cual debe ocuparse el Director del Proyecto. Ello supone, por una parte, informar a distintas instancias del proceso penal, juez de garantía, fiscal, defensor, y otros actores como el coordinador judicial,

entre otros, acerca de este Programa, sus características y alcances. Y por otro lado, esta coordinación debe llevar a establecer acuerdos efectivos de trabajo entre dichos actores y el proyecto, que posibiliten concordar procedimientos a nivel de derivación, seguimiento de casos y acuerdos a establecer sobre las acciones a desarrollar ante incumplimientos o bien el avance en el logro de ciertos objetivos del Plan de Trabajo Individual (para remisión de la pena por ejemplo).

- c) Trabajo de vinculación con la comunidad.** Para que la intervención alcance los objetivos propuestos, es necesario un proceso adecuado de inserción del proyecto en el territorio que cubre, desarrollando conexiones con servicios estatales y organizaciones privadas sin fines de lucro, así como organizaciones sociales, que apoyen y/o garanticen la realización del trabajo comunitario.

Esta vinculación supone por una parte, acciones de difusión hacia los organismos recién mencionados, y el sentido educativo que reviste la ejecución de esta sanción, y por otro lado sensibilizar a todos los actores en los beneficios y efectos gananciales que este tipo de intervención reviste en términos de mayor efectividad en el proceso de responsabilización del propio adolescente y de cómo la comunidad, de manera participativa, puede colaborar e involucrarse apoyando la resolución del conflicto que provoca la comisión de un delito por parte de un adolescente.

Este trabajo de difusión tiene que realizarse de modo permanente por parte del proyecto, dado que el programa debe asegurar una oferta de servicios amplia, estable, diversificada e idónea a los fines educativos.

La experiencia histórica de esta línea programática indica la necesidad de ampliar y mantener acuerdos con distintos tipos de organismos: estatales, privados y organizaciones sociales, de modo que el proyecto cuente con una gama variada de espacios de reparación, que permita encontrar la alternativa que se ajuste a las necesidades del joven, atendiendo al hecho que mayoritariamente desempeñan actividades estudiantiles y de trabajo. Las mismas que según instrucciones imperativas de la LRPA, no pueden ser abandonadas para ejecutar la sanción, sino que son protegidas en interés superior del 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 sin fines de lucro y también organizaciones sociales, que realizan actividades en horarios y jornadas distintas de las de oficina, amén 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.

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 traducirse en acuerdos amplios de colaboración, no obstante el no contar con acuerdo formal, como puede ser un protocolo, 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 su interés y que se adapten a sus distintos requerimientos que evidencien los adolescentes, 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 particularmente frente al riesgo de incumplimiento. 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.

- d) Gestión de actividades idóneas:** Implica básicamente la consideración de tres criterios, que responden a las siguientes interrogantes ¿Qué?, ¿Dónde? y ¿Cómo?:

- 1) ¿Qué actividad? - El carácter de la actividad a seleccionar.** Al respecto, la ley es muy clara en este ámbito pues precisa que se deben realizar actividades de utilidad social a favor de la comunidad o en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad social. Por consiguiente, se refiere a actividades de utilidad pública o interés social y con valor educativo, pues deben servir para que el joven se responsabilice de las consecuencias de la infracción cometida, a la vez que como medio para reparar a la comunidad perjudicada por la infracción penal.

Serían actividades pertinentes las que se ejecuten en instituciones y organizaciones de la sociedad civil que otorgan 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 colectividad, ligadas a la cultura, al deporte y la recreación, el folklore, fomento de la lectura

en bibliotecas y proyectos público al respecto, otros que resguardan algún tipo de patrimonio nacional, etc.

Asimismo 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 colectividad <sup>7</sup>/.

Finalmente la búsqueda y coordinación de servicios y actividades en beneficio a la comunidad, debe 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 lo establecido en la Convención de los Derechos del Niño, ratificada en 1990, en su Art. 32 N°1, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado por Chile el año 1972, que en su art. 10 No. 3, y los Convenios firmados por Chile ante la Organización Internacional del Trabajo (OIT), referidos al trabajo infantil, éstos son los N° 5 y 6 de 1919, el N° 7 de 1920, N° 10,15 y 16 de 1921, N° 138 de 1999 y N° 182 de 2000.

Las categorías de peores formas de trabajo infantil son:

- ✓ Explotación sexual y comercial.
- ✓ Utilización de niños/as y adolescentes en actividades ilícitas y prácticas asociadas a la esclavitud.
- ✓ Trabajo peligroso por naturaleza (Ver Anexo N° 03).
- ✓ Trabajo peligroso por sus condiciones (Ver Anexo N° 03)

La selección de actividades constituye 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 para acordar un protocolo de cumplimiento.

Asimismo, idealmente debieran seleccionarse **actividades que le faciliten al adolescente entender las consecuencias de su conducta infractora**. En este sentido, sería especialmente significativo si las actividades a realizar estuviesen vinculadas en algún grado con la naturaleza de la infracción, porque permitiría abordar con claridad la responsabilización del adolescente, en relación con las consecuencias de sus actos y además, constatar el resultado de la actividad realizada.

La elección de una determinada institución u organización, no es independiente del tipo y connotación de las actividades de reparación que se puedan realizar. Por ende cabe considerar:

- Elegir instituciones donde el joven pueda poner en práctica sus potencialidades, realizar sus intereses y/o tenga oportunidades de crecimiento personal.
- Elegir instituciones que estimulen al adolescente la realización de reflexiones adicionales, por ejemplo respecto de la utilidad de los servicios o beneficios que dispensa (Couso y Pérez, 2005).

**2) ¿Dónde desarrollar la actividad? - Priorización de la intervención en el propio entorno.** La intervención tiene que situarse, preferentemente, en el entorno del joven, utilizando para ello los recursos que dispone la propia comunidad, de manera que se garantice que el adolescente mantenga y desarrolle su vida habitual.

Las acciones en el propio medio sirven para no romper sus vínculos de integración familiar y social más directos, y para que la comunidad participe en la resolución de aquellos conflictos que pueden alterar la integración social. Este criterio además de ser un facilitador del cumplimiento del servicio, permite que el servicio pueda redundar en generación o refuerzo a la identidad del adolescente con su comunidad.

En caso que los/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.

Este criterio implica que el equipo no sólo cuente con el catastro de organizaciones e instituciones, sino también que haya realizado contactos previos con la red a fin de asegurar rapidez al momento de ofrecer un espacio al o la joven derivada al programa. Para el logro de

---

<sup>7</sup> 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.

tal eficacia se hará necesario que el equipo constantemente esté haciendo esfuerzos por ampliar y actualizar el registro de organismos que estén dispuestos a ofrecerse como espacios de reparación, lo cual debe irse traduciendo en acuerdos o convenios de colaboración.

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 afectar su socialización 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.

- 3) ¿Cómo desarrollarla? - 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.

Cuadro Nº 1 – Extensión Máxima de la Intervención (Plan de Trabajo Individual). Incluye la etapa evaluativa, preparación para el servicio, ejecución del servicio convenido y su cierre y por último la evaluación del proceso.

HORAS DE CONDENA	TIEMPO MÍNIMO PERMANENCIA	TIEMPO MÁXIMO PERMANENCIA
30 - 40 HORAS	1 MES	4 MESES
40 - 60 HORAS	1 MES	5 MESES
60 - 80 HORAS	1 MES	6 MESES
80 - 100 HORAS	1 MES y 1/2	8 MESES
100 - 120 HORAS	1MES y 1/2	10 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. En consideración a esta estimación y al principio de proporcionalidad bajo el cual se generó el catálogo de sanciones de la Ley Nº 20084, bajo ninguna circunstancia se aceptará que un adolescente realice menos de 2 horas semanales de servicio.

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.

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 apoyo u orientación oportunamente.

## 5.2. ETAPAS DEL PLAN DE TRABAJO

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.

