

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



SISTEMATIZACION DE LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL EN EL CENTRO  
SEMICERRADO TEMUCO - REGIÓN DE LA ARAUCANÍA.

---

Tesis para optar al GRADO DE MAGISTER EN  
GERENCIA SOCIAL

Autora  
YERTY LISBETH CARRASCO MONSALVES  
Asistente Social, Licenciada en Trabajo Social

Temuco, Chile 2012

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



SISTEMATIZACION DE LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL EN EL CENTRO  
SEMICERRADO TEMUCO - REGIÓN DE LA ARAUCANÍA.

---

Tesis para optar al GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Autora:

YERTY LISBETH CARRASCO MONSALVES  
Asistente Social

Docente Guía:

CECILIA MAYORGA MUÑOZ  
Asistente Social

Máster Universitario en Educación Social y Animación Sociocultural: Especialidad  
en familia, grupos de edad y relación intergeneracionales

Temuco, Chile 2012

## INDICE

RESUMEN.

INTRODUCCIÓN

ETAPA I: PLANIFICACIÓN O DISEÑO DE LA SISTEMATIZACIÓN

I. REFERENTE TEÓRICO – CONCEPTUAL

- 1.1. Conductas antisociales en la adolescencia
  - 1.1.1 Adolescencia. Cambios biopsicosociales
  - 1.1.2. Conducta antisocial de los adolescentes infractores de ley
- 1.2. Reeducción Social Juvenil
  - 1.2.1 Intervención Socioeducativa
- 1.3. Intervención socioeducativa, políticas públicas y gerencia social.

II. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

III. PROCESO METODOLOGICO

- 3.1. Referente epistemológico de la sistematización.
- 3.2. Etapas del proceso de Sistematización
- 3.3. Técnicas de recolección de información de la sistematización
- 3.4. Técnicas e Instrumentos utilizados en la reconstrucción de la experiencia
- 3.5. Actores involucrados en el proceso de sistematización

IV. DESCRIPCION DEL CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

- 4.1. Contexto nacional de la experiencia de práctica
  - 4.1.1. Política de Infancia en Chile
  - 4.1.2. Servicio Nacional de Menores.
  - 4.1.3. Internación en Régimen Semicerrado.
  - 4.1.4. Modelo socioeducativo
- 4.2. Contexto local de la experiencia
  - 4.2.1. Contexto regional.

- 4.2.2. Contexto institucional a nivel local de la experiencia de práctica.  
Centro Semicerrado Temuco

ETAPA II: RECUPERACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

#### V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA

- 5.1. EJE N° 1: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL DESARROLLADA POR EL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO
  - 5.1.1 SÍNTESIS ANALÍTICO EJE N° 1: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL DESARROLLADA POR EL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO.
- 5.2. EJE 2: ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOCIOEDUCATIVO
  - 5.2.1. SÍNTESIS EJE N° 2: ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOCIOEDUCATIVO.
- 5.3. EJE 3: IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO
  - 5.3.1. SÍNTESIS EJE N° 3: FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA EN LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL REALIZADA EN EL CSC TEMUCO, DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL EQUIPO DE TRATO DIRECTO, DEL EQUIPO TÉCNICO Y DEL EQUIPO SUPERVISOR.

- 5.4. PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PARA MEJORAR EL PROCESO DE INTERVENCIÓN REALIZADO POR EL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO.

### ETAPA III: COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

#### VI. COMUNICACIÓN DE LOS APRENDIZAJES.

#### VII. CONCLUSIONES

#### VIII. BIBLIOGRAFIA

#### IX. ANEXOS

- 9.1. ANEXO I Organigrama del Centro Semicerrado Temuco
- 9.2. ANEXO II Caracterización de la Población del Centro Semicerrado Temuco entre Junio de 2007 a Junio de 2011.

## INDICE DE TABLAS, GRAFICOS Y MAPAS SEMANTICOS

- Gráfico N° 1 Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco entre Junio de 2007 a Junio de 2011
- Gráfico N° 2 Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco según Edad de Ingreso
- Gráfico N°3: Distribución por Número de Adolescentes Según Año de Ingreso
- Gráfico N°4: Distribución de Adolescentes Según Sexo y Año de Ingreso
- Gráfico N° 5: Distribución de Adolescentes Ingresados Según Nivel de Escolaridad
- Gráfico N°6: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Sexo y Escolaridad.
- Gráfico N°7: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Ascendencia Indígena.
- Gráfico N°8: Distribución de Adolescentes Ingresados Según Sexo y Ascendencia Indígena.
- Gráfico N°9: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Comuna de Origen.
- Gráfico N°10: Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Provincia de Origen.
- Gráfico N°11: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Sexo y tipo de Delito Cometido.

Mapa categorial N°1 Metodología de la Intervención

Mapa categorial N° 2: Sub eje 1. Proceso de ingreso al Centro

Mapa categorial N° 3. Sub eje 2 Metodología de elaboración de planes de intervención.

Mapa categorial N°4. Sub eje 3 Metodología en la ejecución de planes de intervención.

Mapa categorial N° 5. Sub eje 4: Afrontamiento del proceso penal

Mapa categorial N°6. Sub eje 5: Organización de la oferta programática

Mapa categorial N°7. Sub eje 6: Proceso de egreso del centro.

Mapa categorial N°8: Eje 2: Análisis de la implementación del modelo socioeducativo

Mapa Semántico N° 9. Sub eje 1: Componente de responsabilización

Mapa Semántico N°10 Sub eje 2: Componente de reparación

Mapa Semántico N°11. Sub eje 3: Componente de habilitación

Mapa Semántico N°12. Sub eje 4: Componente inserción social

Mapa Semántico N°13. Sub eje 1: Fortalezas

Mapa Semántico N°14. Sub eje 2: Debilidades

## RESUMEN

El año 2007 se pone en marcha la ley 20084 que establece un régimen más benigno que el sistema penal de adultos para juzgar a los adolescentes menores de 18 años y mayores de 14 años que han cometido delito. Esta ley viene a dar respuesta a la inimputabilidad absoluta y relativa que se utilizaba para juzgar las acciones delictivas cometidas por los jóvenes. Establece un marco jurídico para normar estas conductas estableciendo distintos tipos de sanciones que van desde amonestación hasta internación en régimen cerrado.

La internación en Régimen Semicerrado es un tipo de sanción contemplada en la ley 20084, que al igual que las restantes, tiene por finalidad hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan. Tiene la característica de ser un régimen privativo de libertad en donde el adolescente está sujeto a un programa de reinserción social a ser desarrollado tanto al interior del recinto como en el medio libre. El Servicio Nacional de Menores como organismo encargado de la ejecución de las sanciones ha implementado 17 centros a nivel país, siendo uno de ellos el Centro Semicerrado Temuco.

Atendido que la internación en semicerrado con programa de reinserción social es un modelo nuevo de intervención para adolescentes infractores de ley, que en Chile debuta en junio de 2007 es que la presente sistematización se plantea **analizar el proceso de intervención socioeducativa realizada con los adolescentes del Centro Semicerrado Temuco según la percepción del equipo del área técnica.**



## I. INTRODUCCIÓN.

Tradicionalmente las instituciones y los procedimientos legales han mantenido un interés básicamente correccional frente al delincuente, centrándose en el ejercicio de la represión sobre las conductas antisociales, dejando en segundo plano lo relacionado con la prevención y educación.

En nuestro país, desde la judicatura, se han desarrollado modelos de intervención para abordar la situación de los jóvenes en conflicto con la justicia. La filosofía del Modelo Tutelar, consideraba al menor inmerso en un grave peligro físico y moral, en donde el juez, bajo una actitud paternalista consideraba a los jóvenes sin responsabilidad e incapaces de infringir la ley penal. Por otro lado, el modelo de justicia penal y su doctrina de protección integral reconoce que las personas menores de edad son sujetos de derecho con responsabilidad jurídica, es decir, son responsables de los actos que realizan y de las consecuencias legales que esto conlleva.

Nuestro país se adhiere a este último modelo de justicia con la promulgación de la ley de responsabilidad penal adolescentes N° 20.084, lo que posibilita un naciente contexto o escenario de acción, y abre nuevos espacios y posibilidades de intervención. En este escenario, el Servicio Nacional de Menores (SENAME), como parte integrante de las políticas públicas de infancia y adolescencia, se adecua al nuevo modelo de Justicia Penal construyendo a lo largo del país 34 centros para dar cumplimiento a la mencionada ley e implementando nuevos programas de intervención con sus respectivas orientaciones técnicas para su ejecución.

La implementación de la ley 20.084 contempla un nuevo modelo de atención a adolescentes que han infringido la ley penal, la *internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social*. En este contexto el SENAME crea 17 Centros Semicerrado a nivel nacional. El Centro Semicerrado Temuco es uno de ellos. Inicia su funcionamiento con la puesta en marcha de la ley el 07 de junio de 2007. Es de cobertura regional, por tanto, es el único en la región de la Araucanía.

La importancia de sistematizar esta experiencia radica en dos aspectos: técnico y académico. Desde lo técnico, es un nuevo modelo de intervención que se lleva

implementando solo 4 años, sin otros referentes en la región, que puede ser mejorada y, además puede orientar la intervención en los otros Centros Semicerrados del País. Desde lo académico, posibilitar que su forma de intervención con adolescentes infractores de ley sea difundida a la comunidad en general.

Lo anterior puesto que *“La sistematización de experiencias es concebida como un proceso de construcción de conocimiento que debe realizarse en los programas o proyectos de desarrollo que pretenden garantizar mayores niveles de sostenibilidad”* y de este modo servir de insumo para la formulación de programas y políticas sociales a nivel local y/o nacional, además de generar conocimiento útil para aquellos directamente involucrados en los programas o proyectos, así como también para otros que pudieran utilizar dicho conocimiento para desarrollar otras experiencias similares.

El sistematizar la intervención socioeducativa realizada por el equipo del área técnica del centro semicerrado Temuco se constituye además en la posibilidad de poder aportar desde la Gerencia Social, de modo de contribuir en la entrega insumos para la elaboración de nuevas políticas sociales a favor de la infancia y adolescencia que infringe la ley y que tiene derechos a ser respetados.

Lo anterior es posible ya que la Gerencia Social plantea que el ciclo de las política social pueda ser operacionalizada como parte de una dinámica de un flujo continuo de información, en donde producto de la flexibilidad como principio base de la Gerencia Social, es posible realizar ajustes al Proyecto Semicerrado Temuco, y por lo tanto, puede servir de insumo en el desafío del diseño y gestión de las políticas sociales a favor de la adolescencia infractora de ley, en donde la generación de políticas no solo sea un proceso tecnocrático, sino un producto democrático, en donde los propios funcionarios del Servicio tenga participación, que es una de las premisas de la Gerencia Social.

Por último, cabe señalar, que la presentación de la presente experiencia se realizará considerando las etapas metodológicas propias de la sistematización.

**ETAPA I**  
**PLAN O DISEÑO DE LA SISTEMATIZACIÓN**

## I. REFERENTE TEÓRICO – CONCEPTUAL

Si bien la delincuencia es un tema ampliamente estudiado y han sido muchas las teorías desarrolladas a lo largo de la historia que han intentado dar explicación a este fenómeno, tanto de sus orígenes como de sus causas,- dentro de las cuales podemos encontrar explicaciones de origen psicológicas, biológicas, sociológicas o culturales(Vásquez;2003;63-119)-, es también importante tener conocimiento sobre como influir en la rehabilitación-reinserción social de los adolescentes infractores de ley desde el punto de vista de las instituciones que intervienen con estos.

El presente apartado expone los sustentos teóricos que guían el trabajo, destacando la revisión que se ha hecho sobre adolescencia, reeducación social y la implementación de programas sociales desde el enfoque de la gerencia social

### 1.1. Conductas antisociales en la adolescencia.

A continuación se exponen algunas ideas centrales sobre la etapa evolutiva de la adolescencia, sus implicancias en las distintas esferas de la vida del individuo y su comportamiento delictivo como parte de la vinculación con el medio.

#### 1.1.1 Adolescentes. Cambios biosicosociales

La adolescencia se considera un periodo del desarrollo de mayor complejidad en los distintos niveles de organización del ser humano. En la adolescencia se configuran patrones más establecidos del funcionamiento mental futuro.”*La presencia de fenómenos biopsicosociales de elevada intensidad en cada una de las esferas del comportamiento de los adolescentes, origina movimientos de procesamiento cognitivo y afectivo conducentes a mayores niveles de integración y complejidad en la organización de la personalidad*” (Morales, 2003:2).

Desde el punto de vista del desarrollo cognitivo o intelectual la adolescencia, se ha caracterizado por la aparición de profundos cambios cualitativos en la estructura del pensamiento. Dávila (2004), basa esta explicación considerando el *período de las operaciones formales* de Jean Piaget, etapa que tiene sus inicios alrededor de los 12 años y en donde se empiezan a pensar en forma lógica los conceptos abstractos comenzando a resolver problemas hipotéticos y a deducir consecuencias. Además *“junto al desarrollo cognitivo, comienza con la adolescencia la configuración de un razonamiento social, teniendo como relevancia los procesos identitarios individuales, colectivos y societales, los cuales aportan en la comprensión del nosotros mismos, las relaciones interpersonales, las instituciones y costumbres sociales; donde el razonamiento social del adolescente se vincula con el conocimiento del yo y los otros, la adquisición de las habilidades sociales, el conocimiento y aceptación/negación de los principios del orden social, y con la adquisición y el desarrollo moral y valórico de los adolescentes”*. (Dávila, 2004:88)

Desde este punto de vista, es posible señalar, que los adolescentes son un grupo propenso a desarrollar conductas de riesgo que involucran peligro para su bienestar. Lo anterior, relacionado a la experimentación de nuevas situaciones que les da la sensación de comportarse como adulto, lo que es propio de su crecimiento y de la etapa de desarrollo en la que se encuentran.

### **1.1.2. Conducta antisocial en los adolescentes: infractores de Ley**

El delito no es algo ajeno a la naturaleza humana y todas las personas en alguna medida han cometido actos delictivos, sin embargo se hace necesario determinar que es aquello que hace disminuir o aumentar las conductas criminales. Lo anterior específicamente relacionado con la adolescencia, pues no todos los adolescentes que han cometido alguna infracción a la ley persisten en este comportamiento a lo largo de su vida. *“Esto ocurre especialmente entre aquellos que provienen de hogares desestructurados, incompletos y disfuncionales. En aquellos contextos familiares, los adolescentes presentan desventajas individuales y cuidados negligentes a lo largo de su desarrollo; debido a ello, se involucran en actividades marginales y de alto riesgo psicosocial”* (Morales, 2008: 129). Considerando lo expuesto se puede precisar que la

delincuencia juvenil se debe a la conjunción de factores individuales, familiares y medio ambientales.