Cuadro Nº 2: Etapas (Formato propuesto Ver Anexos)

Etapa	Actividades centrales del Programa	
<b>Inicio</b>	Ingreso	Apertura Expediente Judicial y registro ingreso SENAINFO
		Acogida y Encuadre

	Etapa Evaluativa	Evaluación de Entrada
		Evaluación para el Proceso de Responsabilización
	Selección Actividades	Selección del Catastro de Instituciones y Descriptores de Actividades
		Coordinación con la Institución para la Prestación del Servicio
	Formulación del Plan de Trabajo Individual y Protocolo de Servicio	Elaboración del Protocolo de Prestación del Servicio
		Definición Compromisos del Proceso de Responsabilización
		Definición requerimientos para uso de la red
Coordinación con judicatura	Remisión a Tribunal de Garantía del Protocolo de Prestación de	
	Informe de Incumplimiento	
Coordinaciones para la complementariedad	Coordinaciones con programas LRPA en casos de simultaneidad de medidas y sanciones.	
	Coordinación con otros Programas del intersector	
<b>Ejecución de Plan</b>	Control y supervisión del/la adolescente	
	Acompañamiento socioeducativo	
	Preparación para el cumplimiento del servicio	
	Coordinación para la participación de familia	
	Evaluación del proceso y toma de decisiones respecto a la ejecución de la sanción	
	Coordinación con el Sistema Judicial	
	Complementariedad de la intervención	
<b>Término</b>	Cierre y evaluación	Valoración final de la experiencia
	Coordinación red	Coordinación de redes para acceso a servicios
		Coordinación con otros programas ejecutores de sanción
	Reporte cumplimiento	Informe de Cumplimiento a Tribunal
		Registro cierre administrativo base SENAINFO
Certificación del cumplimiento de condena y Asesoría para la		

### 5.2.1. ETAPA DE INICIO

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 sobre todo 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 debe superar los 15 días hábiles, desde la primera entrevista, lo anterior en el entendido 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.

Esta etapa involucra las siguientes actividades:

#### I. **INGRESO:**

**a) Apertura del expediente de ejecución y registro ingreso SENAINFO.** Recibida la orden de ingreso se procederá a la apertura del expediente de ejecución, que se iniciará con la copia de la sentencia judicial, derivada por el coordinador judicial o directamente por el tribunal. Luego se incorpora el Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio, y todos los documentos establecidos en el artículo 35 "Expediente de Ejecución" del Reglamento de la LRPA (Ver Anexo).

Asimismo se dará inicio al ingreso de información del/la adolescente en la base de registro de usuarios SENAINFO.

**b) Acogida y encuadre:** Considera los primeros contactos con el/la adolescente, 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, explicando claramente al adolescente 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 y del equipo.

## II. **ETAPA EVALUATIVA :**

**a) 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 tales como 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 (Ver Anexo N° 1).

**b) Evaluación para la Intervención en responsabilización (definición de los objetivos del acompañamiento socioeducativo):** Implica el desarrollo de un breve diagnóstico, lo anterior a fin que el delegado cuente con respaldo técnico para identificar factores asociados a la mantención y/o progresión de trayectorias delictivas, recursos, motivaciones y necesidades de desarrollo del/la adolescente; como también riesgos y recursos del entorno.

Esta evaluación técnica permitirá determinar focos de trabajo para desarrollar el acompañamiento socioeducativo y facilitar la definición de estrategias de gestión del cambio, acorde a la receptividad de cada joven.

Asimismo, en todos los casos ingresados al Programa, se deberá aplicar la Pauta de Sospecha Diagnóstica para el Consumo problemático de Droga (ver Anexo N° 05). Para los casos que exista una confirmación de la sospecha, se deberá proceder con la derivación al dispositivo ambulatorio correspondiente, para su confirmación diagnóstica respecto a dicho consumo.

Tratándose de jóvenes ingresados al programa 24 horas operará el Protocolo de complementariedad – proyectos 24 horas medidas y sanciones (DEPRODE-DJJ), a fin que accedan a la oferta de atención de los Programas de Tratamiento por Consumo de Drogas (PDC).

En el caso de jóvenes que no ingresen por programa 24 horas, la derivación para dicha confirmación podrá ser realizada a la oferta MINSAL (Ver Anexo: **Políticas Públicas de Salud para el abordaje del consumo de alcohol y drogas de jóvenes y adolescentes en Chile**)

## III. **SELECCIÓN DE ACTIVIDADES IDÓNEAS.**

**a) Selección del Catastro de instituciones y Descriptores de actividades:** En función de la Evaluación de entrada, el catastro de Instituciones, el Descriptor de Actividades (ver anexo) con la que cuenta el programa respecto de las instituciones con las que mantiene acuerdos colaborativos y lo indicado en la sentencia que define el número de horas a cumplir, el/la adolescente, con el apoyo del equipo técnico del programa, decidirá la institución y tipo de actividad a ejecutar. Posteriormente se avanzará en la formalización de las condiciones concretas para la ejecución de la actividad seleccionada.

**b) Coordinación con la Institución para la Prestación del Servicio:** En función de la selección efectuada por adolescente, se deberá tomar contacto con el representante de la institución donde se prestará el servicio y coordinar la incorporación del adolescente en las actividades establecidas para la prestación del servicio. Para ello se definirán, actualizarán y formalizarán los requerimientos operativos de la prestación, tales como horario, calendarización, definición de contrapartes para el seguimiento y reporte, etc.

En la presentación formal de la institución, se deberá entregar 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. En este punto cabe señalar, la necesidad de solicitar por parte del programa la firma de un compromiso de confidencialidad por parte de dicho encargado, a fin de evitar la estigmatización del adolescente en el lugar donde se desarrollará el servicio protocolizado.

Esta persona, será para todos los efectos reconocida por el equipo técnico como "agente comunitario", cuyo rol implica tanto el acompañamiento en las tareas prácticas que desarrollará el adolescente durante el servicio comunitario como la promoción de una reflexión orientada a la responsabilización.

Previo al ingreso de ejecución, los profesionales del proyecto realizan entre 1 a 2 reuniones con este agente, a fin de explicar la sanción y la perspectiva con la cual se aborda la sanción, se explicitan y concuerdan objetivos, se establecen procedimientos en situación de incumplimiento, entre otras materias.

#### IV. **FORMULACION DEL PLAN DE TRABAJO INDIVIDUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO:**

Su formulación se desprende del proceso evaluativo llevado a cabo al ingreso e incluye la planificación de la intervención en tres áreas, por un lado el proceso responsabilizador, en segundo lugar la ejecución del Protocolo de Prestación de Servicios y en tercer lugar las gestiones del programa para referir o conectar al adolescente con recursos de la red social que favorezcan su desarrollo integral, acorde a su interés, necesidades detectadas y/o demanda. En dicho plan se establece objetivos, plazos de ejecución de las actividades y el logro esperado.

**a) Elaboración del Protocolo de Prestación del Servicio.** Se establecerá condiciones que quedarán expresadas en un Compromiso o Protocolo de Prestación del Servicio (Ver Anexo Nº 02). Dicho Protocolo deberá ser elaborado antes de cumplirse los 15 días hábiles, desde el ingreso del adolescente al programa.

**b) Definición Compromisos Proceso Responsabilizador.** En el marco del Plan de Trabajo Individual, y específicamente en el desarrollo del proceso de acompañamiento socioeducativo, se establecen los compromisos operativos para efectos del seguimiento del proceso que incluyen la determinación de fechas y horarios para los encuentros delegado/adolescente, y la determinación de incorporar a otros referentes familiares y/o adultos significativos que pudieran tener un impacto en el cumplimiento de la condena. Así como los objetivos técnicos asociados al proceso de acompañamiento socioeducativo, propiamente tal.

Cabe señalar que en este programa se comprende que la participación de la familia es voluntaria, no obstante cuando se visualice que constituye un recurso relevante se procurará su apoyo durante el proceso a través de la supervisión y motivación al adolescente para su adherencia al programa/sanción y el cumplimiento del protocolo de Servicio, esto en atención a lo señalado en el art. 46 del reglamento de la Ley Nº 20084 que indica "participación de los padres. En el trabajo con el adolescente y, especialmente en la primera entrevista, **se procurará** la presencia de los padres, del adulto responsable de su cuidado u otro familiar que apoye su proceso de reinserción". 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, esto en el entendido que si bien por un lado, existe el reconocimiento de su capacidad racional y de su autonomía, y, por otro, también se reconoce su vulnerabilidad dada la imposibilidad material, en algunos casos especialmente tratándose de menores de 18 años, de satisfacer plenamente sus necesidades básicas.

**c) Definición requerimientos para uso de la red.** Refiere a los ámbitos en los cuales el/la adolescente evidencia 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 la derivación y/o acceso a tratamiento del consumo problemático de drogas, acceso a actividades de participación social; acceso a recursos asistenciales de la red municipal, entre otras, ante las cuales desde un enfoque de derecho, el programa orientará al/la adolescente y su familia y/o adulto significativo para su acceso.

Para ello, el delegado efectuará una evaluación de las áreas de escolaridad, capacitación, acceso a tratamiento de salud física y mental, inserción laboral, si corresponde, y el nivel de calificación del adolescente y su grupo familiar para el acceso a beneficios sociales.

En base a dicha evaluación el delegado, orientará al joven y su adulto responsable de manera de manera verbal y/o mediante material de apoyo respecto del acceso y/o uso de la oferta asociada a cada área.

V. **COORDINACIÓN CON JUDICATURA:**

**a) Remisión a Tribunal de Garantía del Protocolo de Prestación de Servicios.** El Protocolo 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.

**b) Informe de Incumplimiento:** Transcurridos 20 días hábiles desde la fecha de la notificación de la resolución judicial y habiéndose cursado la citación respectiva, si el/la adolescente no se hubiera presentado en el programa, ni ha sido contactado en domicilio reportado en el expediente, se informará al juez competente y a las partes, con copia al coordinador judicial, de la imposibilidad del equipo técnico de tomar contacto y/o lograr la participación del/la adolescente en el programa, solicitando un pronunciamiento al respecto y las medidas de apercibimiento que el juez considere necesarias. Dicho plazo se establece como el razonable, considerando todas las gestiones de "rescate" (visitas domiciliarias, contactos con terceros significativos, etc.) que los programas suelen desplegar a fin de lograr la adherencia del adolescente y en términos judiciales, permite acreditar con verificadores suficientes la no adherencia a la sanción y que la autoridad judicial correspondiente determine las medidas judiciales que correspondan. Dichas acciones son **solicitadas** por el juez de control de ejecución, a fin de acreditar con antecedentes suficientes las resoluciones judiciales que se adopten con posterioridad, por ejemplo el "quebrantamiento".

VI. **COORDINACIONES PARA LA COMPLEMENTARIEDAD**

**a) Coordinaciones con programas LRPA en casos de simultaneidad de medidas y sanciones.** Ante la ejecución simultánea de otras medidas cautelares y sanciones, se requiere que el programa se coordine con los equipos técnicos de las otras medidas y sanciones y establezcan un plan de abordaje del caso, que viabilice el cierre y/o avance de cada una de las respectivas sanciones y evite la sobre-intervención.

Si la sanción o medida impuesta de manera simultánea es de tipo privativa de libertad, se informará de esta situación al juez competente para que se resuelva respecto a la situación procesal del adolescente (suspensión, unificación, etc). El abordaje de casos en condición de simultaneidad será abordado en extenso en lienamiento específico que orientará en esta materia.

**b) Coordinación con otros Programas del intersector:** En función de la evaluación levantada en la Pauta de Sospecha Diagnóstica para el Consumo problemático de Droga (ver Anexo N° 05), y existiendo una derivación al dispositivo ambulatorio correspondiente para su confirmación diagnóstica respecto a dicho consumo.

De confirmarse este tipo de consumo, y que se haga inviable la participación del/la adolescente en el proceso, el programa podrá solicitar al juez competente la suspensión de la condena por el periodo que el programa de tratamiento establezca como mínimo para establecer las condiciones personales mínimas que permitan la adherencia a la sanción y el cumplimiento del Protocolo de Servicio.

Por otro lado, de confirmarse el consumo problemático, y que sea posible la participación del/la adolescente en el proceso de Servicio a la Comunidad, el programa deberá realizar la derivación al programa de tratamiento e incluir dicho proceso terapéutico en el Plan de Trabajo del adolescente, realizando el seguimiento y acompañamiento respectivo, hasta el cese de la sanción penal, ante lo cual se reforzará el trabajo motivacional y adherencia al tratamiento por parte del adolescente y se cerrará el caso en el programa de SBC, informado de dicha situación al programa de SENDA.

De existir un tipo de consumo que no interfiera con el desarrollo del plan de trabajo del programa, se deberán aplicar los protocolos de complementariedad que existen con la oferta de Salud en el territorio.

En los casos el programa visualice necesario la coordinación con otros dispositivos de atención, como los programas de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior, el programa operará bajo el lineamiento de complementariedad que el servicio ha establecido para ello.

## 5.2.2. ETAPA DE EJECUCION DEL SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

- I. **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. El control y la supervisión constituye una obligación del programa en general y del delegado en particular.

Será obligatorio por estándar técnico el contacto directo con el joven cuatro (4) veces al mes, lo cual deberá quedar formalmente registrado en la ficha técnica (con firma), de preferencia con una periodicidad de al menos una vez por semana. Dicho contacto deberá realizarse en la sede del programa o en el domicilio antes de iniciarse el cumplimiento del Servicio, pero una vez iniciado dicho servicio, la supervisión deberá realizarse en el lugar donde se ejecute el servicio comunitario y sólo de manera complementaria podrán realizarse otras intervenciones en sede o en el domicilio del/la adolescente.

La supervisión del adolescente implica que se explicita en la relación con el delegado, el componente simbólico de autoridad y normatividad que implica ser representante institucional ante sistema penal, y cuyo rol será estructurar y orientar el cumplimiento de la sanción, articulando la responsabilización pasiva que se da en el momento de la aplicación de la pena y la responsabilización activa que se va dando en el proceso socioeducativo.

Asimismo debe permitir la identificación de elementos que puedan poner en riesgo el cumplimiento de la sanción, a fin de abordarlas oportunamente y generar las condiciones más favorables para que el/la adolescente cumpla.

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.

- II. **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.

En el marco del enfoque socioeducativo, en esta etapa la implementación de prácticas de tipo restaurativo serán clave, esto dado que lo que se debe propiciar en el trabajo que desarrolle el delegado es que a partir de la planificación y ejecución del servicio convenido, se vaya desarrollando:

DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA RESTAURATIVA
Mediante la práctica social que desarrolla el delegado, se genere una experiencia que permita al joven y a la comunidad, primero que nada reconocer el daño causado por la comisión del delito; que el ofensor enfrente su responsabilidad frente a las personas que han sido afectadas por sus actos; que la comunidad, en este caso representado por la institución que recibe el servicio comunitario, acepte el acto de reparación del joven y genere espacios efectivos de integración social para el/la adolescente.
Que mediante la acción socioeducativa, que implica una relación dialógica, se promueva la valoración de la consideración del otro y la toma de perspectiva social.
Que mediante la acción socioeducativa, el delegado propicie reflexiones, desarrollo de habilidades y ensayo de nuevas conductas, de manera de abrir aprendizajes que abran oportunidades nuevas en la trayectoria vital del adolescente.

Que el ofrecimiento de un repertorio de actividades, permitan al/la joven sancionado(a) vivenciar una experiencia de rectificación y/o enmienda del error cometido (infracción de ley), fomentando su participación activa y reflexiva en dichos servicios comunitarios, que le permita establecer la vinculación entre la actividad de servicio a la comunidad y el delito cometido
Que el cumplimiento del servicio convenido se traduzca en una recomposición de las confianzas, para el joven y la comunidad.
Que el cumplimiento del servicio convenido, favorezca en el/la joven y a la comunidad, un aprendizaje que les permita una apropiación efectiva en la solución de los conflictos que los aquejan.

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.

- III. **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 a través de intervenciones directas del programa o en algún otro organismo de la comunidad relacionado con el requerimiento evaluado. 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. Deberán ser informadas y aceptadas por el/la adolescente, indicándosele que dichas actividades de preparación no formarán parte de las horas de cumplimiento del servicio comunitario, y **en ningún caso podrá significar más de un cuarto del tiempo establecido para la propia sanción y/o tiempo establecido para el servicio** (si se asignó 30 horas de servicios, la habilitación no podrá exceder de 7 horas como máximo). Esta proporcionalidad, obedece al trabajo socioeducativo que el programa debe desarrollar con miras al desarrollo del Plan de Trabajo Individual que promueva procesos de responsabilización efectivos y de reinserción social exitosos.

Asimismo 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.

- IV. **Coordinación para la participación de familia:** Consistente en acciones de orientación y coordinación con los adultos con los cuales se procurará acompañar el proceso, para que apoyen y estimulen al adolescente a proseguir avanzando con su compromiso de prestación de servicios de la manera estipulada. La familia o adulto 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.

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.

- V. **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. La periodicidad de dichos informes dependerá del tiempo de la sanción, debiendo considerarse plazos para remitir dicha información de manera proporcional al número de horas, a saber:

- a) Entre 30 – 60 horas : cada 1 mes ó a requerimiento judicial
- b) Entre 60 – 120 horas: cada 2 meses ó a requerimiento judicial

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.

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 a dicho cronograma (Ver Anexo Protocolo de Servicio).
- 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 incumplimiento.**
- c. 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.

Para aquellos casos en que el/la adolescente evidencie asistencias intermitentes, entendiéndose por tales la inasistencia "eventual" a las actividades del cronograma establecido para el Protocolo de Servicio, 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 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, 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.

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 juez competente dicho incumplimiento, solicitando una audiencia para que exista un pronunciamiento respecto del quebrantamiento de la sanción.

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.

- VI. **Coordinación con el Sistema Judicial.** En relación al trabajo con el circuito de justicia, es necesario 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.

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.

Ante cambios de domicilio de parte del adolescente deberá informarse al tribunal 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.