La delincuencia juvenil como fenómeno social daña profundamente no solo a las víctimas, sino también sus familias, grupos de pares, y la comunidad inmediata como la sociedad en general

*“La delincuencia adolescente y juvenil, como forma de violencia criminal, es una de las formas de violencia más visible en una sociedad (Erikson, 1980; Garrido, 1997). Permanentemente, los medios de comunicación masiva informan sobre la actuación de las pandillas en las escuelas y en las calles (Seydlitz & Jenkins, 1998). Estadísticas provenientes de los cinco continentes advierten que tanto adolescentes como jóvenes son las principales víctimas y perpetradores de este tipo de violencia (Farrington, 1983; OMS, 2003)”(Morales, 2008:130). Las estadísticas de las magnitudes de la violencia perpetrada por adolescentes y jóvenes van en alza en diversos lugares del mundo. Aumentos que van acompañados de la pertenencia a bandas en el crimen organizado, tráfico de drogas, delitos cometidos con armas de fuego. Frente a este fenómeno, la delincuencia es abordada a través de políticas represivas y criminalizadoras de justicia juvenil, “antes que por políticas de promoción del desarrollo juvenil (servicios de salud diferenciados para adolescentes, educación de calidad e inserción social y laboral apropiada y con equidad para los jóvenes) en general, y prevención efectiva y oportuna del comportamiento antisocial adolescente en particular” (Morales, 2008:130-131).*

Los adolescentes y jóvenes violentos tienden a cometer una variedad de delitos, además de presentar adicionalmente una variedad de problemas conductuales asociados a su comportamiento delictivo; entre ellos se encuentran un alto ausentismo o deserción escolar, abuso de sustancias psicoactivas (especialmente alcohol), características personales tales como impulsividad y oposiciónismo intensificadas, perseveración al decir mentiras y cinismo, ausencia de sentimientos de culpa hacia el mal comportamiento, así como altas tasas de enfermedades de transmisión sexual (Caspi, Moffitt, Silva, Stouthamer-Loeber, Schmutte, & Krueger, 1994; Jaffee, Moffitt, Caspi, Taylor, & Arseneault, 2002; Koenen, Moffitt, Caspi, Taylor, & Purcell, 2003; Krueger, Schmutte, Caspi, Moffitt, Campbell, & Silva, 1994)(Morales;2008:134). Entre los factores de vulnerabilidad identificados más importantes, la investigación ha demostrado *que los*

*adolescentes de género masculino tienen una mayor probabilidad de pertenecer al grupo de adolescentes que muestra comportamiento antisocial persistente a lo largo de la vida, en comparación con sus respectivos pares femeninos (Magdol, Moffitt, Caspi, Newman, Fagan, & Silva, 1997; Moffitt, Caspi, Rutter, & Silva, 2001 en Morales;2008:134)*

Si bien es cierto “El joven está expuesto a riesgos, pasa por una fase vulnerable a influencias de diversa clase, personales y circunstanciales. La situación en que vive también juega un rol importante a la hora de comportarse de una u otra forma. Hoy, es cada vez más frecuente constatar la comisión de delitos por jóvenes cada vez menores, niños de baja condición económica, social y cultural. ¿Hasta qué punto el entorno favorece la evolución negativa del niño? estas condiciones no son determinantes, como sí podrían serlo alteraciones mentales o factores genéticos, pero el menor desarrollo del niño, niña y adolescente es un hecho que ha de apreciarse al momento de observar su conducta”(Aguirrezabal, Lagos; Vargas; 2009:142)

La autonomía progresiva adquiere relevancia en la determinación de la edad y características de este sujeto (niño-adolescente) a la hora de exigir su responsabilidad frente a la comisión de un ilícito penal, la infracción de la ley penal. El distinto grado de evolución de sus facultades intelectuales y volitivas exige valorarlas según su desarrollo para determinar si procede asignar una consecuencia a sus actos y cuál ha de ser ésta. De allí que –en un principio– se determina la inimputabilidad del niño infractor, es decir, una edad mínima en la que no puede tener responsabilidad penal. La gravedad de la sanción demanda particular cautela al enjuiciar la gravedad de la conducta del menor, según sus posibilidades de comprensión y decisión. Luego, a partir de la edad en que se establece su responsabilidad, ésta ha de ser acorde con sus circunstancias particulares. Su comportamiento ha de medirse conforme sus condiciones, no de la misma forma que un adulto” (Aguirrezabal, Lagos; Vargas; 2009:142)

## **1.2. Reeducción Social Juvenil**

Se habla de reeducación cuando hay que contribuir a corregir el fracaso o desviación en la socialización de los adolescentes en conflicto con la justicia, ya que es posible inferir, por su etapa de desarrollo, que su proceso de socialización está inconcluso y que se encuentran en las fases iniciales de la construcción de la identidad y adaptación

social. Por tanto, es posible realizar una intervención socioeducativa, basada en los principios de la educación social y, por ende, de la pedagogía social.

En este sentido una de las teorías que llama la atención es la de aprendizaje social, que si bien es vista como una forma de explicar la delincuencia juvenil, también es vista como una forma de abordarla.

El aprendizaje social es una teoría general socio-psicológica que ofrece una explicación sobre la adquisición, el mantenimiento y la modificación de la conducta delictiva y desviada. *“La misma adopta factores sociales, no sociales y culturales que intervienen tanto para motivar y controlar la conducta delictiva, como para fomentar y socavar la conformidad. Los principios de aprendizaje social de la teoría no se limitan a explicar la conducta novedosa, «...sino que constituyen principios fundamentales de actuación [que explican]... la adquisición, el mantenimiento y la modificación de la conducta humana»* (Andrews y Bonta, 1998: 150).en Akers(2006). Uno de los primeros en referirse a esta teoría fue Albert Bandura(1977), quién considera el aprendizaje y la conducta como situaciones de refuerzo provenientes del medio, y en donde esta última es el resultado de la interacción de factores ambientales, personales y comportamentales, es decir, en donde *“los logros humanos son el resultado de la interacción recíproca de las circunstancias externas con numerosas determinantes personales, entre los que se incluyen las potencialidades de que está dotada la persona, las competencias adquiridas, el pensamiento reflexivo y un alto nivel de iniciativa personal”*(Álvaro;1995;49). Es en 1987 cuando Bandura la llama teoría social cognitiva pues considera que se enfatiza el papel de la capacidad simbólica de la persona, la conducta propositiva y autorregulada, el aprendizaje por observación y las autopercepciones de eficacia.

Como es posible evidenciar de esta teoría social cognitiva se desprende la forma en cómo una persona puede aprender cierto tipo de comportamiento delictivo por influencia de la familia, pares y contexto, es decir el por qué las personas violan las normas, sin embargo desde esta misma premisa se puede abordar el por qué no las violan. Se puede incorporar por tanto, los factores y variables que facilitan la ocurrencia de delito y delincuencia como los que lo previenen o aminoran, es decir, la premisa básica es que un mismo proceso de aprendizaje produce una conducta pro social como una conducta antisocial. Lo anterior es reafirmado por Akers (2006), quién aborda la teoría del



aprendizaje inserta en centros que trabajan con adolescentes infractores de ley, y como esta teoría se conecta con las políticas y programas sociales, señalando que proporciona pautas concretas que pueden ser abordadas por estos.

### **1.2.1. Intervención Socieducativa.**

La intervención socieducativa tiene sus orígenes en la educación social, por ello es necesario clarificar este último concepto, antes de dar paso a lo que es intervención socioeducativa propiamente tal.

La educación social es entendida como un proceso de mejora continua que se puede realizar a lo largo de toda la vida, sobrepasando los límites de la escuela y, en donde esta es considerada como una instancia más de este continuum educativo, inserta en el proceso educativo de formación del ser humano en sociedad y no algo separado.

En este sentido, se puede señalar que la finalidad de la educación social es contribuir al desarrollo humano desde una perspectiva integral, insertándolo en su medio, tomando conciencia de los vínculos que se desarrollan en la comunidad y de la forma de actuar que estos vínculos requieren.

En resumen el objetivo de la educación social es conducir al individuo a realizar acciones adecuadas en el ámbito social, a fin de que éste se integre socialmente de la mejor forma posible, y tenga las herramientas para mejorarla y transformarla. Por tanto, el fin último es lograr la integración, la armonía, el equilibrio y el desarrollo de la persona en todos los ámbitos, aportando así en su formación integral. Es decir, propicia a que el individuo; el ser humano *se convierta en una persona perfectamente socializada (Quintana 1994;33), ayudándole a desarrollar todas sus potencialidades.*

Serrano (2005), señala que educación social tiene por finalidad lograr la madurez social, promover las relaciones humanas y preparar al individuo para vivir en sociedad. En este sentido, la educación social, es una educación no formal, ya que se realiza en contextos educativos no escolares, “que tiene como destinatarios (sujetos protagonistas del proceso de formación) prioritariamente a personas y colectivos en situación de conflicto social...y a colectivos en riesgo de encontrarse en esta situación” (Parcesira,

2007:19-20). De este modo para Quintana, la educación social tiene una doble misión, *apoyar las tendencias sociales de la persona y, atajar, disminuir o reconvertir sus tendencias antisociales* (Parcerisa, 2007;14).

Considerando lo expuesto por Quintana(1994:9) quién señala que la educación social posee el sentido de intervención educativa, ya que se trata de ayudar al individuo a que se realice en él, de forma correcta, el proceso de socialización, es decir, la adaptación a la vida social y a sus normas que le permitirá alcanzar niveles satisfactorios de convivencia y participación en el seno de la comunidad, y, por otro lado, está la segunda vertiente, en donde se hace referencia a la dimensión educativa del trabajo social, basada en la promoción del bienestar social que básicamente presta atención a problemas relacionados con la marginación o las carencias sociales.

Considerando lo anterior es que no solo se realiza una intervención social o una intervención educativa, sino que la educación social realiza una intervención socieducativa.

Considerando que la intervención socieducativa es la forma de influir en el otro de manera intencional en donde se pretende contribuir a cambiarse a si mismo mejorando su vida, y que este tipo de educación no formal no es neutral, siempre actúa desde un modelo teórico e ideológico, aunque muchas veces no exista conciencia de parte de quién realiza la acción de educar. Sí existe la claridad de que la acción educativa implica la *“irrupción en la realidad con el ánimo de modificarla”...toda intervención socioeducativa supone la entrada en la realidad del “otro” con la pretensión de cambiarla a partir de las concepciones teóricas e ideológicas del interventor* (Úcar, 2004;4).

En este sentido es el interventor quién es el encargado de realizar esta acción. Es lo que denomina López(2005) educación social especializada, realizada por un Educador Social, cuya labor es crear conciencia en los individuos de su propia identidad y dignidad, posibilitando, de este modo, el desarrollo y mejoramiento de su propia calidad de vida. Es por tanto, *“el profesional de la atención directa, que trabaja en el marco de la vida cotidiana con grupos y comunidades, que por diversas causas físicas, psíquicas y sociales, se encuentran en situaciones de riesgo, dificultad consigo mismo o con el entorno inmediato (marginación o inadaptación). El trabajo del educador especializado es*

*el de potenciar el desarrollo de los recursos del sujeto, que faciliten su inserción social activa, y facilitar su circulación en un entorno comunitario más amplio”(Lopez,2005:66).*

Teniendo como base lo anterior, es posible señalar que se dan ciertas características al realizar una intervención socioeducativa (Parcerisa,2007 :42-44):

- No existe la obligatoriedad de asistencia, como lo es en un proceso de educación formal, intra aula, propio de la dinámica escolar. En algunos casos, el joven no toma conciencia de encontrarse en un proceso de enseñanza aprendizaje.
- En la entrega de conocimientos requiere de procesos didácticos distintos.
- Puede dirigirse indistintamente a niños/as, jóvenes, en situaciones problemáticas que hacen necesaria la intervención, como la drogodependencia, inadaptación social, conflicto con la justicia, entre otros.
- El aprendizaje conceptual ocupa un lugar menos relevante que el de los aprendizajes procedimentales o de habilidades y que el de los aprendizajes de valores y actitudes. Si bien se trabajan como parte de la mirada de un enfoque holístico la relevancia cobra los aprendizajes actitudinales y de habilidades sociales.
- Se priorizan los aprendizajes directamente relacionados con la vida cotidiana, con la relaciones sociales, y en definitiva con elementos que pueden ayudar a mejorar la calidad de vida y la participación social.
- El tiempo libre debería estar enfocado a un auténtico tiempo de descanso, de desarrollo personal, de diversión creadora.

Como es posible observar según lo que menciona Parcerisa (2007), en la intervención socioeducativa las habilidades sociales tienen una relevancia significativa que incide en la construcción de la vida del joven, que le permite modificar conductas. En este sentido, cabe agregar que *“desde el punto de vista de la intervención, el espíritu crítico ha de manifestarse en una búsqueda de alternativas más eficaces y humanas en el tratamiento educativo de los delincuentes y en el incremento de las oportunidades individuales y sociales de reintegración en la comunidad”(Garrido, Gómez;1995:58). Es decir, la intervención socioeducativa, no es solo vista como acciones de cambio centradas en los adolescentes infractores de ley, sino que es necesaria la vinculación de estos con las redes de apoyo social para su rehabilitación, aumentando así, la conexión con el entorno prosocial.*

Se parte de la premisa que los jóvenes con conductas antisociales son ineficaces socialmente porque no poseen habilidades sociales para desarrollar un comportamiento prosocial, sin embargo esas habilidades se pueden aprender. Se tiene que educar para que llegue a ser socialmente competente, en esto se sustenta la importancia de la intervención socioeducativa en los procesos de rehabilitación de los jóvenes en conflicto con la justicia.

### **1.3. Intervención socioeducativa, políticas públicas y gerencia social.**

Como se señaló, la intervención socioeducativa es desarrollada generalmente desde programas o proyectos sociales que trabajan con personas en conflicto social, pues su objetivo es entregar las herramientas necesarias para que se revinculen a la sociedad. En este sentido la intervención socioeducativa se relaciona con las políticas sociales ya que éstas están al servicio de los grupos vulnerados con el fin de reducir las inequidades. En este caso entregar oportunidades, recursos y servicios a los adolescentes en conflicto con la justicia para que se reinseren socialmente. Por tanto, para que los procesos de intervención socioeducativa generen valor público, como parte un programa social, es que es necesario visualizarlo desde la gerencia social, por las características propias de la población objetivo de estos programas en las cuales no se está carente de complejidades a la hora actuar. Es necesario entonces, un gerente social que sea flexible y pueda manejar las situaciones complejas.

Considerando lo anterior y teniendo claridad que el objeto de la presente sistematización es la intervención realizada por el equipo del área técnica del centro semicerrado Temuco, es que surge la necesidad de identificar los factores que convergen en las relaciones desarrolladas por el equipo que realiza la intervención directa con los adolescentes.

Ahora bien, al situarnos desde la gerencia social, es posible señalar que ésta tiene directa relación con optimizar el rendimiento de los esfuerzos del Estado en gestión de programas sociales en su afán de contribuir a la reducción de la pobreza y de la desigualdad. Lo anterior indica que su campo está relacionado con las Políticas Públicas, ya que se realizan esfuerzos para que estas sean incluyentes y sostenibles. Lo anterior

nos lleva a relacionar la gerencia social no solo con las Políticas Públicas, sino también con el capital humano y social, en el entendido que éste es quién realiza la intervención socioeducativa en el centro semicerrado, teniendo incidencia en la generación de valor público.