**VII. 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 respecto a la complementariedad que debe existir en caso que el/la adolescente reciba una sanción accesoria de tratamiento de rehabilitación por adicción a las drogas o al alcohol, y/o durante la ejecución de la condena de Servicios Comunitarios de detecte el consumo problemático por parte del /la joven, en estos casos se espera que el programa:

- Identifique claramente las necesidades de tratamiento
- Motive al/la adolescente para llevar a cabo el tratamiento en adicciones, en el entendido que aún siendo establecido dicho tratamiento como sanción accesoria, la voluntariedad es un proceso de co-construcción. La teoría planteada por los psicólogos e investigadores norteamericanos James Prochaska y Carlo Di Clemente, modelo transteórico del cambio, establece el primer modelo global del proceso de cambio, que indica que las personas atraviesan por una serie de fases en su motivación para abordar, tratar y resolver un problema, y lograr un cambio en éste. Este modelo distingue las siguientes fases: Pre-contemplación, Contemplación, Preparación y Acción. Según este modelo transteórico del cambio, es posible que una persona que no presenta motivación para cambiar en un primer momento, adquiera una motivación genuina y atraviese por las diversas fases de motivación para el cambio, a partir de un trabajo con 24 estrategias adecuadas, que induzcan al sujeto a significar su proceso y empoderarse de él. Dentro de las intervenciones terapéuticas que buscan este objetivo se encuentra la entrevista motivacional, cuya finalidad es fomentar la motivación intrínseca para el cambio, respetando la autonomía del usuario en cuanto a los objetivos que pretende alcanzar (Pacheco, 2008)
- Acompañe el proceso de adherencia al tratamiento, sólo durante el tiempo que dure la ejecución de la sanción.

En los casos que dicha sanción accesoria no haya sido dictada pero se detecte un consumo problemático de drogas por parte del/la joven, el programa igualmente procurará la adhesión del adolescente al tratamiento, para lo cual también se espera que el equipo del proyecto realice las mismas acciones antes mencionadas.

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. El abordaje de casos en situación de simultaneidad será descrito en extenso en lineamiento que orientará esta materia.

Ya sea en el Expediente de Ejecución o en otro medio de registro que institucionalmente SENAME establezca, 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.

### 5.2.3. ETAPA DE TÉRMINO

- I. **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.
- II. **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.
- III. **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 le 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.
- IV. **Informe de Cumplimiento a Tribunal.** Certificación de cumplimiento. La institución que ejecute la sanción, informará sobre el total cumplimiento de la misma a su término, por cualquier medio fidedigno, al juez de que trata el artículo anterior, el que deberá certificar dicho cumplimiento.  
Asimismo, deberá informar de cualquier incumplimiento cuando éste se produzca.
- V. **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.
- VI. **Certificación del cumplimiento de condena.** El programa deberá orientar al adolescente y su familia respecto del seguimiento que debe hacer relativo a la gestión que debe efectuar el tribunal que llevaba la causa, para comunicar al Servicio de Registro Civil e Identificación el cumplimiento de la condena, en función del informe que el propio programa haya remitido al tribunal.
- VII. **Eliminación de antecedentes.** Una vez cumplida la sanción el programa deberá hacer el envío material del certificado de cumplimiento de la sanción al Servicio de Registro Civil e Identificación y orientará al adolescente para la realización de los trámites de seguimiento ante dicho servicio para verificar la eliminación de antecedentes del Registro Penal Adolescente.

Para efectos del monitoreo del Plan de Intervención y su consiguiente registro respecto del nivel de logro alcanzado al egreso, se deberá ponderar la intervención en los siguientes términos:

Se ha asignado a cada criterio una ponderación específica, de forma de proporcionar la importancia y significado de éstos, en función de la relevancia jurídica que cada componente tiene para el cumplimiento de la sanción.

Cuadro N° 12: *Ponderación de criterios para definir Porcentaje de Logro del Plan de Trabajo-Acompañamiento (a registrarse en el campo de Plan de Intervención Individual de SENAINFO).*

Criterio	Ponderación
----------	-------------

Criterio		Ponderación
Objetivos asociados al Proceso de Responsabilización - Acompañamiento socioeducativo		10%
Ejecución Convenido	Servicio	Nº de Horas Convenidas (por sentencia)
		Tipo de Servicio Convenido* (establecido en protocolo)
<b>Total</b>		<b>100%</b>

\*Nota : El Reglamento de la LRPA en su artículo 47 letra d) señala que se entenderá por incumplimiento en esta sanción: "la inasistencia a prestar **el servicio ordenado**".

Asimismo para efectos de traducir las categorías de SENAINFO al nivel de avance de los objetivos establecidos por cada criterio, se deberá utilizar la siguiente tabla:

Cuadro N° 13: Correspondencia categoría Senainfo y resultado logro del Plan de Trabajo (PII)

Categoría SenaInfo	Resultado cálculo Logro PII
<b>Logrado</b> (alrededor del 100% de logros)	Entre 90% y 100%
<b>Parcialmente logrado</b> (más de un 50% de logros)	Entre 50% y 79%
<b>No logrado</b> (menos de un 50% de logros)	49% o menos

En este punto cabe reiterar, que de no lograrse los objetivos asociados al proceso de responsabilización (que ponderan un 10% dentro del Plan de Trabajo Individual), y ejecutado el número de horas del servicio convenido, la calificación del logro de dicho plan será "Logrado", dado que se alcanza el 90% de los objetivos establecidos, esto atendida la brevedad que involucra la ejecución de esta sanción.

## VI. ORIENTACIÓN TÉCNICA PARA REPARACIÓN DEL DAÑO

En esta modalidad cabe señalar que al igual que en la modalidad de servicios en beneficio de la comunidad, la ejecución de la "sanción" se desarrolla en el contexto de un sistema penal tradicional, para lo cual este programa rescata prácticas y modelos de trabajo del enfoque restaurativo para promover procesos de responsabilización más efectivos (Couso, 2008).

### 6.1. ROL DEL DELEGADO CON EL/LA ADOLESCENTE

El rol del profesional delegado opera 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. Este sentido del rol del delegado implica en la práctica que:

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

### 6.2. ETAPAS DE LA INTERVENCION DEL PROGRAMA

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.

### **6.2.1. Acogida y Encuadre**

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 y que comience a articular el vínculo entre la pena y la acción a ejecutar como una oportunidad de reparación concreta del daño causado. A su término se esperaría, 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.

### **6.2.2. Evaluación de entrada**

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. En esta etapa el delgado deberá tomar contacto con la víctima e informarle sobre las características del proceso y conocer su disponibilidad para participar de él y conocer su percepción y expectativas respecto de lo informado, en el caso que acepte la propuesta.

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 otros medios 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.

En cualquiera de las formas de participación de la víctima será recomendable 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. Cuento 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.

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. 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, dado que dicha experiencia de daño constituye una experiencia subjetiva, podrá adoptar diversas formas y abarcar diversos ámbitos,

según la víctima, sus circunstancias, su historia y los contextos donde dicha experiencia se vaya construyendo.

La comprensión de los diversos grados de victimización obliga al programa a considerar en su intervención no sólo el daño que la víctima ha vivido 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.

### **6.2.3. Construcción del Acuerdo Reparatorio víctima-adolescente ofensor**

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. Para esto se deberá evaluar la disponibilidad horaria que tenga el/la adolescente para llevar a cabo encuentros con la víctima y asistir al programa. Esta será una herramienta de referencia para la eventualidad en que se tenga que informar acerca del incumplimiento de la sanción.

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.

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.

En esta etapa será necesario que se mantenga 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.

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 dos 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 tiempo disponible.

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.

La construcción del Protocolo de Acuerdo Reparatorio 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 reparator 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.

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:

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

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.

#### **6.2.4. Ejecución de Protocolo de Acuerdo Reparatorio**

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.

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 la 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.

#### **6.2.5. Cierre y Egreso**

Debe realizarse 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.

Se formaliza el término de la ejecución de la sanción, informando al juez competente el cumplimiento o no del acuerdo reparatorio y registrando dicho resultado en SENAINFO.

### **VII. REGISTRO DE LA INFORMACION**

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](http://www.senainfo.cl)

**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.

El equipo ingresará a la base de datos la calidad del ingreso, consignando como CONDENADO cuando se efectuó la primera entrevista que formaliza el ingreso del adolescente para el inicio del cumplimiento de la sanción, cuando no se hubiera realizado aun la primera entrevista de ingreso dicha calidad corresponderá a DERIVADO SIN CONTACTO, hasta su ubicación e ingreso.

Respecto a la orden del tribunal, el programa tiene la obligación de consignar todos los antecedentes judiciales relativos a la sanción, cuidando especialmente el registro respecto del tipo de sanción a la cual ingresa (SBC o RD), respecto si contempla sanción accesoria, y el número de horas de condena, lo anterior en consideración a que dichos registros serán monitoreados mensualmente.

**Registro Diagnóstico:** El programa tiene la obligación de registrar toda la información requerida en dicho módulo. Esta información sirve de base, no sólo para establecer el diagnóstico particular de cada adolescente, al momento del ingreso, sino que también para determinación de requerimientos de coordinaciones ya sea con el circuito de actores de la LRPA (poder judicial, fiscalía y defensoría) u otras coordinaciones con el intersector (SENDA, MINEDUC, etc).

Asimismo para efectos del Índice de Calidad de la Información, el programa deberá registrar la información requerida en las distintas carpetas (social, drogas, psicológica, etc), con la oportunidad y confiabilidad que una intervención de estas características implica.

**Registro de Acciones asociadas al Plan de Trabajo Individual - Acompañamiento Socioeducativo (Área de Plan de Intervención Individual PII en SENAINFO) :** Para fines de seguimiento de la intervención, el programas deberá registrar un Plan de Trabajo en el módulo correspondiente a Plan de Intervención Individual (PII), con ello se posibilitará la incorporación posterior de eventos de intervención y al finalizar la intervención permitirá reportar el nivel de logro, no sólo del servicio convenido, sino también del trabajo socioeducativo del proyecto.

Para calificar el porcentaje de logro del Plan se deberá utilizar la siguiente referencia:

<b>Categoría SenaInfo</b>	<b>Resultado cálculo Logro PII</b>
<b>Logrado</b> (alrededor del 100% de logros)	Entre 80% y 100%
<b>Parcialmente logrado</b> (más de un 50% de logros)	Entre 50% y 79%
<b>No logrado</b> (menos de un 50% de logros)	49% o menos

La aplicación SenaInfo exige –como requisito para ejecutar el *egreso* del caso del proyecto- el registro del nivel de cumplimiento del logro del Plan de Intervención Individual.

La paramétrica de SenaInfo, para dar cuenta del cumplimiento del logro del PII, además de las categorías mencionadas, considera además las siguientes alternativas:

- No lo termina o interrumpe
- No adscrito a programa
- Sin información

Las que deberán ser debidamente utilizadas según la situación judicial del caso.

Cuando se construya el protocolo de servicio, es particularmente relevante que se consigne en los datos de ingreso, el tipo de actividad a desarrollar en el marco del protocolo y el tipo y área de trabajo de la institución donde se prestará el servicio.

Para el ingreso de casos por reparación del daño, se debe consignar el tipo de reparación acordado con la víctima.

**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.

**Egreso del/la adolescente desde la base de datos.** Acción que se llevará a cabo acorde a las categorías de egreso y nivel de logro del Plan de Intervención, 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](http://www.senainfo.cl)

## VIII. PRODUCTOS ESPERADOS PARA EL PROGRAMA E INDICADORES DE PROCESO Y RESULTADO

### a) PRODUCTOS ESPERADOS PARA EL PROGRAMA

1. 100% de los/las jóvenes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad cuenta con un Protocolo de Servicio antes de los 15 días **hábiles** desde el ingreso efectivo del adolescente al programa (1era entrevista).
2. 75% de los jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una medida cautelar (privativa o medio libre).
3. 70% jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una sanción de la oferta LRPA (CRC, CSC, PLA, o PLE).
4. 80% de los adolescentes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado.
5. 80% de los jóvenes ingresados al Programa de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC), cumple con los tiempos de permanencia máximos establecidos para el Nº de horas de su condena.
6. 100% de los jóvenes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad recibe orientación durante la ejecución de su sanción respecto de la red de apoyo de la comunidad de acuerdo a intereses y necesidades manifestadas.
7. 60% de los jóvenes egresados del Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad, califican el nivel de logro del Plan de Intervención como Logrado (entre 90 y 100% de objetivos cumplidos)
8. Catastro de instituciones públicas y privadas y de organismos sociales y comunitarios, y con protocolos de derivación establecidos con ellos, para que los jóvenes sancionados ejecuten sus convenios de servicio y cumplan su sanción.
9. Descriptor de actividades para el 100% de los organismos sociales y comunitarios con los cuales ha suscrito protocolos de derivación.
10. Informe producto de la sistematización de la experiencia y/o innovación desarrollada, y que dé cuenta de la evaluación de resultados de los procesos desarrollados durante la ejecución del proyecto.

### b) Indicadores de desempeño del programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad.

Los indicadores de desempeño establecidos para los Programas de Servicios en Beneficio a la Comunidad, tiene por objetivo establecer un sistema de seguimiento a nivel de Servicio, a fin de monitorear la gestión y asegurar que la acción del programa genere impacto en el logro de los objetivos de esta línea programática.

La siguiente tabla, detalla el descriptor relativo a cada uno de los 5 indicadores de gestión definidos para el Programa de Servicios en Beneficio a la Comunidad, su fórmula de cálculo, el procedimiento específico para la medición de resultados, así como la fuente de información que insuma la medición.

Indicador / Descripción	Fórmula de cálculo	Procedimiento Medición
<b>1. Porcentaje de adolescentes egresados de SBC que cumplen con el</b>	(Número de jóvenes egresados de SBC que cumplen con el Servicio Comunitario / Número de egresados de SBC) * 100	<b>Universo:</b> Adolescentes egresados del Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) y que hayan sido sancionados a cumplir servicios en beneficio de la comunidad (art. 11 LRPA).

**Servicio Comunitario (SIG Indicador 68)**

En específico, este indicador mide, en los y las adolescentes que fueron egresados de programas SBC, el cumplimiento efectivo de la reparación y/o servicio pactado, debiendo incrementarse en la medida que se realiza una gestión técnica adecuada.

**Numerador:**

Se consideran en la medición los adolescentes egresados de SBC que cumplen efectivamente con el servicio pactado, cuyo EGRESO registre en SENAINFO las siguientes CAUSALES DE EGRESO:

- a. Tribunal decreta sustitución de medida cautelar o sanción (Código Causal Egreso 42).
- b. Tribunal decreta cumplimiento de la sanción o medida alternativa (Código Causal Egreso 43).
- c. Tribunal decreta remisión de la sanción (Código Causal Egreso 44).

**Denominador:**

Total de jóvenes egresados del programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t.

**Exclusión:**

Se excluyen de la medición aquellos/as adolescentes cuyo EGRESO registre en SENAINFO las siguientes CAUSALES DE EGRESO:

- a. Ingresa a otra medida o sanción y no puede cumplir ambas simultáneamente (Código Causal Egreso 64).
- b. Fallecimiento (Código Causal Egreso 65).
- c. Tribunal decreta suspensión de la condena (Código Causal Egreso 77).
- d. Otra institución se hace cargo del proyecto y el niño(a) o adolescente permanece en él (Código Causal Egreso 21)
- e. Fallecimiento del niño(a) o adolescente (Código Causal Egreso 26)
- f. Tribunal decreta traslado para continuar sanción o medida en otro centro o programa (45)

**MEDIOS DE VERIFICACIÓN:**

Base de Datos de NNA de la Red SENAME (Senainfo).

**FRECUENCIA MEDICIÓN:** Mensual (IGR)

**RESULTADO:**

Nacional, por región, por sexo y por proyecto programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad de referencia.

**2. Porcentaje de jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad en año "t" que no presentan un nuevo ingreso, durante el período de** (Número de jóvenes ingresados en programa de Servicio en beneficio de la Comunidad en año t, y que encontrándose vigentes el programa no presentan una orden de ingreso a una medida cautelar (CIP o MCA) con fecha posterior a su ingreso a programa SBC/Número total de jóvenes ingresos a

**Universo:** Adolescentes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) y que se registran Vigentes.

**Numerador** Jóvenes ingresados al programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t, y que encontrándose vigentes el programa no presentan una orden de ingreso a una medida cautelar (CIP o MCA) con fecha posterior al ingreso a programa de Servicio en

**vigencia de la sanción, a una medida cautelar (privativa o medio libre), posterior a la orden de ingreso al programa SBC de referencia.**

Se mide si durante el período en que joven se encuentra vigente en el programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad, éste presenta algún ingreso a medida cautelar ambulatoria o internación provisoria.

programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t) \*100

Beneficio de la Comunidad.

El ingreso a la medida cautelar debe ser nuevo y posterior a causal o delito índice que genera ingreso a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad; esto es:

- a. Con RUC distinto al del ingreso a programa de Servicio en Beneficio a la Comunidad y
- b. Orden de ingreso a medida cautelar (medica cautelar ambulatoria o internación provisoria) es de fecha posterior a orden de ingreso a programa de Servicio en beneficio de la Comunidad. La fecha de la orden de ingreso a medida cautelar **se busca durante todo el período de permanencia del joven en programa de Servicio en beneficio a la Comunidad** (hasta su egreso).