Los elementos anteriores son algunos de los cuales debe tener presente un gerente social en su propósito de apoyar y fortalecer las prácticas de los distintos equipos que se interrelacionan en la organización y que son responsables de múltiples funciones y procesos en la gestión del desarrollo social. La gerencia social no solo está restringida a quién detenta el poder si no que compromete a toda la organización considerando el rol que le compete a cada miembro de esta; a la responsabilidad asignada en ésta. Por tanto, son factores a considerar al momento de imprimir en la organización la visión y el compromiso para afectar positivamente la forma de actuar de todo el equipo.

Como se ha expuesto la gerencia social tiene estrecha relación con las políticas, por lo que es necesario clarificar a que se refiere cada una.

Las **políticas públicas** son *“un conjunto de principios, objetivos, marco situacional e institucional que establecen estrategias, áreas, componentes y lineamientos para una acción e intervención de los poderes públicos. Estas incluyen “instrumentos, indicadores, metas, acciones estratégicas que concretan los lineamientos generales de la política”* (Gomáriz, 2007:7). Las políticas públicas son, por tanto, un conjunto de acciones y decisiones tomadas por el Estado, considerando los problemas sociales, con el propósito de cambiar la realidad en un sentido determinado para garantizar el bienestar general.

La importancia de las políticas públicas radica en ser uno de los instrumentos socialmente disponibles para atender las necesidades de la población. Se constituyen en un medio para la resolución de los problemas sociales.

Las **políticas sociales** son un sub grupo de las políticas públicas. Para Atria (2006:6) la política social *“es un complejo de proyectos, planes y programas conducidos por agentes públicos y organizados en un marco de acción para intervenir en la distribución de oportunidades y de activos a favor de ciertos grupos o categorías sociales.”*

Considerando lo anterior, es posible señalar, que la función principal de la política social es la reducción y eliminación de las inequidades sociales a través de la redistribución de los recursos, servicios, oportunidades y capacidades. Este concepto incluye, como lo señala Repetto (2005), intervenciones sectoriales clásicas focalizadas en aquellas actividades que contribuyen a la salud, educación, asistencia pública, seguridad social y vivienda de la población, con la finalidad de reducir la pobreza, y también aquellas destinadas a promover el empleo y brindar protección, es decir, las que afectan, en general, la redistribución y distribución del ingreso y las dirigidas a construir y conservar el capital social.

Los **programas sociales** son un conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos, que pueden diferenciarse por trabajar con poblaciones diferentes y/o utilizar distintas estrategias de intervención.

Por otro lado, es necesario señalar que los programas sociales están administrados por los **servicios públicos**, entendidos estos a los órganos que integran la administración de estado y la actividad que estos realizan. Los encargados de dar cumplimiento a la misión de éstos son los funcionarios públicos, a través de relaciones jerárquicas, con roles claramente definidos. En este sentido cabe señalar, que hay servicios públicos que entre sus lineamientos de acción tiene la intervención socioeducativa con las personas en marginalidad y/o en conflicto con el medio.

Como se visualizó, la existencia de distintos servicios públicos es porque hay distintos tipos de política social. Ahora bien, independiente del tipo de Política Social que se vaya a cubrir, hay que tener presente que el diseño de estas supone la existencia de una cadena de decisiones provenientes de un **agente público** (también denominado funcionario público), que deben abarcar desde la concepción de la acción pública, hasta el tratamiento de los resultados o impactos. Así también toda política social, considera un margen de efectos no anticipados, con lo cual no quiere decir que fracase la implementación de ésta, la importancia radica en identificar, reconocer y ser capaz de reelaborar estos efectos en el curso de aplicación de la política.

Atria (2006:18-23) reconoce que las políticas sociales están expuestas a dos procesos de desajuste entre los resultados esperados (objetivos de la política) y los resultados concretos alcanzados (logros de la política). Es decir, entre lo que se esperaba lograr y lo que efectivamente se logró.

El primero de estos desajustes es una relación de **discrepancia entre la intencionalidad de la política y sus resultados**. Lo anterior se explica por: la ley de Merton, en donde se sostiene que incluso realizando una planificación exhaustiva siempre hay imponderables; los errores de los actores que pueden ser cometidos en cualquier fase de la acción; la necesidad de satisfacer intereses inmediatos; la incorporación de resultados esperados como si efectivamente fueran a producirse.

El segundo desajuste tiene que ver con una relación **de ambivalencia en cuanto a los resultados funcionales y disfuncionales que pueden ser producidos a la vez**, por la política de que se trate, pues el mismo patrón social puede ser funcional para unos grupos y disfuncional para otros segmentos, así como también puede suceder con los individuos de un mismo grupo.

Estas discrepancias y ambivalencias inherentes a las políticas, se explican por las **características del contexto estructural** en el que se desenvuelven los sujetos sociales, destinatarios de los beneficios de la política social. Estas características dicen relación con la **dobles orientación del sujeto de atención** de las políticas, ya que debe responder tanto a las pautas de su grupo de referencia, como a las pautas de su grupo de pertenencia. Y con la **conformación no armónica de los roles que juegan los sujetos** en tanto expectativas asumidas, ya que hay algunas que son explícitas y otras latentes.

Sulbrandt (2002), expone que si bien los organismos públicos se han encargado de entregar más y mejores servicios sociales debido a la demanda creciente de la población por la situación de exclusión y pobreza en que se encuentran. La efectividad y eficiencia con que se entregan depende de una gerencia de alta calidad, pues las características propias de los programas sociales, las dificultades de tipo organizacional en la ejecución de estos y un medio ambiente socio político particular obligan a ejercer un tipo de gerencia orientada intrínsecamente en esta materia.

Es necesario tener en consideración ciertos escenarios que se presentan al momento de **la implementación de los programas sociales** y en los resultados que se espera de ellos al asumir el rol de gerente social. Según Sulbrandt (2002), es posible mencionar los siguientes hechos:

1) **La complejidad e incertidumbre rodea la ejecución de un programa social.** Esta complejidad e incertidumbre se refiere tanto al medio interno como al medio externo.

2) **La ejecución de programas sociales se encarga cada vez menos a una sola organización pública.** Por el contrario, se le asigna a una serie de organismos que deben operar en red. De allí la extraordinaria importancia que poseen las relaciones sociales, las relaciones inter-organizacionales e inter-gubernamentales y la gerencia de redes en el desarrollo de los programas correspondientes.

3) **En la ejecución de cualquier programa social existe un gran número de instancias o centros de decisión en los varios niveles jerárquicos de cada organización y en cada una de las varias y diferentes organizaciones participantes.** Esta larga cadena de nódulos hace que los programas sigan un complejísimo sistema decisorio, por lo cual los ejecutores y los involucrados, para evitar bloqueos necesarios, desarrollan constantes procesos de negociación que terminan por alterar el programa y, en todo caso, hacen que el tiempo de ejecución sea muy incierto y termine alargándose más allá de todo lo esperado.

4) **La notable división y fragmentación que existe en la administración pública, particularmente en el área social, afecta la ejecución de los programas.** La defensa de los espacios burocráticos y de los intereses institucionales por parte de los funcionarios junto al carácter inter-organizacional de los programas sociales, contribuyen a generar poderosas dinámicas de conflicto y consenso que se expresan en la así llamada "política burocrática" y que afectan de manera importante el desarrollo e implementación de los programas.

5) **Existen muy diferentes perspectivas para asumir el programa por parte de los funcionarios.** En efecto, los múltiples grupos de funcionarios que participan en la ejecución de las políticas y programas, debido en parte a su ubicación en la estructura



burocrática, poseen diferentes valores, intereses y conocimientos y, por consiguiente, tienen una percepción distinta de dichas políticas o programas sociales.

**Finalmente, los conocimientos sustantivos sobre los requisitos mínimos a cumplir para asegurar la correcta puesta en práctica de los programas sociales son bastante escasos.** Los conocimientos sobre implementación exitosa están en sus inicios y dado los contextos inciertos, complejos y turbulentos donde se desarrollan estos programas, siempre será necesario descansar en la habilidad y capacidad de los gerentes públicos para adaptar la ejecución del programa a las circunstancias específicas de cada situación.

En lo que concierne especialmente a la **gerencia social** es necesario dar a conocer que se demanda que se dirijan y guíen las organizaciones, programas, proyectos ya sean del sector social gubernamental como no gubernamental, de modo que puedan cumplir sus objetivos en ambientes complejos cambiantes y de turbulencias. Mokate y Saavedra (2006:2) señalan que *“esta demanda no solo se relaciona con un uso más eficiente de recursos públicos e intervenciones más efectivas en la mejora de la calidad de vida y las oportunidades, si no también más y mejores políticas y servicios públicos bajo un criterio de participación y rendición de cuentas ante la sociedad civil”*. Ante la necesidad de enfrentar esta demanda, surge la Gerencia Social.

El Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) ha participado activamente en la discusión y difusión de la Gerencia Social, y señala que es entendida como: *“Un campo de conocimiento y de prácticas, acotado por la intersección de los campos del desarrollo social, las políticas públicas y la gerencia pública, que promueve que las políticas y los programas sociales contribuyan significativamente a la reducción de la desigualdad y de la pobreza, y al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía, a través de procesos participativos de formación de políticas que generan valor público”*(2006:9).

De lo anterior se desprende que uno de los aspectos claves de este concepto es que la Gerencia Social tiene como finalidad la **creación de valor público**, entendido éste como el cumplimiento de la misión encomendada a la organización, es decir, como señala

Sulbrandt *“supone satisfacer las demandas sentidas e importantes de los ciudadanos-clientes”* (2002:7).

El enfoque en el valor público entrega a la gerencia social una visión estratégica que prioriza la respuesta a los ciudadanos a través de la entrega de productos o servicios, es decir, importa lograr la misión de la organización, sin embargo, además es relevante para el accionar de la gerencia social, cómo se logra el objetivo, los procesos que se aplicaron para generar dichos resultados, la calidad de estos y el impacto que produce, ya que las relaciones y los procesos que se establecen entre las organizaciones responsables por una creación de valor público y las comunidades generan valor en sí mismos. Con ello se obliga a la gerencia social a realizar acciones para discernir y definir lo que genera valor público.

Considerando lo expuesto y teniendo claridad en que *“la gerencia social comprende el proceso gerencial en un sentido más amplio que reconoce el íntimo entrelazamiento de la construcción de la política y su ejecución”*. (Mokate y Saavedra;2006:6), es que es necesario contemplar los desafíos que ello conlleva.

Uno de los retos relevantes del gerente social es no perder la visión de la organización en su conjunto, ni de la misión de ésta, ya que ello será la fortaleza para determinar los nudos críticos y poder manejar la complejidad. Orbegozo (2000) plantea que un gerente social no puede olvidar la visión de lo global, pues si se olvida se termina ejerciendo una gerencia social de las “urgencias”, solo enfocada en resolver situaciones de crisis, sin embargo al tener la visión global estas crisis situadas en el contexto de la organización global y de la misión, se convierten en oportunidades de crecimiento.

De lo anterior se concluye, que el gerente social, es un **gerente de políticas, programas y proyectos sociales**, que debe contar con los conocimientos, herramientas, destrezas y habilidades políticas y técnicas que le permitan elevar la productividad de los **recursos inteligentes de su organización** para mejorar el desempeño de las políticas que dirige en términos de más y mejores resultados y de un mayor impacto en las poblaciones objetivo ( Ferrer; Ferrer; 2012: 39). Bajo esta premisa es que se involucra la intervención socioeducativa, en el sentido de que el gerente utilice sus herramientas para

potenciar los programas que contempla. En el sentido de la presente sistematización, es lograr mejores resultados en la reinserción social de los adolescentes infractores de ley.

Lo anterior hace que la gerencia social se enfoque hacia una gerencia del cambio y la innovación, con base en el trabajo en equipos interdisciplinarios, el desarrollo de un pensamiento estratégico, y la adopción de un estilo gerencial flexible, adaptativo, participativo y experimental, que permita el aprendizaje organizacional y buenos niveles de desempeño. (Ferrer, Ferrer, 2012:39).

Como se ha mencionado el gerente social deberá actuar en ambientes complejos y turbulentos, por tanto, es importante que desarrolle el liderazgo y la orientación del recurso humano, ya que estos ocupan un lugar central en el desarrollo de su rol.

*El gerente social es un auténtico estratega en tanto en cuanto a través de su acción crea condiciones dentro de la organización para desarrollar una cultura abierta al cambio y al compromiso con el cambio, esto es, al fortalecimiento del sentido de propósito de los **miembros de la organización**, el desarrollo de una visión comprehensiva en ellos, y el despliegue del conocimiento y la creatividad necesarios para la acción transformadora.* (Licha;1999:32)

En este sentido el gerente social es uno de los principales gestores de capital social en la organización, en el entendido que debe potenciar la capacidad que tiene un grupo humano de emprender acciones colectivas que provoquen el beneficio de todos sus miembros. Coleman (1990) en González, (2010:16) sostiene que el capital social tiene como principales características el facilitar a los individuos la consecución de sus propios objetivos, ser inherente a la estructura de las relaciones sociales, y depender del grado de confiabilidad existente en el entorno social y el grado de cercanía de las redes sociales.

En esta área un reto del gerente social es generar un clima de confianza al interior de la organización y en los equipos de la organización. *Toda organización social, se mueve motivada por el clima de confianza que se respira al interior de la organización y, particularmente, por la confianza que cada uno de sus miembros siente que la organización ha depositado en ellos. Y la confianza se debe concretar en depositar, en*

*manos de los equipos y de sus miembros, retos y tareas de peso que están más allá de sus expectativas y de sus aparentes posibilidades (Ferrer, Ferrer y otros;2012:38)*

Según Etkins, (2007) *El clima organizacional puede ser más o menos satisfactorio en la medida que la entidad sea capaz de desarrollar los factores potenciadores de capital social (confianza, trabajo en equipo, participación y otros ya mencionados); pudiera entonces afirmarse que la existencia de capital social organizacional es a la vez una manifestación y un determinante de los climas organizacionales deseados (Román,2012:208).*

Cabe señalar, que Orbegozo (2007) plantea que *otro elemento que se encuentra estrechamente relacionado con el capital social es la **comunicación** que se provee en la organización, ya que además el gerente social, en su rol directivo tiene la función de de crear los canales y la cultura organizacional necesaria para que las inevitables tensiones que se producen en los equipos cuando se ponen en juego las autonomías creativas; se conviertan en tensiones creativas para la misma organización.* La comunicación, así vista, se convierte en un elemento relevante que aporta a la construcción de capital social, en tanto facilita mayores niveles de cooperación y asociatividad, normas cívicas y una alta confianza entre los miembros de la organización, y en donde posibilita que se alcancen niveles de vínculo y responsabilidad surgidos de las mismas personas, (y no impuestos en orden descendentes, es decir que va de superiores a subalternos), en donde se genera un sentido de pertenencia y participación. Lo anterior da como resultado el logro de los objetivos de la organización. Es necesario agregar, en relación a lo anterior que en programas en los cuales se trabaja con la población objetivo inserta en forma permanente, como el Centro Semicerrado Temuco, cobra especial relevancia esta temática.

La comunicación de la que se habla se caracteriza por ser eminentemente *“lineal u horizontal en los mismos niveles, ya que en ellos se establecen relaciones más equilibradas dadas las características personales y profesionales de los que allí trabajan, además de compartir un nivel similar de obligaciones por cumplir”*(Mejía, Rodríguez;2005:28). Lo que no significa que deje de existir la comunicación vertical, si no por el contrario, deben coexistir ambas equilibradamente, siendo la forma de instaurar un sistema de comunicación efectiva en la gerencia social, ya que esta privilegia, según

Mejias, Rodríguez (2005) un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos a nivel interno en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las metas individuales y grupales.

Como se mencionó anteriormente, en la organización y específicamente en la organización pública, los funcionarios (su recurso humano) y el conocimiento que este personal aporta a la organización es uno de los principales capitales con que cuenta. El **capital humano** es fuente de innovación, creatividad, movilización y liderazgo, hacia el logro de los objetivos, es decir, en “como el hombre no sólo se mueve por recompensas de carácter económico. La motivación y la satisfacción en el trabajo, en su sentido más amplio, pasan a ser los elementos centrales que explican el comportamiento humano” (Ramió,1999:11).

Entonces, es necesario que nos detengamos a reflexionar qué entendemos por Capital Humano en una organización y como éste puede potenciar su desarrollo. Es lo que denomina Madrigal (2009:69) como “*el conocimiento que posee , desarrolla y acumula cada persona en su trayectoria universitaria o de formación, así como laboral y organizacional*”: Littlewood y Herman(2004) en Madrigal (2009) señala que:

“En la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional” (pág. 72)

En este sentido el Capital Humano, del cual se habla, está centrado más en la calidad de los servicios y en las políticas, que en la productividad propiamente tal. Esta es un resultado indirecto y posterior de la buena ejecución de servicios y políticas, pues se considera que si existe una buena ejecución de ellas, tendrá un impacto positivo en la comunidad y, ésta tendrá una buena evaluación.

En resumen, al tener un capital humano comprometido, que genere capital social, al actuar como grupo comprometido con el desarrollo de los objetivos de la institución, se

contribuye a mejorar los procesos internos, en pos de los beneficiarios que atiende. En este caso cuenta con más y mejores herramientas para realizar una intervención socioeducativa que posibilite la reinserción social.

## II. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

El proceso de sistematización se concibe como *“un proceso **participativo de reflexión e interpretación crítica** de una experiencia o práctica social que produce conocimiento desde la propia experiencia de los actores de los procesos de desarrollo. La sistematización de experiencias permite organizar, ordenar, analizar y reconstruir el proceso de ejecución de un programa o proyecto para obtener aprendizajes a partir del establecimiento de sus logros y limitaciones. Los conocimientos generados en el proceso de sistematización nos permiten mejorar las prácticas y replicarlas en otros momentos y lugares, así como difundir y promover propuestas de políticas sociales”* (MIMDES, 2010:9).

Considerando lo expuesto, la presente sistematización de experiencia tiene por **objeto** el centro semicerrado Temuco, siendo su **eje de sistematización** la intervención socioeducativa realizada por el equipo del área técnica, dado que el equipo técnico interviene en forma directa con el/la adolescente al permanecer recluido en el centro cumpliendo su medida de internación.

Si el equipo técnico interviene en forma diaria con el adolescente es necesario **analizar** cómo ha sido ejecutada esta intervención. Los adolescentes como sujetos de la atención son receptores de la misma, quienes propician la reinserción social es principalmente el equipo del área técnica, por ello en este trabajo se recoge la opinión la mirada en esta sistematización se centra en cómo se está desarrollando esta labor, bajo la premisa que dependiendo de cómo se entregue será la reinserción.

Considerando lo expuesto se consideraron los siguientes objetivos:

- **Objetivo General:**

Analizar el proceso de intervención socioeducativa realizado con los adolescentes del Centro Semicerrado Temuco, según la percepción del equipo del área técnica.

- **Objetivos Específicos:**

- 1) Describir la metodología de intervención individual desarrollada por el Equipo Técnico del CSC Temuco.

2) Analizar la forma en que se implementa el Modelo Socioeducativo en el Centro Semicerrado Temuco, considerando la dimensión individual.

3) Identificar fortalezas y debilidades del Equipo del área Técnica en la intervención individual realizada en el Centro Semicerrado Temuco.

4) Proponer acciones que contribuyan al mejoramiento de la intervención realizada por el equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco.



## II. PROCESO METODOLOGICO

### 3.1. Referente epistemológico de la sistematización.

La sistematización de experiencias es “ *un proceso de reflexión e interpretación crítica, respecto de la práctica y desde la práctica, que se realiza en base a la reconstrucción y ordenamiento de factores objetivos y subjetivos en esa experiencia para extraer aprendizajes y compartirlos*”(Jara, 2010:1), por tanto, la sistematización es concebida como un proceso de investigación en donde se observa la experiencia como un proceso complejo, desarrollada en un momento institucional determinado, que se realiza en un contexto histórico, económico y social en donde intervienen diversos actores. No se habla de una reconstrucción lineal de la experiencia, se habla de una reconstrucción crítico-reflexiva de ésta, en donde lo relevante es comprender e interpretar lo que está sucediendo, a través de la reconstrucción de los hechos en forma ordenada. Atendido a ello es que utilizará este enfoque en la presente sistematización.

Por tanto, no hay que perder de vista cuatro principios de la sistematización de experiencias que están a la base en este proceso metodológico.

- A toda sistematización le antecede una práctica
- Todo sujeto es sujeto de conocimiento y posee saber acumulado que enriquece la práctica.
- El proceso de sistematización es un proceso de interlocución entre sujetos en donde se negocian discursos, teorías y construcciones culturales.
- En un proceso de sistematización interesa tanto el proceso como el producto (Ghiso, 1998:5-12).

Se considera la sistematización como proceso investigativo, pues permite partir de una reconstrucción de los hechos sucedidos en la experiencia de práctica, realizar un ordenamiento de los elementos objetivos y subjetivos que intervienen en el proceso, de modo de comprender e interpretar la realidad determinada a fin de extraer aprendizajes de nuestro propio proceso de práctica con una mirada de interpretación crítica, posibilitando que tengan utilidad en el futuro. El desafío es obtener lecciones que permitan mejorar el proceso de intervención.

Por otro lado, es necesario clarificar que cuando se refiere a criticar la experiencia, no es solo identificar las deficiencias de ésta, sino que quiere decir que la sistematización apunta a describir y a entender qué es lo que sucedió durante una experiencia de desarrollo y por qué pasó lo que pasó, pues la sistematización tiene el propósito de *provocar procesos de aprendizaje*.

Considerando este enfoque es que se decide que práctica o experiencia es la que se va sistematizar, el objeto de estudio, el eje a sistematizar, los sub ejes o categorías determinados para la reconstrucción de la experiencia, considerando la visión de los actores involucrados, para finalmente plantear acciones de mejora al proceso vivido.

Cabe señalar, que la percepción de los actores involucrados sobre la experiencia a sistematizar es la base para el análisis crítico reflexivo de los procesos de intervención realizados por los mismos en el Centro Semicerrado Temuco. Bajo esta mirada se formulan las acciones de mejora.

Finalmente es necesario mencionar que la rigurosidad del presente proceso de sistematización esta dado por la credibilidad y triangulación de actores, esta última en el sentido de hacer consciente los sesgos de la investigadora al momento de sistematizar la experiencia.

### **3.2. Etapas del proceso de Sistematización.**

Según el documento “Guía Metodológica de Sistematización Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centro América”(2004:27-48) la sistematización se desarrolla en tres grandes etapas. El presente esquema es el que se ha utilizado en este trabajo para organizar la información:

**Etapas I. Planificación del Proceso:** En esta etapa corresponde el diseño del proceso de sistematización, cuyo producto será un documento que describa el proyecto o plan de sistematización.

**Etapas II. Recuperación Análisis e Interpretación de la Experiencia:** En esta etapa se procederá a rendir cuenta de los resultados y aprendizajes obtenidos de la experiencia sistematizada.

**Etapa III. Comunicación de los Aprendizajes:** en esta etapa se procederá a la difusión de los resultados obtenidos de la experiencia sistematizada, su ejecución permitirá obtener los siguientes productos como: comunicación de resultados, material impreso y socialización de los resultados obtenidos de la experiencia.

### **3.3. Técnicas de recolección de información de la sistematización**

Por tanto, las técnicas que se emplearán en las etapas en la construcción de la información de la experiencia a sistematizar, serán cuantitativas y cualitativas y serán aplicadas a todos los objetivos específicos planteados.

- Revisión documental: Esta técnica se desarrolla en dos ámbitos de acción. Por un lado, el análisis de documentos, como una tarea fundamental básica para dirigir la recolección de información y, por otro, revisión de documentos institucionales, en donde “los materiales escritos sirven como complemento y contextualización de los datos vivos conseguidos de otras fuentes” (Pérez, 2000:263).
- Entrevista semiestructurada: Este tipo de técnica de recolección de la información permite que a través de preguntas “guías” previamente preparadas, se deje hablar al entrevistado con la finalidad de recopilar la mayor cantidad de información posible. Esta técnica de corte cualitativo que recoge los temas que se trataran durante la entrevista, donde las preguntas se dejan a la libre valoración del entrevistado. Se puede plantear la entrevista como se desee, en el sentido de realizar las preguntas que crea oportunas y cuando se crea pertinente, explicar su significado, solicitar, al entrevistado, aclaraciones cuando no se entienda algún punto, y profundizar en algún tema cuando se estime pertinente. Desde esta óptica esta es una de las técnicas que se determinó como pertinente para recoger información.

La entrevista de acuerdo a su contenido abordó preguntas de tipo cognoscitivas, las cuales están enfocadas al conocimiento, por parte de los entrevistados, del modelo Semicerrado en su parte metodológica y del modelo socioeducativo que inspira este modelo en nuestro país. Por otro lado, aborda

preguntas de tipo experiencial, en donde los entrevistados darán a conocer como perciben la intervención realizada por el equipo del área técnica.

Con esta técnica se recabará información de los actores del equipo de trato directo, de los actores del equipo profesional y de los actores supervisores. Se aplicará esta técnica a 13 actores, integrantes del equipo de trato directo y del equipo supervisor.

Esta técnica se aplicará a todo el equipo del área técnica y al coordinador UJJ, para dar respuesta a los objetivos N° 1,2 y3.

- Focus group: Atendido que se entiende por grupo focal la participación dirigida y consciente. Es otra técnica de carácter cualitativo, e igualmente es una entrevista, la diferencia con la entrevista semiestructurada es que se le aplica a un grupo de personas, en donde lo interesante es que se recaba información sobre sus opiniones, actitudes, experiencias e incluso expectativas.

Esta técnica permitirá recabar información de los actores del equipo de trato directo y del equipo profesional que labora en el Semicerrado.

Se utilizará esta técnica para dar respuesta a los objetivos N°1, 2 y 3. Se realizará con 6 personas, entre los que se encuentran personas del equipo profesional, coordinadores y educadores de trato directo. Lo anterior además servirá como una forma de triangulación de la información, ya que se utilizará después de aplicar entrevista semi estructurada a los actores del equipo de trato directo y actores de equipo profesional.

- Observación participante: La investigadora al ser parte integrante de la realidad a ser sistematizada utiliza este tipo de técnica, pues participa de ella de forma activa ocupando el rol de Gestora de Redes en el Equipo Profesional del Semicerrado. Este tipo de técnica permite estudiar conductas no verbales o comportamientos que se dan en el objeto de la sistematización.

Esta técnica cruza el desarrollo de los objetivos y es otra forma de triangulación de la información. Será realizada por la persona que realiza la sistematización.

- Taller final evaluativo de la experiencia: a través de esta técnica se realizará la devolución de la información y, además dará respuesta al último objetivo que es proponer lineamientos de acciones que potencien el proceso de intervención a nivel individual.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos utilizados en la reconstrucción de la experiencia

Se reconstruirá la experiencia de práctica resguardando que se cumplan criterios éticos en el tratamiento de la información recolectada. Estos criterios son los siguientes:

- Se considerará solo a aquellos actores con más de un año de antigüedad en el cargo y en el Semicerrado, de modo que tuvieran conocimiento de los procesos históricos de la intervención realizada en el centro. Desde este punto de vista se determina la saturación de la información entregada por los actores, ya que se entrevistará a todos los actores que cumplan con el requisito establecido.
- Se intencionará que la información recolectada realmente entregue la información que se requiera recabar, a través de las entrevistas a tres grupos de actores diferentes. Además se realiza una triangulación de técnicas como son la entrevista semi estructurada, grupo focal y observación participante. Y, una triangulación de fuentes, Documental, Actores, Técnicas.
- Se asumen los sesgos de la investigadora, por tal motivo la pauta de entrevista fue elaborada con un agente externo a la institución, y en la aplicación de entrevistas se dejó actuar a los entrevistados dando todos los espacios para que dieran su opinión sobre la temática.

⇒ Las **técnicas** utilizadas para el análisis crítico de la experiencia serán:

- Software de análisis estadístico SPSS versión 11.5, con el cual se procederá a realizar la caracterización de la población atendida en el Centro Semicerrado como parte de la contextualización de la experiencia.
- Software Atlas.ti 6.2 para procesamiento de datos cualitativos.

➤ Los **instrumentos** utilizados serán los siguientes:

- Guía de entrevista: Será el instrumento que guiará las entrevistas semiestructuradas y el focus group. Es la pauta de preguntas guías a ser aplicada en el proceso de recolección de información.
- Cuaderno de campo: también denominado notas de campo( pues varias notas constituyen el cuaderno de campo), permitirá registrar la experiencia a partir de la información proporcionada por los actores participantes, lo que se observa de los hechos acontecidos, reflexiones personales y anotaciones sobre problemas particulares, lo que puede ser de interés para la investigadora, entre otros. Es, por tanto, la descripción del proceso social en el contexto determinado como objeto de la sistematización.
- Pautas de registro: Es un instrumento de registro de observación que se utilizará en la aplicación de la técnica focus group con el apoyo de una facilitadora grupal.

### **3.5. Actores involucrados en el proceso de sistematización**

En todo proceso de desarrollo intervienen diversos individuos o grupos, algunos con una participación más directa y otros con una influencia lejana sobre la misma. La sistematización debe procurar captar la opinión y los puntos de vista de la mayor cantidad de actores posibles. Para ello, el Mapeo de Actores Claves puede ser una buena herramienta en este momento.

*Es importante asumir que estos diversos actores, van a tener diferentes visiones, opiniones e interpretaciones sobre cada uno de los componentes de cada proyecto. Si se asume que los diferentes puntos de vista son importantes, entonces es necesario identificar a los actores más relevantes y describir las perspectivas de cada uno, recogiendo diferentes miradas sobre los mismos hechos. (Tapella;2009:81-82)*

Considerando lo expuesto, se señala que la presente sistematización se llevó a cabo con 14 actores del equipo del área técnica del Centro Semicerrado y con 2 actores supervisores de la intervención realizada por el equipo del área técnica, los que se distribuyen de la siguiente forma:



Cabe señalar, que los actores a quienes se les aplicará la entrevista semiestructurada están en el primer y tercer grupo de actores, lo anterior producto de la disponibilidad de tiempo de los participantes, que impiden su asistencia al focus group. Lo anterior, atendido que en el focus group se requiere de un tiempo determinado en un día y hora específicamente señalada. Se invitó a participar en ésta técnica a quienes estuviesen dentro de la jornada de trabajo, resultando en este grupo mayoritariamente los actores técnicos, pues al trabajar en horario administrativo y no estar en contacto directo con los adolescentes pueden programar sus tiempos en el horario de oficina. En tanto, para los Educadores y Coordinadores es necesario adecuarse a sus tiempos de trabajo, lo mismo para el tercer grupo.