Se considera en la medición de indicador el registro de causal de egreso "ingresa a otra medida y no puede cumplir ambas simultáneamente".

**Denominador:**

Total de jóvenes ingresados a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad año t

**Exclusión:**

Ingresos a MEDIDA CAUTELAR AMBULATORIA o CIP por causal de "quebrantamiento".

**MEDIOS DE VERIFICACIÓN:**

Base de Datos de NNA de la Red SENAME (Senainfo).

**FRECUENCIA MEDICIÓN:** Semestral

**RESULTADO:**

Nacional, por región, por sexo y por proyecto programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad de referencia.

**3. Porcentaje de jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad en año "t" que no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una sanción de la oferta LRPA (CRC, CSC, PLA, o PLE), posterior a la orden de ingreso al programa SBC de referencia.**

(Número de jóvenes ingresados a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t, y que encontrándose vigentes el programa no presentan un **orden de ingreso a una sanción LRPA (CRC, CSC, PLA, PLE o SBC)** con fecha posterior a su ingreso a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad/Número de jóvenes ingresados al programa de Servicio en beneficio de la Comunidad en año t)\*100

**Universo:**

Adolescentes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) y que se registran Vigentes.

**Numerador**

Jóvenes ingresados al programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t, y que encontrándose vigentes el programa no presentan **una nueva orden de ingreso a una sanción (CRC, CSC PLA, PLE o SBC)** con fecha posterior al ingreso a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad.

El ingreso a la medida cautelar debe ser nuevo y posterior a causal o delito índice que genera ingreso a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad; esto es:

- a. Con RUC distinto al del ingreso a programa de Servicio en Beneficio a la Comunidad y
- b. Orden de ingreso a la sanción (CRC, CSC, PLA, PLE o SBC) es de fecha posterior a orden de ingreso a programa de Servicio en beneficio de la Comunidad. La fecha de la nueva orden de ingreso a la sanción **se busca**

**durante todo el período de permanencia del joven en programa de Servicio en beneficio a la Comunidad** (hasta su egreso).

Se considera en la medición de indicador el registro de causal de egreso "ingresa a otra sanción y no puede cumplir ambas simultáneamente".

**Denominador:**

Total de jóvenes ingresados a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad año t

**Exclusión:**

Ingresos a Centros de Régimen Cerrado, Centro de Régimen Semicerrado, Programa de Libertad Vigilada y Libertad Asistida Especial y Servicios en beneficio de la Comunidad por causal de "quebrantamiento".

**MEDIOS DE VERIFICACIÓN:**

Base de Datos de NNA de la Red SENAME (Senainfo).

**FRECUENCIA MEDICIÓN:** Semestral

**RESULTADO:**

Nacional, por región, por sexo y por proyecto programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad de referencia.

**4. Porcentaje de jóvenes egresados del programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad con Plan de Intervención Logrado, respecto del total de adolescentes egresados del programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad.**

(número de adolescentes egresados de programa SBC con plan de trabajo individual logrado / total de adolescentes egresados de programa SBC)\*100

**Universo**

Adolescentes egresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC).

**Numerador:**

egresos que registran en grado de cumplimiento de PII la categoría de "logrado- alrededor 100% de logro" en año "t"

**Denominador:**

total egresos de programa de SBC en año "t"

Calidad jurídica : Condenados

**Exclusión**

**por causal de egreso:** excluir las siguientes causales

- fallecimiento
- nunca se establece contacto con el adolescente
- tribunal decreta traslado para continuar sanción o medida en otro centro o programa

**Frecuencia:**

	<p>Semestral</p> <p><b>RESULTADO:</b> Nacional, por región, por sexo y por proyecto.</p>
<p><b>5. Porcentaje de jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad con Convenio de Servicios elaborado antes de 30 días contados desde el ingreso, respecto del total de adolescentes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad</b></p> <p>(Número de ingresados a SBC con convenio o Protocolo de servicio elaborado antes de los 30 días contados desde el ingreso a SBC / Total de ingresados a SBC en año t) * 100</p>	<p><b>Universo</b> Ingresados a SBC con calidad jurídica: - E-condenado</p> <p><b>Numerador:</b> Se consideran en la medición los adolescentes ingresados a SBC que cumplen con el plazo de 30 días para elaborar el convenio o protocolo de servicio, registrado en SENAINFO:</p> <p><b>Denominador:</b> Total de jóvenes ingresados del programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t.</p> <p><b>Exclusión:</b> a. Nunca se establece contacto con el adolescente (Cod. 82).</p> <p><b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN:</b> Base de Datos de NNA de la Red SENAME (Senainfo).</p> <p><b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b> Semestral</p> <p><b>RESULTADO:</b> Nacional, por región, por sexo y por proyecto programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad de referencia.</p>
<p><b>6. Porcentaje de jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad que cumple con los tiempos máximos de permanencia para su condena, respecto del total de adolescentes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad</b></p> <p>(Número de ingresados a SBC que cumple con plazo de permanencia para la condena establecida / Total de ingresados a SBC en año t) * 100</p>	<p><b>Universo</b> Ingresados a SBC con calidad jurídica: - E-condenado</p> <p><b>Numerador:</b> Se consideran en la medición los adolescentes ingresados a SBC que cumplen con el plazo de permanencia establecido por OOTT, según registro SENAINFO (fecha ingreso-Fecha egreso).</p> <p><b>Denominador:</b> Total de jóvenes ingresados del programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t.</p> <p><b>Exclusión:</b> b. Nunca se establece contacto con el adolescente (Cod. 82).</p> <p><b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN:</b> Base de Datos de NNA de la Red SENAME (Senainfo).</p> <p><b>FRECUENCIA MEDICIÓN:</b> Semestral</p> <p><b>RESULTADO:</b> Nacional, por región, por sexo y por proyecto programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad de referencia.</p>

## **IX. SUPERVISIÓN DE PROCESOS DE INTERVENCIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO**

Constituye una obligación del equipo ejecutor del proyecto, implementar procesos de supervisión internos que aborden tanto las necesidades técnicas que demanda la intervención con estos adolescentes, así como también el impacto que tiene para el profesional dicha intervención.

Los procesos de supervisión tienen como objetivo la revisión y retroalimentación guiada para el mejoramiento técnico del proceso de intervención; la retroalimentación de la ejecución del proyecto y el fomento del autocuidado del equipo que interviene. Está directamente asociada a la posibilidad de desarrollar intervenciones de calidad, en la medida que sea un proceso sistemático (planificado y continuo) y directamente asociado a las exigencias de este tipo de intervención.

Las acciones de supervisión técnica interna, deben ser lideradas por el/la directora/a del programa y complementadas con el aporte de otros profesionales de apoyo que la institución designe para este fin.

Para ello se deben diseñar, ejecutar y evaluar jornadas de trabajo de equipo para el análisis y retroalimentación de los procesos de intervención desde una perspectiva global de las necesidades de los usuarios, identificando y orientando las necesidades de adecuación de la oferta programática y la coordinación del equipo.

Entre los principales elementos que debe considerar todo proceso de supervisión de proceso está:

- Supervisar los procesos individuales de intervención con los profesionales a cargo de cada caso.
- Implementar o gestionar actividades que aporten en el mejoramiento continuo de las competencias técnicas del equipo.
- Detectar dificultades para el cumplimiento de la ejecución de la intervención y generar soluciones oportunas para el desarrollo del programa de trabajo de cada joven.
- Evaluar necesidades de autocuidado del equipo y aportar insumos para la planificación y ejecución de acciones orientadas a ese fin, a partir de las necesidades que se detectan a través del proceso de supervisión de la intervención.

Las actividades de supervisión relacionadas con los procesos individuales de intervención, deberán ser registradas y consignadas en la carpeta individual de cada adolescente, en ella se deberá registrar el proceso particular 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. Igualmente, tanto la planificación como el desarrollo del trabajo referido a autocuidado y estrategias de mejoramiento deberán ser registradas como parte del desarrollo del programa.

Como parte de los productos del programa se espera un informe que describa la evaluación final del proceso de ejecución de esta oferta, incorporando un análisis de las estrategias y metodologías que se desarrollaron; y la identificación de obstaculizadores y facilitadores que se visualizaron en la intervención.

## **X. SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA**

La sistematización se define como un tipo de práctica, que busca una reflexión sobre la propia experiencia con el fin de mejorarla y aprender de ella, al mismo tiempo que produce un conocimiento susceptible de ser transmitido.