## **IV. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA**

### **4.1. Contexto nacional de la experiencia de práctica**

#### **4.1.1. Política de Infancia en Chile**

El tema de la infancia ha sido relevado en la agenda pública social a partir de 1990, teniendo como marco de referencia los compromisos asumidos por Chile en la “Cumbre Mundial en favor de la Infancia” en 1990, y a partir de la suscripción de la Convención sobre los Derechos de los Niños (CDN), ratificada por nuestro país en ese mismo año (MIDEPLAN;2000:3).

En este marco se inserta la Política Nacional de la Infancia y Adolescencia realizada el año 2000, la que se operacionaliza en el Plan de Acción Integrado para el período 2001–2010, y en la oferta pública dirigida específicamente a los niños, niñas y adolescentes.

Específicamente en el Área Estratégica IV. Provisión de servicios especiales para la protección integral de los derechos de la infancia y la adolescencia, en los casos de amenaza o vulneración de ellos, aparece explicitado que “Se hace indispensable y urgente emprender todas las acciones necesarias para modificar la actual legislación de menores a fin de adecuarla a la Convención sobre los derechos del Niño, de manera que impliquen una separación de vías entre la atención a los niños y niñas vulnerados en sus derechos y las sanciones por infracciones a la ley penal cometidas por adolescentes(MIDEPLAN;2000:23).

Lo anterior implicó avanzar en forma decidida en un cambio de paradigma en relación a los adolescentes infractores de ley. Teniendo como base esta Política de Infancia y Adolescencia es que el Estado realiza esfuerzos para crear una nueva ley que aborde la temática señalada. Es así, que el Presidente de la República don Ricardo Lagos Escobar, el 02 de Agosto de 2002, inicia un proyecto de ley que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal. Proyecto que culmina con la Publicación en el Diario Oficial el 07 de Diciembre de 2007 de la ley 20.084 que Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal.



#### **4.1.2. Servicio Nacional de Menores**

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental ayudante del sistema judicial, que depende del Ministerio de Justicia, a quién le corresponde diseñar y mantener una oferta de programas para la atención de niños, niñas y adolescentes.

Tiene como Misión *“contribuir al desarrollo del sistema de protección social de la infancia y adolescencia a través del ejercicio de derechos y la reinserción social y/o familiar de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos e infractores de ley, mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio”* (SENAME,2011).

De lo anterior se desprende que tiene dos grandes líneas de acción que es el Área de Protección de Derechos y el Área de Justicia Juvenil. El actuar del área de Justicia Juvenil está amparado por la ley 20.084, correspondiéndole en gran medida velar por la ejecución de ésta, en lo que a administrar las sanciones y medidas dictaminadas por los tribunales de justicia en pos de la reinserción social del adolescente.

Atendido esto es que el SENAME debe implementar una oferta programática para dar respuesta a dichos desafíos, por ello creó Centros de Régimen Cerrado, Semicerrado y Programas en medio Libre. Los dos primeros ejecutados bajo su directa administración y supervisión, y los últimos ejecutados por instituciones colaboradoras que son fundaciones que tienen como misión el trabajo con la infancia y adolescencia con vulneración de derechos.

#### **4.1.3. Internación en Régimen Semicerrado**

Esta nueva ley que introduce por primera vez en Chile un sistema de Responsabilidad Penal especial para los adolescentes que hayan cometido delito entre los 14 y 18 años, también introduce en nuestro país un nuevo modelo de intervención con los jóvenes que es la internación en Régimen Semicerrado. Modelo que fue extraído de experiencias similares en España y Puerto Rico, en donde se denomina Semi abierto.

La internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social, según lo señala el art 16 de la ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente consiste *“en la residencia obligatoria del adolescente en un centro de privación de libertad, sujeto a un programa de reinserción social a ser desarrollado tanto al interior del recinto como en el medio libre”*.

El **sujeto de atención** de este modelo de intervención será entonces *“aquel o aquella adolescente que en virtud de sentencia definitiva firme dictada por tribunal competente, hubieren sido condenados a la sanción de Internación en Régimen Semicerrado, por haber cometido, entre los 14 y los 18 años de edad, uno o más delitos. Sin perjuicio de lo anterior, es factible que al momento de ingresar a cumplir la sanción, la persona sea mayor de 18 años (SENAME;2010:12)*. Por tanto, es factible la presencia de adultos en centros Semicerrados, en forma excepcional, debido a que el delito fue cometido cuando eran menores de edad.

Las Orientaciones Técnicas (SENAME; 2010:14), señalan como objetivo principal para los centros semicerrados facilitar la integración social de los adolescentes condenados a régimen semicerrado con programa de reinserción social, a través de una intervención socioeducativa que se enmarca en la promoción, fomento y respeto de sus derechos.

El programa de reinserción social se traduce en una oferta específica de acciones orientadas a favorecer la plena integración social de los adolescentes; es lo que se denomina operativamente como Plan de Intervención Individual (PII). Este Plan debe contener en forma clara y operante las acciones a desarrollar tanto al interior del centro como fuera de este con miras a lograr la reinserción del adolescente infractor de ley, por ello es imprescindible que se consideren sus recursos personales y sociales, el contexto donde se desenvuelve, características personales(edad, escolaridad, pertenencia étnica, género, responsabilidad parental, situación laboral, entre otras), en general la mayor cantidad de información posible que permitan construir un plan acabado de acciones que orienten la entrega de herramientas posibilitando en el adolescente un desempeño social autónomo y la construcción de redes prosociales, es decir, gestionar o desarrollar

actividades que aporten a la formación de habilidades y competencias, tanto cognitivas como sociales.

#### **4.1.4. Modelo socioeducativo**

La intervención realizada con los adolescentes infractores de ley, orientada hacia la reinserción social, se basa en el Sistema Nacional de Atención Socioeducativo para Adolescentes Infractores de Ley Período 2006 – 2010 (SENAME, 2007:20-26), denominado también Modelo Socioeducativo.

Este modelo se basa en tres grandes áreas a ser abordadas en el proceso de intervención con los y las adolescentes. Los **componentes socioeducativos** en el cual da cuenta que se deben considerar cuatro áreas: responsabilización, reparación, habilitación e inclusión social. Las **dimensiones de la intervención**, en el cual se da cuenta que estos componentes deben ser abordados desde tres niveles: dimensión individual, dimensión familiar y dimensión comunitaria. Y, por otro lado, las **estrategias para la intervención socioeducativa** que son transversales a esta y que deben estar presente la intervención independiente de los componentes y la dimensión en la que se desarrolle la intervención como son: estrategias en el diagnóstico y acogida, complementariedad e intersectorialidad, organización de la oferta interna, evaluación y seguimiento, trabajo con la familia y perspectiva de género.

Si bien es cierto que el PII debe considerar las tres dimensiones señaladas para lograr la reinserción social, en esta oportunidad solo abordará la dimensión individual, pues es la que se desarrolla más ampliamente al permanecer el adolescente en forma diaria en el Centro, y es desde donde se articulan las otras dos (familia y sociocomunitaria).

Tal como se señala en el Sistema de Atención Socioeducativa para Adolescentes Infractores de Ley, propuesto por el Servicio Nacional de Menores los componentes que deberán ser abordados durante la intervención son:

a) **Responsabilización:** se orientar inicialmente hacia la comprensión por parte del/la adolescente de: la sanción como consecuencia judicial de una conducta en particular, las

condiciones de cumplimiento de la sanción, las posibilidades de sustitución y/o remisión de la sanción, así como también la posibilidad de acceder a la defensa. Por otro lado, exige potenciar en el adolescente la empatía y que asuma un respeto por las normas que rigen la sociedad, así como responder a las normas que ha aceptado y a los compromisos contraídos. Por tanto, además de responsabilizarse con el delito cometido es asumir responsabilidades en la sociedad.

b) **Reparación:** se refiere a acciones específicas de descriminalización que el centro debe llevar a cabo durante el desarrollo de la intervención. Estas acciones tendrán como objetivo revisar el impacto en el/la adolescente en su paso por el circuito policial judicial; así como también revisar la posible apertura de una experiencia de grave vulneración de derechos, en cuyo caso se deberá acoger y orientar al adolescente, así como establecer la derivación al programa especializado cuando sea pertinente.

c) **Habilitación:** Se orientará hacia la identificación de los recursos y habilidades personales, desarrollo o fortalecimiento de las habilidades sociales, tanto en relaciones interpersonales, incorporación en espacios sociales (escuela, trabajo, otros) y sociocomunitarias. Lo anterior se debe trabajar desde el plano de lo formativo (potenciar y fortalecer destrezas educativas y laborales), y desde el plano de las habilidades sociales (descubrimiento de nuevos intereses y motivaciones), autocontrol emocional y desarrollo cognitivo. Por tanto, constituye diversidad de acciones y ofertas necesarias para el avance hacia la autonomía responsable, considerando el desarrollo evolutivo del adolescente.

d) **Inserción o Inclusión Social:** se refiere a ser parte del mundo educativo y/o laboral, de beneficios sociales, de actividades sociales, las cuales al ser inclusivas pueden implicar la reafirmación y/o construcción de identidad y visualizar un proyecto de vida. Refiere potenciar y facilitar el reingreso del adolescente a las redes socializadoras regulares como son la escuela y el trabajo, planificando y generando estrategias, por parte del centro, para que tenga acceso a las políticas públicas a fin de que estas den respuestas a los requerimientos económicos y sociales de los adolescentes.

Los cuatro componentes mencionados constituyen un todo sistémico siendo interdependientes, es decir, no se puede dar uno sin el otro.

Para el desarrollo de la dimensión individual es necesario considerar aspectos relevantes que se deben trabajar durante el tiempo que dure el proceso de intervención. Estos lineamientos son:

1) Desarrollo de habilidades sociales: Gestionar la participación en actividades que instale en los y las jóvenes el reconocimiento de sí mismos y de terceros, como sujetos de derecho. Alcanzar lo indicado apunta al desarrollo del juicio moral, respecto a reconocer valores, normas, roles sociales y culturales. Además, se necesita abordar desde la identidad de joven, los elementos que permiten tomar decisiones respecto a sus actos relacionados con su vinculación social. Especial abordaje se requiere ofrecer en torno a las habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

2) Potenciar Competencias Psicológicas: Gestionar la participación en actividades destinadas a potenciar capacidades o recursos internos con que cuentan los jóvenes para adaptarse de manera prosocial a un entorno determinado, usando sus recursos personales. Implica considerar aspectos vinculados al desarrollo evolutivo emocional de los jóvenes, tales como: *autoeficacia* se refiere al establecimiento de mecanismos que permitan al joven alcanzar relaciones personales seguras y de apoyo, de éxito en la realización de tareas y un acertado enfrentamiento de tensiones manejables; *autonomía* es el valor que se manifiesta en la capacidad de actuar con independencia; *autoestima* es el sentimiento de aceptación que permite percibirse capaz de afrontar nuevas situaciones, pudiendo valorar las propias posibilidades y limitaciones; *autocontrol* está referido a instalar en cada joven la capacidad de cambiar la aparición de un comportamiento dañino, usando su esfuerzo y recurso psicológico propio. *Análisis de conductas de riesgos* se refiere a la necesidad de incorporar en la capacidad analítica de los y las jóvenes, las conductas voluntarias a las que se someten y que representan una alta probabilidad de resultados inciertos o negativos para su desarrollo, puede incluir la problematización del consumo de drogas y alcohol, el control de violencia, exposición a explotación sexual, conductas de calle, etc.

3) Deporte y recreación: Se debe gestionar la incorporación de los adolescentes a instancias que permitan el desarrollo de actividades físicas sistemáticas, y en forma paralela entregar información acerca de los conceptos básicos del cuidado del cuerpo y la condición física, identificando cuáles factores la promueven y cuáles la deterioran. En lo

recreativo se propone la incorporación a instancias de uso del tiempo libre que tengan de preferencia un carácter educativo o formativo.

4) Habilidades y Destrezas: Considera gestionar la participación de los adolescentes en talleres externos o internos, que aborden distintas áreas de interés formativo. Estos talleres, por ejemplo, pueden ser de: reforzamiento escolar, formación para el trabajo, manualidades, expresión artística, etc., según los intereses de cada adolescente.

5) Formación de hábitos básicos y vida cotidiana: Se debe promover la formación de hábitos teniendo presente que los y las jóvenes mayoritariamente presentan dificultades para mantener un orden, por tanto, la organización y la norma cobran sentido en su proceso de responsabilización.

6) Tratamiento y Rehabilitación por adicción a las drogas o alcohol: Está vinculado con responder a lo indicado en el art. 7 de la LRPA.

7) Educación y Capacitación: Constituye la principal oferta que deberá ser gestionada fuera del centro, siendo el eje central de la planificación general del equipo de intervención.

8) Acciones de protección y promoción en torno a la afectividad, vida sexual y relación de pareja. De acuerdo a lo anterior, el equipo deberá desarrollar acciones para: asegurar la comunicación o contacto directo con la pareja, asegurar acceso a atención especializada en torno a necesidades de salud sexual y, gestionar la participación en instancias educativas de información y orientación en torno a salud sexual y reproductiva: talleres en consultorios, escuelas, consejerías, etc.

Estas acciones deberán desarrollarse de acuerdo a criterios de igualdad de derechos y de respeto a las necesidades particulares.

## 4.2. Contexto local de la experiencia

### 4.2.1. Contexto regional.



La región de La Araucanía tiene una superficie de 31.842,3 Km<sup>2</sup>, representando el 4,3% del territorio continental del país. Se divide en dos provincias Malleco y Cautín, la primera tiene como capital provincial la ciudad de Angol, en tanto la segunda tiene como capital provincial la ciudad de Temuco; ciudad que también es la capital Regional. En total la región tiene 32 comunas. La provincia de Cautín abarca 21 comunas y la de Malleco las 11 comunas restantes.

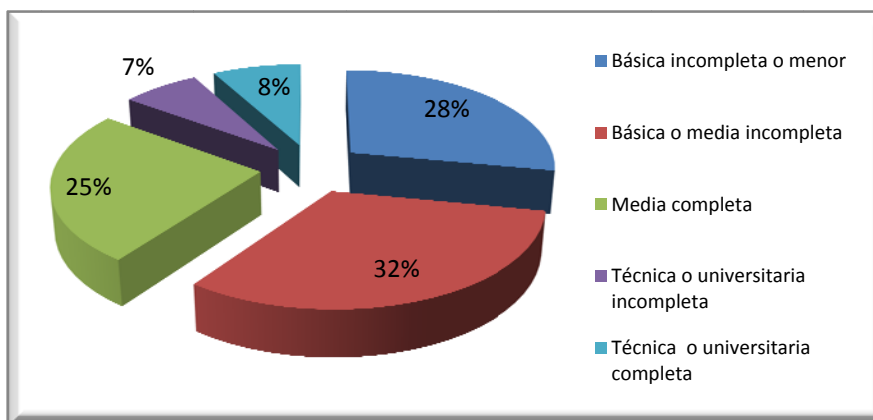
La población estimada para el 2011 es de 978.402 habitantes, 484.727 hombres y 493.675 mujeres, con una densidad de 30,7 habitantes por kilómetro cuadrado. (INE,2011;73).

La población mapuche concentra el 99,51% de la población indígena de la región, con un total de 203.950 habitantes con esta condición y el 20,74% de la población total de La Araucanía. En relación a la infancia indígena la región es la que presenta el mayor

porcentaje de niños y niñas pertenecientes a pueblos indígenas con un 25,1%, según el Censo de 2002.

En 2009 la tasa de analfabetismo en La Araucanía fue de 6,9%, siendo la segunda más alta del país y duplicando la tasa de analfabetismo a nivel nacional (3,5%).(GORE,2011:12). Asimismo, en cuanto a los niveles de escolaridad, la CASEN muestra que en el año 2009 el promedio de años de escolaridad en la Araucanía fue de 9,2 años de estudio, siendo el tercero más bajo del país y ubicándose por debajo del promedio nacional que es de 10,4 años de estudio. Por otro lado, si se analiza esta información por niveles educacionales se observa que de cada cien habitantes de La Araucanía, 28 de ellos presentan educación incompleta o menos y sólo 8 logran completar la educación técnica o universitaria (ver gráfico N°2).

Gráfico N° 2: Niveles Educativos en la Región de la Araucanía en el año 2009



Fuente: Elaboración propia 2012, según datos de CASEN 2009 en Plan Araucanía 2010-2022

En lo que respecta al área judicial, la región cuenta con 3 Tribunales de Juicio Oral en lo Penal que se asientan en las Comunas de Angol, Villarrica y Temuco, 8 Tribunales de Garantía en Angol, Victoria, Temuco, Lautaro, Villarrica, Pitrufquén, Loncoche y Nueva Imperial; 7 con competencia mixta, es decir, Tribunales de Letras y Garantía en Collipulli, Curacautín, Traiguén, Purén, Pucón, Toltén y Carahue. A todos ellos les corresponde conocer de asuntos en materia penal y, por tanto, son quienes en esta región determinan la sanción que deben cumplir los adolescentes que han cometido delito.

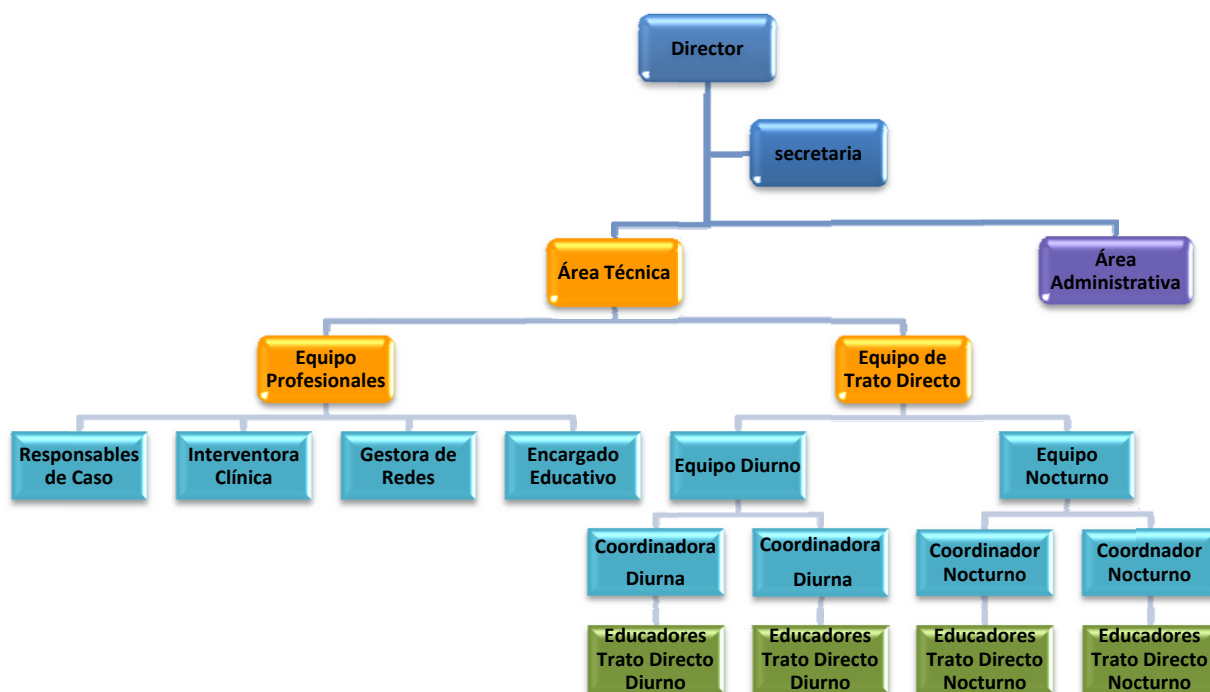


Según información de Gendarmería, la población penal de la Región en promedio el año 2010 fue de 5.744 reos, siendo el 5,3% de total nacional (INE;279).

La población atendida por el SENAME en la región, vigente a diciembre de 2010 según el Compendio Estadístico 2011 (INE;271) es de 5.115 niños, niñas y adolescentes, 942 de los cuales corresponden a atenciones del área de Justicia Juvenil, 870 de los cuales son hombres y 72 mujeres. Es decir, 92,35% son hombres y 7,64% mujeres

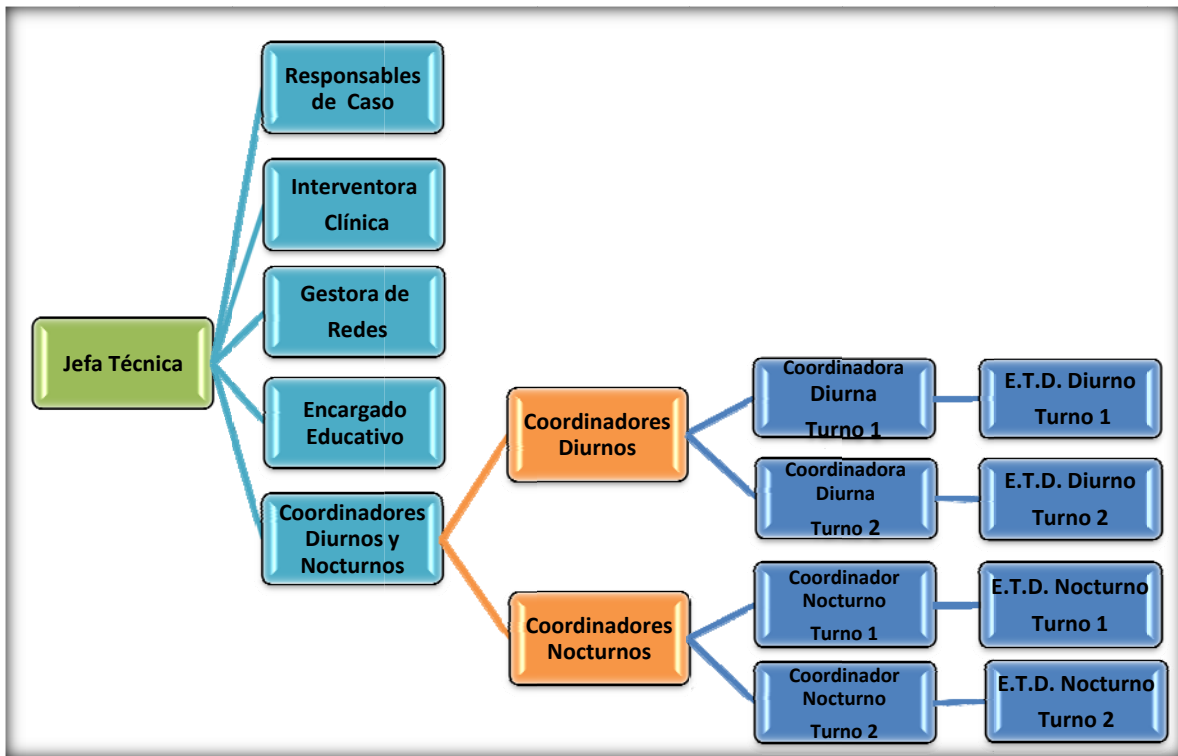
#### 4.2.2. Contexto institucional a nivel local de la experiencia de práctica. Centro Semicerrado Temuco.

El Centro Semicerrado Temuco se ubica en la Región de la Araucanía, específicamente en la Comuna de Temuco. Es de cobertura Regional, siendo el único de sus características en la región. Es de administración directa del SENAME.



El centro tiene una dotación de 40 funcionarios, lo cuales están divididos en 27 Área Técnica y 14 Área Administrativa, liderados por el Director del centro(Ver Anexo 1). El Equipo del Área Técnica está compuesto por la Jefa Técnica, dos Responsables de Caso, un Interventor Clínico, un Gestor de Redes, un Encargado Educativo, dos

Coordinadores Diurnos, dos Coordinadores Nocturnos, 8 educadores Diurnos y 8 Educadores Nocturnos. El equipo de educadores y Coordinadores en su gran mayoría son profesionales, solo uno terminó la enseñanza media, tres son técnicos y los restantes profesionales, principalmente del área de la pedagogía. Además tienen estudios de post grado, como pos-título y magister.



Tiene una cobertura de atención total de 40 adolescentes, distribuidos en 36 hombres y 4 mujeres. Durante estos 4 años ha cubierto un total de máximo 28 plazas.

Durante el periodo mencionado han ingresado un total de 174 adolescentes, de los cuales 158 son hombres y 16 mujeres. Con un 91% y 9% respectivamente, siendo los 17 años la edad mayoritaria de ingreso con un 27,59%, el promedio de edad de ingreso es de 18,6 años. El año 2008, es donde se registra la mayor cantidad de ingresos con un total de 73 adolescentes, 61 hombres y 12 mujeres, tienen mayoritariamente estudios básicos un 36, 78% presentan enseñanza básica incompleta y un 33,91% enseñanza básica completa, mayoritariamente son No Mapuche, correspondiendo a un 71% y un 29% tiene ascendencia indígena, pertenecen a la Comuna de Temuco con un 35,63% de los ingresos, la mayoría de los adolescentes proviene de la provincia de Cautín con un

70.69% de la población que ingresa al centro, los delitos predominantes por los cuales los adolescentes que han ingresado a cumplir sanción en Régimen Semicerrado son robo con violencia en un 28,7% de los casos, robo en lugar habitado en un 21,8%, le siguen robo con intimidación 14,9% y robo con fuerza en las cosas en lugar habitado 4,59% y robo con fuerza en las cosas en lugar no habitado con un 2,87% (Ver anexo N°2).

**ETAPA II**  
**RECUPERACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

## V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Este apartado tiene la finalidad de exponer la obtención de resultados, situándonos en la **Etapa II: Recuperación Análisis e Interpretación de la Experiencia**, como parte de las tres grandes etapas de la sistematización de prácticas, a través de dos momentos. En **el primero** se presentará la información recogida en las entrevistas y grupos de discusión como medio de construcción de la realidad de la experiencia sistematizada y **el segundo** momento es donde se realizará la interpretación de los datos obtenidos, es el desarrollo del proceso para alcanzar las conclusiones, en este proceso se contrastará con las teorías expuestas y /o los antecedentes referenciales, realizando una síntesis por cada eje de estudio. En conclusión se distinguirán el momento analítico y el momento explicativo e interpretativo, por cada eje desarrollado.

La información se organizará en función de los objetivos propuestos. Para estos efectos cada eje comprende a un objetivo específico.

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL DESARROLLADA POR EL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO

En respuesta al objetivo específico N°1, los resultados obtenidos muestran como se desarrolla la metodología de intervención individual, como su ejecución es percibida por el equipo del área técnica del centro Semicerrado Temuco, para ello se consideró la visión de tres actores, el equipo de trato directo, el equipo técnico, y los actores que supervisan el proceso.

Considerando los antecedentes referenciales y teóricos expuestos en la presente sistematización es posible señalar que el primer eje se muestra de la siguiente forma:



Mapa semántico N°1 Metodología de la Intervención

El desarrollo de este eje de sistematización se realiza en base a seis sub ejes que dan cuenta lo más detallada posible de la metodología de intervención individual incorporada en el centro semicerrado Temuco.

Sub Eje 1: Proceso de ingreso al centro

Sub Eje 2: Metodología de elaboración de planes de Intervención

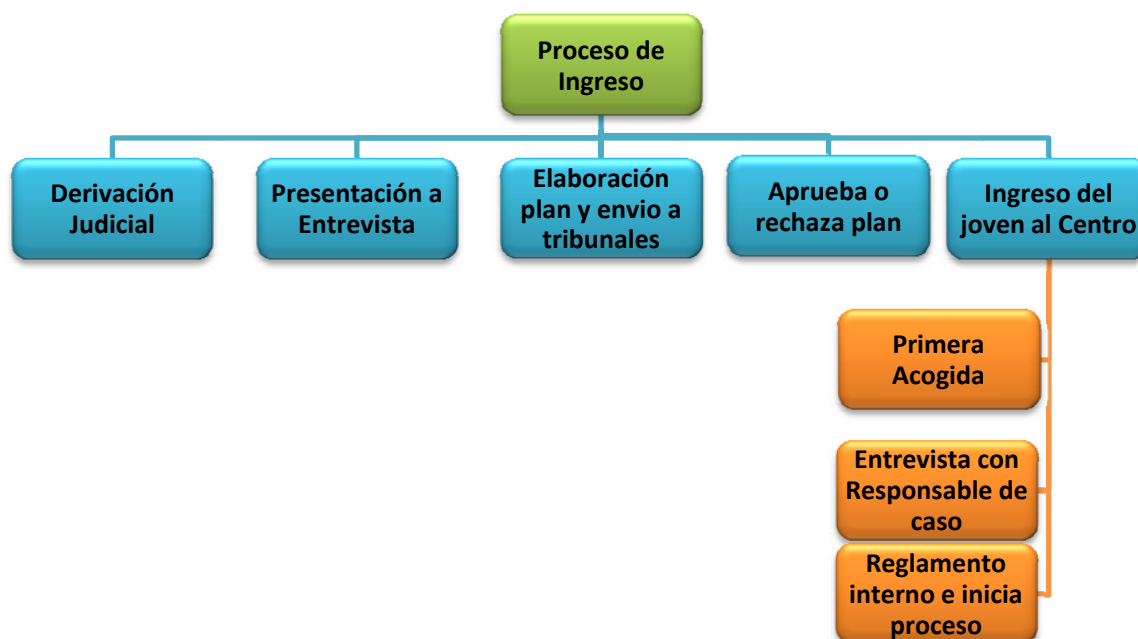
Sub Eje 3: Metodología en la ejecución de planes de Intervención

Sub Eje 4: Afrontamiento del proceso penal

Sub Eje 5: Organización de la Oferta programática

Sub Eje 6: Proceso de egreso del centro

## Sub Eje 1: Proceso de ingreso al centro



Mapa Semántico N°2: Proceso de ingreso

Este sub-eje representa la fase inicial de la intervención del adolescente, corresponde al inicio de la intervención, por tanto, se darán a conocer como los actores tanto del equipo de trato directo, como del equipo técnico y del equipo supervisor incorpora este proceso.