El desarrollo de un proceso de sistematización tiene por objetivo hacer visible y retroalimentar la práctica de cada equipo a fin de contribuir al diseño oportuno y eficiente del programa, así como identificar nuevas propuestas de trabajo e innovación.

El proceso de sistematización debe considerar:

- La reflexión del equipo en torno a la identificación de experiencias relevantes y/o de innovación, desarrollados durante la ejecución del programa.
- Determinar un sistema de registros a fin de llevar a cabo el proceso de sistematización de experiencia, el que puede ser a nivel documental, registros audiovisuales, actas de trabajo, etc.
- Generación de un proceso de reflexión y análisis, a fin de visualizar aspectos a mejorar y/o fortalecer, así como proponer innovaciones a nivel metodológico y poner a disposición nuevos conocimientos y hallazgos a partir de la experiencia.

La función principal de este aspecto dice relación con aportar a la práctica de los mismos equipos a partir de la producción de nuevos conocimientos, así como también permite la evaluación de las herramientas y decisiones que resultan de la práctica cotidiana.

Se espera que el programa desarrolle una memoria u otro instrumento que permita dar cuenta de la sistematización de la experiencia de implementación del programa en general, a fin de contribuir al levantamiento de evidencia que permita corregir y hacer más pertinentes las prestaciones y las estrategias de intervención desarrolladas en esta línea programática.

## **XI. RECURSOS HUMANOS Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO**

### **11.1. COMPETENCIAS ESPERADAS DE LOS/AS INTEGRANTES DEL EQUIPO TÉCNICO**

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 y habilidades para el trabajo especializado con jóvenes en situación de vulnerabilidad social y/o de conflicto con la ley penal, y específicamente lograr desarrollar de manera oportuna y de calidad los objetivos señalados en la presente orientación técnica.

En cuanto a las competencias técnicas específicas se espera:

De conocimiento y experiencia comprobable sobre:

- Ley 20.084 y su reglamento, y el normativa nacional e internacional relativa a la materia.
- Características y necesidades de la etapa adolescente.
- Enfoques y Modelos de Intervención con jóvenes infractores de ley
- Diagnóstico psicosocial y planificación de la intervención.
- Herramientas para el desarrollo y apoyo de competencias y habilidades sociales
- Manejo de estrategias motivacionales.
- Trabajo de red e intermediación con recursos sociales.

Además, el personal no debe estar inhabilitado para trabajar con menores de edad, situación que se debe corroborar mediante el registro del Servicio de Registro Civil e Identificación para esta materia.

De vínculo socioeducativo:

- Capacidad de brindar estructura
- Capacidad de definir encuadres claros y límites normativos.
- Capacidad de contención emocional y conductual.
- Capacidad de generar espacios seguros para la atención.
- Empatía y comprensión de la emocionalidad y ritmos del adolescente.
- Capacidad de facilitar la verbalización de necesidades, emociones y cogniciones y de facilitar la comunicación con otros.
- Capacidad de generar autonomía y la vinculación del adolescente con su red.
- Capacidad de promover habilidades tales como: empatía, autoconfianza, manejo de emociones, escucha, reflexión, resolución de conflictos, comprensión de normas y límites.
- Capacidad de ser mediador de aprendizajes.
- Capacidad para propiciar el aprendizaje de estrategias alternativas de resolución de conflictos (alternativas a la violencia).
- Capacidad de motivar y generar adhesión.
- Capacidad de reforzar positivamente los logros.
- Capacidad de diferenciación y de establecer límites en su intervención.

De trabajo de equipo:

- Habilidades para el trabajo coordinado al interior del equipo en torno al desarrollo del proyecto institucional como a la intervención con cada adolescente.
- Capacidad de trabajar en red generando oportunidades concretas de integración social para los adolescentes, lo que implica entre otras habilidades, el saber negociar y movilizar a otros en los objetivos de integración social.
- Capacidad para planificar y evaluar en equipo.
- Capacidad de apertura a la crítica del equipo, la retroalimentación y flexibilidad para incorporar las observaciones técnicas.
- Flexibilidad para responder a cambios.
- Capacidad de generar espacios educativos en conjunto con el equipo.

## **11.2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **a. Director (a) del proyecto**

Se espera que este profesional genere las siguientes acciones:

- 1.- Coordinar y supervisar la planificación y gestión técnica y administrativa del proyecto.
- 2.- Representar al Programa en coordinaciones judiciales, instancias de la red social y programas del SENAME.
- 3.- Comunicación y coordinación estratégica con los operadores jurídicos para la oportuna y correcta derivación al programa, así como en el resto de las instancias que forman parte del proceso judicial del/la usuario/a.
- 4.- Coordinar y asesorar técnicamente los procesos de intervención que se llevan a cabo en el programa, resguardando el ejercicio de reuniones periódicas y la retroalimentación constante, planificando y coordinando de las reuniones técnicas del equipo.
- 5.- Generar procesos de inducción a los trabajadores nuevos que ingresan al programa.
- 6.- Liderar procesos de evaluación de desempeño y sistematización de buenas prácticas.
- 7.- Planificar y ejecutar procesos de análisis y retroalimentación técnica respecto de la intervención desarrollada por el equipo.
- 8.- Proponer e implementar estrategias de autocuidado del equipo.
- 10.- Identificar redes sociales, comunitarias e institucionales existentes en el territorio correspondiente y en los ámbitos de intervención planteados en las presentes orientaciones técnicas generando un catastro de redes del territorio, para la gestión de redes y trabajo intersectorial, generando contactos, convenios y protocolos de servicios comunitarios.
- 5.- Fortalecer el vínculo con las redes, mediante la participación en las mesas de trabajo que se realicen en las distintos áreas de trabajo afines con los objetivos del programa señalados en esta orientación y en otras instancias complementarias.

### **b. Delegado**

Se espera que este profesional genere las siguientes acciones:

- 1.- Efectuar la evaluación de entrada y planificar el proceso de trabajo con cada adolescente, así como las acciones de seguimiento y evaluación de proceso.
- 2.- Favorecer el diseño de Protocolos de Servicio para cada adolescente, de acuerdo a evaluación de ingreso y repertorio de actividades disponible.
- 3.- Efectuar las atenciones directas al adolescente, en la sede del proyecto, en el lugar donde ejecuta su servicio comunitario o en otros espacios a definir con el joven, por ejemplo domicilio u otro espacio del territorio.
- 3.- Desarrollar orientación a nivel familiar respecto de la implicancia de la sanción.
- 4.- Desarrollar acciones de acompañamiento y supervisión para el acceso a oferta en la red correspondiente al territorio.
- 5.- Coordinar acciones con el sistema de justicia.
- 6.- Velar de manera periódica por un catastro actualizado de instituciones y un repertorio amplio y diverso de actividades.

Como estándar de atención, se considerará como máximo la atención de 15 jóvenes por cada profesional.

Todos deberán contar con experiencia demostrable en el trabajo con adolescentes y capacidad de desarrollar un trabajo en equipo.

Asimismo deberán comprometerse a respetar los principios que resguardan los derechos de los adolescentes, y mantener vínculos claros, de respeto y buen trato con los adolescentes, manteniendo consistencia y coherencia en el ejercicio de su rol.

Finalmente deberán participar de instancias de análisis y retroalimentación de los procesos de intervención (reuniones técnicas, 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 profesionales encargados de sanción.

### **c. Secretaria contable**

Se espera que genere las siguientes acciones:

- 1.- Mantener al día los sistemas de registro de atención.
- 2.- Recepción de los y las jóvenes y sus familias al programa.

3.- Desarrollo de funciones administrativas y contables necesarias para el funcionamiento del programa.

### 11.3. ESTANDAR PERSONAL

Profesionales	Estándar (Nº)	Jornada mensual
Directo(a) de Proyecto	1 por proyecto	Jornada Completa para proyectos con más de 60 adolescentes mensuales. Jornada Parcial para proyectos de menos de 60 adolescentes mensuales. Esto implica que la jornada directiva podrá ser compartida con la conducción de otras líneas programáticas, de manera proporcional al número de plazas comprometidas por las respectivas líneas.
Delegado(a)	1 por cada 15 casos	Jornada completa (esto considerando que además de la gestión del servicio comunitario se debe velar de manera periódica por un catastro actualizado de instituciones y un repertorio amplio y diverso de actividades)

El estándar de personal señalado, se plantea a partir de los antecedentes de gestión reportados por los programas que actualmente ejecutan esta línea programática. Las características de la subvención que plantea la Ley Nº 20032, que establece el pago por joven atendido y lo acotado de la intervención de este tipo de programa, no permiten sustentar en términos financieros otros profesionales que sean complementarios en la intervención. Asimismo, y dada la relevancia que implicará la gestión de la oferta de actividades para estos nuevos lineamientos, el estándar de jóvenes por delegado se acota a sólo 15 jóvenes.