⌘ **La derivación judicial:** es visualizada como la primera etapa del ingreso de un/a adolescente al centro Semicerrado, la que inicia con la determinación de la sanción por el tribunal competente. Es éste quién sanciona al joven con internación en Régimen Semicerrado y da orden para que se comuniquen a la coordinadora judicial a fin que se presente el programa de reinserción social al cual quedará sujeto el/la adolescente. Al respecto los actores del **equipo de trato directo** coinciden mayoritariamente en que siempre debe existir una orden de tribunal como primer paso de la derivación. *“En todo el tiempo que llevo acá trabajando, es porque vienen derivados del tribunal. Porque vienen con condena de otro lado, o porque son trasladados, pero siempre con orden del tribunal.”*(Actora 10). El **equipo técnico** va

más allá en su descripción, señala que es el Tribunal de Garantía u Oral en lo Penal o de competencia mixta, quien en una audiencia determina la condena después de haber hecho toda la investigación, y establece como sanción la internación en Régimen Semicerrado: *“El tribunal en una audiencia determina después de haber hecho todo de investigación, determina una condena, establece el ingreso al semicerrado, se envían los antecedentes a la Coordinadora judicial. La Coordinadora judicial tiene que enviar la derivación respectiva ”* (Actor 15). Por otro lado, el **equipo supervisor**, reafirma lo señalado por el equipo técnico y agrega que el envío del documento se realiza a través de correo electrónico y que es acompañado por los antecedentes judiciales del joven. *“el proceso lo formal se inicia con el envío del ingreso...del...del...la especie de constancia de ingreso que se envía de acá de la regional y que debería dar inicio al proceso en el centro. Con ese documento que eventualmente es por correo electrónico, que debiera ir acompañado normalmente también con otros antecedentes como la audiencia, la sentencia. El centro queda como por así decirlo informado del ingreso del joven”*(Actor 19).

- ⌘ **La presentación a entrevista:** Es identificada como el segundo paso una vez que la coordinadora judicial realiza la derivación del adolescente al centro Semicerrado Temuco. El joven es quien debe presentarse a una primera entrevista en las dependencias del centro, para confeccionar el plan de intervención individual (PII). El **equipo de trato directo** tiene la conciencia de que existe una entrevista previa al ingreso del adolescente al centro, pero no lo definen con claridad suficiente en la cual se señale claramente que se realiza esa entrevista para confeccionar el plan de intervención. *“...luego se entrevistó con el responsable caso,...que hay un plan de intervención aprobado el viene para acá”*(Actora 2). En tanto, el **equipo técnico** tiene claridad sobre los pasos a seguir. Señala que el joven debe acudir a sesiones para la confección del plan de intervención. Se debe entrevistar con el responsable de caso, para realizar el plan de intervención, no existiendo la realización de visita domiciliaria para ello: *“La persona con la que el joven establece siempre el primer contacto es el responsable de caso, porque lo va a establecer antes cuando tienen las sesiones para realizar el plan de intervención”*(Actora 14). El **equipo supervisor** concuerda con que se realiza una entrevista previa, para la elaboración del plan.



*“Una vez que se presenta el joven se establece una entrevista...” (Actor 18). No aporta mayores antecedentes al respecto.*

- ⌘ **La elaboración de plan y envío a tribunales**, es el tercer paso identificado. Se determina la existencia de un plazo de 15 días para enviar el plan de intervención al tribunal si es que no está ya fijada la fecha por el tribunal para debatir el plan de intervención. En este sentido **equipo de trato directo** no menciona que exista este proceso con los plazos definidos. Si lo señala explícitamente el **equipo técnico**: *“La Coordinadora judicial tiene que enviar la derivación respectiva, y... tenemos plazo de ... 15 días para enviar el plan de intervención al tribunal si es que no está ya fijada la fecha por el tribunal para debatir el plan de intervención, una vez que se debaten plan de intervención el tribunal aprueba e ingresa físicamente el joven.”(Actor 15).* El **equipo supervisor** tampoco señala claramente la existencia del plazo, si se refiere a un protocolo de ingreso. *“Está mediado por un protocolo, por un procedimiento establecido, por una sanción penal;...es el proceso ingreso” (Actor 19).*
  
- ⌘ **La aprobación o rechazo del plan de intervención individual (PII)**, es el cuarto paso reconocido. Una vez que el plan es enviado al tribunal, éste en una audiencia estipulada para tal efecto lo aprueba o rechaza. En dicha audiencia participa defensoría, fiscalía, y el responsable de caso, en representación del CSC, quién es el que expone el plan ante el juez designado para tal efecto. En caso que se apruebe el plan, el joven se presenta al centro semicerrado a cumplir su medida. En caso que se rechace se debe volver a confeccionar y enviar a tribunales. El **equipo de trato directo** señala claramente que el plan puede ser aprobado o rechazado por tribunales: *“Se elabora un plan de intervención, lo trabajan con el joven, el joven toma conocimiento de acuerdo a lo que él va a realizar dentro del centro... y eso después vuelve al juzgado, aprueba o rechaza el plan intervención” (Actor1).* Por otro lado, el **equipo técnico** además de concordar con el de trato directo, aporta la existencia de otras situaciones que exceden esta regla de ingreso, en donde el joven ingresa físicamente a cumplir su medida cuando el tribunal aprueba el plan, pues se dan situaciones en que el joven ingresa al centro sin que exista un plan de intervención aprobado por Tribunales. *“también han ocurrido situaciones en que el joven ingresa antes de que el plan de intervención esté aprobado, por ejemplo, sustituciones de jóvenes de sistema cerrado a semicerrado, de Chol-Chol, el joven*

*es sustituido y lo traen inmediatamente para acá en algunos casos ingresa inmediatamente, y luego se le aprueba...” (Actora 14).* En tanto, el **equipo supervisor** no señala explícitamente como se da la situación en Tribunales, en el sentido de aprobar o rechazar el plan, el presupone que el plan es aprobado y parte de esta base para referirse al proceso de derivación, como se observó solo se refiere al protocolo de derivación.

⌘ **El Ingreso del Joven al Centro**, es la quinta etapa identificada dentro del proceso de derivación judicial. Es la etapa en la cual el joven se presenta en forma física en las dependencias del centro para iniciar el cumplimiento de la sanción. Se habla de “forma física” ya que como se señalaba el ingreso está mediado por una derivación, en la cual igual se debe ingresar los datos del joven en los registros internos y software computacional como es el SENAINFO, pero ello no significa que el joven esté presente y de inicio al cumplimiento de la sanción. A su vez de ésta etapa se desprenden tres sub componentes.

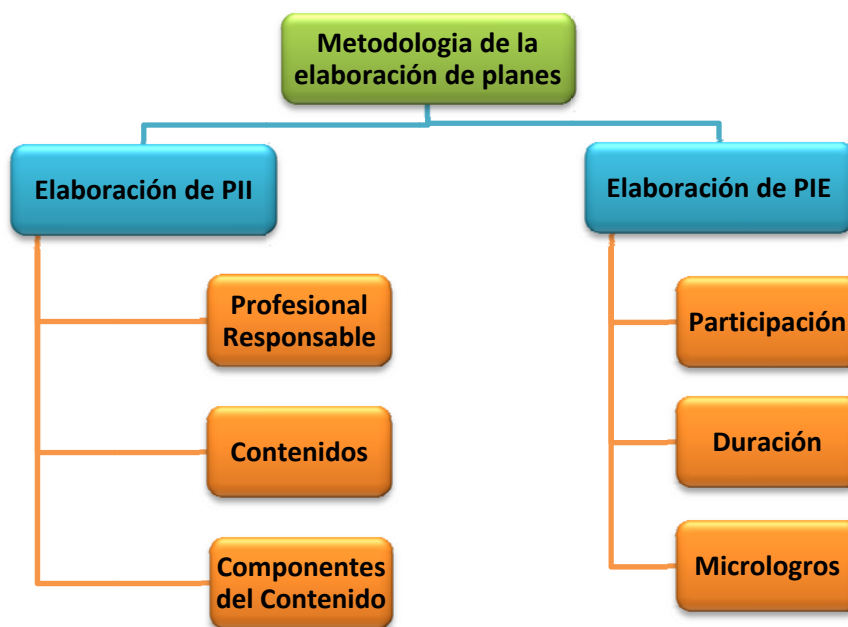
**a. Primera Acogida:** Una vez en el centro, el joven se entrevista con el/la responsable de caso y se realiza un primer encuadre. En este encuadre se le da a conocer la normativa interna del centro. **Se llena una ficha de ingreso.** El joven debe entregar sus datos personales para completar su ficha cuando ingresa, y el coordinador es quien llena la información. Además se llena una ficha con los útiles personales que traen como ropa y otras pertenencias. Es al **equipo de trato directo** a quién le corresponde realizar el ingreso al joven en cuanto a la acogida. Al joven se le muestra el centro y se le dan a conocer las normas internas, además de que se le entrega una cartilla. Se realiza el “encuadre” de acuerdo al marco normativo y al reglamento interno del centro. Se le debe llenar la ficha de ingreso en donde constan los datos del joven, en cuanto a nombre, domicilio, N° de cédula, fecha de nacimiento, nombre de padres, si viene con lesiones, si tiene alguna marca en el cuerpo como tatuajes, etc, ficha que es firmada por el adolescente. Luego de llenada la ficha se procede a entregar antecedentes sobre la normativa interna y, después de ello debe firmar la cartilla de los derechos, luego de ello se procede a mostrar las dependencias del centro y el equipo de trabajo. Lo anterior es dominado por el turno diurno, ya que es a ellos a quienes les corresponde realizar el ingreso, en tanto el turno de noche si bien tiene conocimiento del proceso no lo aplican. Ellos reciben el turno con el joven ya en el centro. *“Después que llega el joven se le hace una ficha de ingreso, donde se ven varios puntos, donde se identifica el joven nombre,*

*dirección, escolaridad, de qué tribunal vienen, si tienen lesiones o no... Pero muy vagamente, en las lesiones o tatuajes, con quien viven, y con el papa o la mamá, si trae algunas pertenencias y después... sale el... si se le leyó la cartilla de los derechos, si se le explicó todo, y ahí el firma, y después de eso pasa con el educador, ahí se le presenta todo el equipo; se le presenta primero al educador” (Actora 4). Por otro lado el **equipo técnico** no se refiere a la forma en cómo se realiza la acogida por el equipo de trato directo, si bien se observa un conocimiento del circuito de ingreso lo mencionan desde que parte el proceso de intervención con las entrevistas de los distintos profesionales. Lo mismo sucede con el **equipo supervisor** quienes tampoco mencionan como es el ingreso.*

**b. Entrevista con responsable de caso**, es la segunda fase en lo que se denomina presentación del joven al centro. En este sentido el **equipo de trato directo** señala que se realiza la entrevista con el responsable de caso para luego iniciar las entrevistas con el resto de los profesionales. *“El chico llega con sus antecedentes va al encargado de caso, se completa la ficha cuando ingresa y se que el coordinador también tiene que completar una ficha de ingreso, eso queda registrado en el libro” (Actor 13). El **Equipo Técnico** aporta en esta descripción del proceso de ingreso que el joven al ingreso, previo llenado de la ficha de ingreso se entrevista con el responsable de caso, quién es el que le señala al resto del equipo de trato directo que el joven va a hacer ingreso al centro; que el joven se presenta a cumplir su condena, y son estos quienes le deben tomar los datos para iniciar los procesos de intervención. El joven en una semana aproximadamente se entrevista con más profesionales del centro. *“La persona con la que el joven establece siempre el primer contacto es el responsable de caso, porque lo va a establecer ante cuando tienen las sesiones para realizar el plan de intervención, entonces cuando el joven entra aquí lo recibe el coordinador y da cuenta inmediatamente al responsable de caso” (Actora 14). Por otro lado, el **equipo supervisor** no aporta mayores antecedentes al respecto solo reafirma que es el responsable de caso quien inicia con el plan de intervención, pero no se refiere a como se realiza el proceso interno. *“En la asignación de un responsable del caso, es el inicio del plan de intervención. Y la parte que se me escapa más es ya la asignación interna del joven a un determinado módulo, o a un determinado dormitorio, o como le incorpora ser joven ya con el coordinador de turno ¿no cierto? con los educadores eso es ya más propio de la dinámica del centro” (Actor 18).***

**c. Conocimiento del reglamento interno e inicia proceso de intervención**, es el último paso señalado por los actores en este proceso de ingreso y específicamente del ingreso del joven al centro. El **equipo de trato directo** expone que al joven se le informa sobre las normas del centro, el tiempo libre y el proceso en general. *“...se le muestra el centro donde él va a estar, se le presentan los educadores de turno y se le explica más o menos el reglamento interno”* (Actora 2). En relación a lo anterior, el **equipo técnico** no tiene el rol de entregar la normativa interna del centro, eso lo hace el equipo de trato directo, el equipo técnico se encarga de realizar las entrevistas para realizar el inicio del proceso de intervención. *“En una semana el adolescente debería haberse entrevistado con el profesor, con la psicóloga, con redes; con la gestora de redes...”* (Actora 14). Como se observó en el punto anterior, el **equipo supervisor** tiene una visión más amplia del proceso de intervención, se instala en un nivel superior, centrando su mirada del proceso de ingreso desde la derivación de tribunales más que de la dinámica interna del centro, de cómo es el ingreso físico del joven al CSC Temuco. *“Y la parte que se me escapa más es ya la asignación interna del joven a un determinado módulo, o a un determinado dormitorio, o como se incorpora a ese joven ya con el coordinador de turno ¿no cierto? con los educadores eso es ya más propio de la dinámica del centro”* (Actor 18).

### Sub Eje 2: Metodología de elaboración de planes de Intervención



Mapa semánticoN° 3: **Sub Eje 2 Metodología de elaboración de planes de intervención.**

Este sub eje da cuenta de cómo se realiza la metodología de la elaboración de planes de intervención en el centro semicerrado, evidenciando dos tipos de planes de intervención a ser desarrollados, los cuales si bien tienen carácter de obligatoriedad según las orientaciones técnicas desarrolladas por el SENAME para los centros semicerrados, su implementación tiene matices propios en el CSC Temuco. Cabe señalar, que si bien existe un lineamiento general para la implementación de la política, la riqueza de ésta radica en cómo cada centro le imprime su propio sello.

⌘ **La elaboración de los Planes de Intervención (PII):** como quedó en evidencia en el punto anterior se realiza antes de que el joven ingrese físicamente al centro a cumplir su condena. Es realizado por el responsable de caso, previa entrevista con el joven.