## XII. EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Para el funcionamiento adecuado del programa, y la realización de las actividades relacionadas a la ejecución de la sanción, es necesario contar con una sede local, de fácil acceso para los/las jóvenes usuarios/as como para personal que se desempeña en el programa.

La sede debe contar con los servicios básicos que permitan el desarrollo de actividades tanto administrativas, como la de atención de jóvenes en oficinas y dependencias comunes que se dispongan para ello, es decir, baños, cocina, oficinas, sala multiuso, etc.

Además se debe contar con equipamiento necesario para el desarrollo de las actividades asociadas a la ejecución del programa, es decir, servicio telefónico, equipos computacionales y conexión a internet, impresoras e insumos de oficina. El equipamiento computacional debe cumplir con requisitos mínimos para el acceso a la plataforma SENAINFO.

Las instalaciones sanitarias y de servicios básicos, deben estar en condiciones que permitan el normal funcionamiento de las actividades del programa y deben contar con las certificaciones del caso, que den cuenta de la sanitización del lugar, habitabilidad del inmueble, condiciones de seguridad, etc.

Cabe señalar que según el análisis de plazas y criterios de sustentabilidad, los proyectos ejecutores de medidas y sanciones en el marco de la LRPA podrán coexistir en una misma sede, en caso de ser ejecutadas por un mismo organismo colaborador acreditado, en tanto el número total de plazas convenidas a atender en la sede no supere los/as 150 jóvenes.

## XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

APORTES DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO PARA EL PROCESO DE INTERVENCIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS, Fundación Asociación Cristiana Jóvenes, Santiago, 2007.

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, Naciones Unidas. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en <http://bcn.cl/1m5i9>

ESTRATEGIAS PARA MOTIVAR AL CAMBIO EN PERSONAS QUE INICIALMENTE NO DESEAN REALIZAR TRATAMIENTO. Intervención en tratamiento, rehabilitación y reinserción social, en población de adolescentes infractores de ley con consumo problemático de alcohol, drogas y

otros trastornos de salud mental, Pacheco Mario, Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile, 2008.

ESTUDIO SOBRE LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES Y PROGRAMÁTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FUTURA LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL DE ADOLESCENTES, Jaime Couso, Paula Barros y Alejandra Ramm, Centro de Investigaciones Jurídicas Instituto de Ciencias Sociales, Universidad Diego Portales, 2005.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCION –notas metodológicas, aulas-virtuales, Manuel Luis Rodríguez U., 2013, en <http://metodologiaecs.wordpress.com>

EVALUACIÓN DE LA LEY N°20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal. Departamento de Evaluación de la Ley. Cámara de Diputados de Chile, Noviembre 2015.

FACTORES DE ÉXITO ASOCIADOS A LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN CON MENORES INFRACTORES, Santiago Redondo Illescas Ana Martínez Catena Antonio Andrés Pueyo Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona, INFORMES, ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN, MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD, España, 2011

GÉNERO Y ADOLESCENTES INFRACTORES DE LEY, ACHNU-PRODENI, Corporación Chilena Pro Derechos de los Niños y los Jóvenes. Larraín S., Bascuñan C., Martínez V. y Hoecker L. Santiago 2006

HACIA UN SISTEMA DE JUSTICIA JUVENIL CON UN ENFOQUE RESTAURATIVO. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE POLÍTICA, Fundación Terre des hommes – Lausanne, Encuentros, Casa de la Juventud, Lima, 2012.

INFORME EVALUACIÓN LINEA PROGRAMÁTICA: SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD, *Unidad de Evaluación de la Oferta, Dpto. Justicia Juvenil, SENAME, Dic. 2014*

INFORME ENTREGA RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG) 2016, Dirección de Presupuestos, WEB DIPRES, 2016.

JUSTICIA RESTAURATIVA Y PROCESO PENAL GARANTÍAS PROCESALES: LÍMITES Y POSIBILIDADES, Mera González-Ballesteros, Alejandra, *Ius et Praxis*, 2009. en. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122009000200006>

LA POLÍTICA CRIMINAL PARA ADOLESCENTES Y LA LEY 20.084, Jaime Couso Salas DOCUMENTO DE TRABAJO N°12, Defensoría Penal Pública, Chile, Marzo 2008

LAS SALIDAS ALTERNATIVAS EN EL NUEVO PROCESO PENAL Estudio exploratorio sobre su aplicación, Centro de Documentación Defensoría Penal Pública Santiago de Chile • Diciembre 2004 en <http://www.biblio.dpp.cl/biblio/DataBank/517.pdf>

LEY N° 20.084, Promulgada 2005, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en <http://bcn.cl/1m0pj>

MANUAL DE INTERVENCIÓN, PRÁCTICA Y GESTIÓN EN REDES, Zambrano A., Muñoz J., Andrade C.. Universidad de la Frontera. Temuco, Chile. 2014

ORIENTACIONES TÉCNICAS SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD, SENAME, 2006.

ORIENTACIONES TÉCNICAS PROGRAMAS DE LIBERTAD ASISTIDA ESPECIAL, SENAME, 2012

POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA 2015-2025, Consejo Nacional de la Infancia, 2015.

*PROTOCOLOS DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA PROGRAMAS SOCIALES* . Avanzar en Calidad CEES – UC, Fondef, 2012

REGLAMENTO DE LA LEY N° 20.084. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en <http://bcn.cl/1m3my>.

REINSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE INFRACTORES DE LEY ESTUDIO COMPARADO DE LA EVIDENCIA, Ana María Morales Peillard Gherman Welsch Chahúan Javiera Cárcamo Cáceres Luisa Aguilar Chamorro María Eugenia Sosa, Fundación Paz Ciudadana, Santiago, 2015.

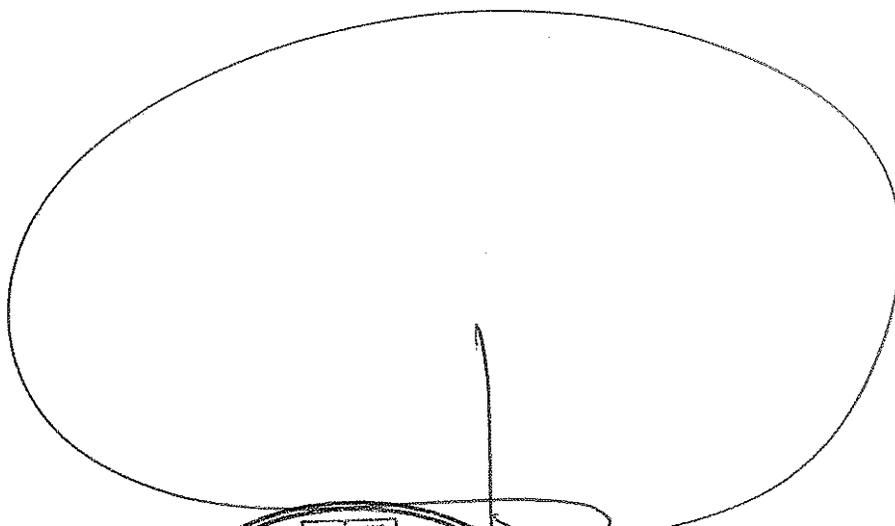
RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL: HACIA UNA "JUSTICIA INDIVIDUALIZADA". Aguirrezabal Grúnstein, Maite, Lagos Carrasco, Gladys, & Vargas Pinto, Tatiana, Revista de derecho (Valdivia), 2009 en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502009000200008>

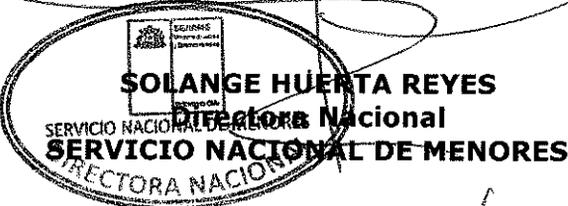
RESTORATIVE JUSTICE AND THE LAW, Walgrave, L. (ed), Willan Publishing, Walgrave, Inglaterra, 2002.

UNDERSTANDING VICTIMS AND RESTORATIVE JUSTICE, MAIDENHEAD, Dignan, J. Inglaterra, 2005.

**2º PUBLÍQUESE** la presente resolución en la página Web del Servicio Nacional de Menores.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**



**SOLANGE HUERTA REYES**  
**Directora Nacional**  
**SERVICIO NACIONAL DE MENORES**  
**RECTORA NACIONAL**

**Distribución:**

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos.
- División de Reinserción Social del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Dirección Nacional.
- Direcciones Regionales de SENAME.
- Departamento de Justicia Juvenil.
- Departamento Jurídico.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.