**a. Profesional responsable:** mayoritariamente todos los actores señalan que el profesional responsable de la elaboración del plan de intervención individual es el responsable de caso. Si bien en el **equipo de trato directo** los actores mayoritariamente coinciden con ello, hay también quienes no tienen claridad sobre en quién recae ésta responsabilidad. *“Los planes de intervención, tengo entendido que eso se elabora por parte de la jefatura técnica con los encargados de caso o profesionales”* (Actor 13). Además existe una confusión cuando se habla de planes pues no realizan la distinción de que plan se trata si es un plan de intervención individual (PII) o un plan de intervención especializado (PIE). *“Quiénes elaboran los planes de intervención... bueno, cierto, hay un equipo técnico, profesionales... que es en este caso psicóloga, jefa técnica, encargados de caso, eh... también participamos los educadores y coordinadores de este centro, son ellos... y obviamente también la encargada de redes que..., el equipo, ¿cierto?, en conjunto elabora los planes”* (Actor 8). Los actores del **equipo técnico** señalan claramente que los responsables de caso son quienes tienen la responsabilidad de elaborar los planes de intervención: *“los planes los elaboran los responsables de caso siguiendo las orientaciones técnicas esa es la... digamos... ese es el lineamiento que se sigue para realizar los planes de intervención”* (Actora 14). El **equipo supervisor** concuerda con lo señalado por el equipo técnico, pero además da a conocer que dependiendo de la situación eventualmente el responsable de caso puede tener la participación de los otros profesionales del CSC: *“el plan de intervención fundamentalmente con responsable de caso, pero también con la participación de los otros... fundamentalmente... con la mirada del jefe que está como coordinando todo el*

proceso, la psicóloga; la interventora clínica, eventualmente el apoyo educacional ¿no cierto?, del profesor. Pero básicamente queda en manos del responsable de casos” (Actor 19).

**b. Contenidos de los planes de intervención individual:** Los contenidos dependen de la evaluación particular de cada adolescente. Por ley, debe incluir medidas para la asistencia y el cumplimiento del proceso de educación formal o reescolarización. Al respecto el **equipo de trato directo** da a conocer que los contenidos de los planes están basados en el interés del joven y se elaboran de acuerdo a los reglamentos que existen para ello: *“Por eso, yo creo que los planes de intervención son individuales, porque cada joven que tiene su propia historia y... va a tener un plan intervención distinto cada uno, de acuerdo a las necesidades que él tenga”* (Actor 1). En relación a esto los actores del **equipo técnico** expresan que se elaboran con los antecedentes que el joven entrega. Se elabora con los componentes que se presentan en la Ley, y con las actividades obligatorias que ahí se establecen, además dan a conocer que es un plan de carácter más bien genérico, al ser de inicio de la intervención: *“Así que uno solamente lo elabora con los antecedentes... que el joven da. (...) y el plan se elabora como está establecido en la ley con los cuatro componentes que establece la ley, y con las actividades obligatorias también que establece la ley, hay algunos casos que son de ciertas particularidades como que te pueden hacer quitar algún elemento o agregar otro elemento”* (Actor 15). En tanto, el **equipo supervisor** señala que el contenido del plan de intervención va a depender del diagnóstico de las problemáticas que puedan traer los jóvenes.

**c. Componentes bases del contenido de los planes:** está determinado por las orientaciones técnicas, por tanto, se debe elaborar considerando los cuatro componentes base del sistema nacional socioeducativo, que son responsabilización, reparación, habilitación e inserción social. En este sentido el **equipo de trato directo** no tiene un manejo a cabalidad de los componentes que deben ser considerados al momento de la elaboración del plan de intervención. Más que manejar los componentes señalan las problemáticas a ser trabajadas como asistencia a escuela, trabajo. *“el joven viene con sus actividades yaaa..., qué actividades va a hacer acá, si tiene que ir al colegio, ¿a qué parte?, si va a trabajar o no”* (actor 12), en tanto, los actores del **equipo técnico** tienen claridad que el plan debe basarse en los componentes dados por la ley: *“y el plan se elabora como está establecido en la ley, con los cuatro componentes que establece la ley, y con las actividades obligatorias, también que establece la ley...”* (actor 15). Además

señalan que las actividades a considerar en el plan van a variar dependiendo las características del joven o la joven: *“Entonces igual varían las actividades, varían las actividades también si el es padre de familia, si trabaja, o si está recién empezando la condena. Con esos elementos uno puede ir jugando y manejando, pero más allá de eso no...”* (Actor 15). Por otro lado, el **equipo supervisor** no aborda con exactitud qué elementos considera para la elaboración del plan de intervención, si es abordado específicamente cuando se le consulta por los componentes del modelo socieducativo. *“por una parte en lo formal, queda establecido en el plan de intervención de los jóvenes que en su diseño lleva justamente esa...la consideración de esos componentes...”* (actor 17).

⌘ **La elaboración del programa de intervención especializado (PIE)**, se debe realizar cuando existe un conocimiento más acabado del adolescente, de sus intereses y habilidades, y viene a suplir las falencias del PII, ya que este al ser un plan de inicio no aborda situaciones específicas que se quieran tratar. Se debe elaborar cuando el joven tenga 6 meses de permanencia ininterrumpida en el CSC Temuco.

**a. Actores que participan en la elaboración del PIE.** Todo el Equipo del área técnica puede participar en la construcción de los PIE. Se realizan reuniones encabezadas por el responsable de caso, en donde este invita a participar al resto del equipo del área técnica. En relación a lo anterior, los actores del **equipo de trato directo** señalan que existe una mayor participación de los integrantes del área técnica en la construcción de los PIE, cuestión que antes, cuando solo se realizaban los planes de intervención (PII) no se daba esta instancia. En la actualidad todos tienen la posibilidad de participar y aportar considerando el interés que se tenga en el caso o la cercanía con el joven, sintiéndose integrados en este proceso: *“pero ahora se está incluyendo a los educadores para que participen también en ese proceso de intervención, ve las partes en la que los jóvenes están débiles, o que tienen fortalezas para poder seguir fortaleciéndole su parte positiva...”*(actora 6), en tanto, los actores del **equipo técnico** señalan que en la construcción del PIE participan todos los integrantes del equipo del área técnica, pues todos en su medida tienen participación en la intervención de los adolescentes: *“se planifica este plan especializado donde participan...ehh... todo los integrantes del equipo del equipo técnico y de intervención directa contando hasta con los educadores, que ellos también tienen que tener un papel importante en las actividades concretas y cotidianas*

que busca el plan de intervención especializado” (Actora 16). Por otro lado, el **equipo supervisor** tiene conciencia que hay una participación de todos los integrantes del área técnica en la confección del PIE y llama la atención que en el centro exista una participación activa de todo el equipo del área técnica y que esta labor no recaiga solo en el responsable de caso, fortaleciendo el desarrollo y la ejecución del programa de intervención especializado: *“pero acá se inició con fuerza, yo recuerdo el año pasado, la participación de los educadores y que yo creo que complementa pero especialmente el plan”* (Actor 19).

**b. Duración de los PIE:** Tienen una duración de 2 meses aproximadamente, lo que permite establecer micrologros en la intervención con los adolescentes. Los actores del **equipo de trato directo** señalan que se establecen logros fáciles de alcanzar de corta duración y medibles en el tiempo, pero no dan cuenta de cuál es el plazo en el que se realiza la planificación: *“Que sea un plan, que sea adecuado al joven, y que el joven pueda cumplir de alguna manera, no algo como objetivos muy grande que al final van a ser inalcanzables”* (actora 2). En tanto, que los del **equipo técnico** tienen claridad sobre los plazos y la duración. Periodo después del cual se debe analizar el avance que ha tenido el PIE: *“Lo que nosotros buscamos con él PIE y es eso...ehh... metas a muy corto plazo, que sean adecuadas, acorde al perfil del joven y, por lo mismo son...ehh... metas máximo dos meses, que puedan ejecutar los diferentes integrantes del equipo...”* (actora 16). Por otro lado, los actores del **equipo supervisor** dan cuenta que se deben desarrollar los PIE como metodología más acotada y que se miden los avances a corto plazo, pero al igual que el equipo de trato directo no mencionan el tiempo de duración: *“pero también avances más objetivos en el corto plazo, o sea no grande proceso con falta de definición operacional sino más bien cosas muy concretas, muy definidas lo que el equipo determina o llama los micro logros”* (actor 18).

**c. Micro logros:** Se denomina al establecimiento de objetivos, concretos y medibles en un corto periodo de tiempo. El **equipo de trato directo** tiene claridad sobre este proceso, ya que participan activamente en la construcción de estos objetivos que se espera que el joven pueda alcanzar, el hecho de que todos hayan participado al menos una vez en una reunión citada para la confección del PIE hace que tengan nociones de lo que significan los micro logros: *“...En este momento se está trabajando a través de micro logros. Hay que colocar pequeñas cositas para poder lograr”* (actora 2). El **equipo técnico** expone que las metas deben ser a corto plazo, adecuadas y acorde al perfil del joven *“metas a*



muy corto plazo, que sean adecuadas, acorde al perfil del joven y, por lo mismo son...ehh... metas máximo dos meses” (actora 16). Si bien, se infiere que hay un conocimiento sobre los micrologros al señalar que son metas a corto plazo, no lo denominan como tal. El **equipo supervisor** se refiere a los micrologros como objetivos a corto plazo, concretos, precisos y, por tanto, más medibles: “...o sea no gran proceso con falta de definición operacional sino más bien cosas muy concretas, muy definidas lo que el equipo determina o llama los micro logros”(Actor 18).

### Sub Eje 3: Metodología en la ejecución de planes de Intervención



**Mapa Semántico N°4. Sub eje Metodología en la ejecución de planes de intervención.**

En la descripción de este sub eje fue posible identificar ocho componentes que dan cuenta de cómo se ejecutan los planes de intervención individual (PII) y los programas de intervención especializados(PIE), lo que se detallan a continuación.

- ⌘ **Actores involucrados en la ejecución de los planes:** todos los actores entrevistados coinciden en que es un trabajo coordinado y en conjunto del área técnica y administrativa. Se puede resumir con una expresión de un actor del **equipo de trato directo** quién señala que es *“un trabajo conjunto, entre la jefatura técnica, los responsables de caso, los psicólogos (en este caso nosotros tenemos psicóloga)...ehh... coordinadores, educadores, educadoras y esto lo ve...es todo un proceso”* (Actor 1). Es lo que los actores del equipo supervisor reafirma al señalar que: *“Todo el proceso del trabajo con jóvenes es un proceso que se da en forma co-participativa, o participativa”* (Actor 18).
  
- ⌘ **Monitoreo de micrologros:** Monitoreo periódico de los micrologros alcanzados. En relación a ello ninguno de los actores da a conocer en forma explícita como se evalúa el desarrollo de los micrologros, si es posible inferir que se realiza en las reuniones de caso.
  
- ⌘ **Reportes periódicos a los tribunales:** El director del centro debe informar periódicamente al tribunal el progreso del joven, lo que se denominan los informes de avances. El responsable de caso se nutre de los informes de los demás profesionales y del equipo de trato directo para enviar a tribunales como se ha desarrollado el cumplimiento del PII. Estos reportes tienen una frecuencia de envío cada 120 días. El **equipo supervisor** es el único que se refiere al envío de informes de avance a tribunales como parte del proceso de ejecución de los planes. *“Los avances y retrocesos que se puedan estar dando dentro de su intervención. son todos informados al tribunal. Nos compete a nosotros la obligación de informar, está en la obligación de la ley”* (Actor 18).
  
- ⌘ **Realización de informes de incumplimiento:** El plan de intervención individual al ser aprobado por tribunales se constituye en mandato judicial y, como tal, debe ser cumplido por el adolescente. Es lo que la ley 20.084 denomina programa de reinserción social, por tanto, el no cumplimiento de la sanción deriva en un informe emanado a tribunales, por el responsable de caso. El **equipo de trato directo** es el que aporta el insumo, ya que son ellos los que detectan si los o las jóvenes incumplen: *“Aquí incumplen y se envía un informe al tribunal”* (actora 2), son quienes aportan los insumos al realizar informes de incidentes, que dan cuenta de

una falta cometida por el adolescente. En tanto, el **equipo técnico** no se refiere específicamente al envío de los informes de incumplimiento, si no que se da por hecho que se conoce la forma como estos se generan: *“va a decir en un incumplimiento..esto fue por tal falta y esto se va con informe al tribunal”*(actor 15). El **equipo supervisor** menciona los informes de incumplimiento como antesala para la audiencias de quebrantamiento, por tanto, reconoce su existencia y envío al tribunal *“lo que es más duro que el tema de los incumplimientos y de todo el proceso que puede dar origen al quebrantamiento de la sanción”*(actor 19).

- ⌘ **Reunión de análisis de caso:** Se realizan reuniones de análisis de caso, que se encuentran a cargo del responsable de caso. Él es quién determina que casos serán analizados considerando la contingencia, la situación en la que se encuentra, el tiempo de permanencia, situaciones conflictivas a ser abordadas por el resto del equipo técnico. Estas reuniones son fijadas en conjunto con la jefatura técnica, quién es la que finalmente cita al resto del equipo del área técnica para que participen de dicha reunión. La estructura de la reunión consiste en primera instancia la descripción del caso a analizar, después se analizan los puntos críticos en donde todos los asistentes aportan desde su visión y función como se puede aportar al proceso de intervención de ese joven en particular. Cabe señalar que el supervisor de la Unidad de Justicia Juvenil, participa de algunas reuniones citadas con éste carácter durante el año, de modo de evaluar cómo se desarrollan los procesos por el equipo del área técnica.
  
- ⌘ **Reunión Técnica:** Incluye a todos los actores del equipo del área técnica del centro. Su objetivo es abordar temas relacionados no solo con la intervención de los jóvenes si no con la dinámica interna del equipo, es decir, como se está realizando la intervención relacionado con la rutina interna del centro. Se exponen situaciones, se toman acuerdos de cómo mejorar la intervención, se ven posibles acciones de mejoras. En estas reuniones existe la obligatoriedad de asistencia, ya que es la instancia en donde están presentes todos los educadores, coordinadores y equipo profesional (sin distinción de turnos diurnos o nocturnos). Es decir, deben participar el **equipo de trato directo** y el **equipo técnico**. Además se debe señalar, que el Coordinador de la Unidad de Justicia Juvenil (UJJ), como parte del **equipo**

**supervisor** participa en algunas reuniones durante el año, de modo de tener injerencia en los procesos a la vez de evaluar la dinámica del centro. Lo anterior, da pie para tener un conocimiento cabal de los procesos realizados en el Centro Semicerrado, pudiendo aportar con fin a la mejora de los procesos “in situ”, no solo cuando se establece la supervisión como parte de una técnica formal de retroalimentación.

- ⌘ **La sustitución de la sanción impuesta:** Es un beneficio que se encuentra específicamente estipulado en la ley 20.084 en su artículo 53, en la cual se señala que “podrá sustituirla por una menos gravosa en tanto ello parezca más favorable para la integración social del infractor”. En este sentido el **equipo de trato directo** señala que Los responsables de caso realizan internalizaciones en los jóvenes respecto a cómo es posible acceder a esos beneficios, dejándoles claro que un buen comportamiento y el cumplimiento de las reglas al interior del centro, les permitiría poder solicitar estas sustituciones de medida en una audiencia de sustitución, o bien la remisión de la sanción. *“Con los jóvenes hay un reforzamiento constante ahh... y lo que es la sustitución de la medida, de lo que tiene que ver las sanciones por los quebrantamientos o por las ausencias a tribunales...ehh...los jóvenes saben que tienen que hacer cierta conducta dentro del centro para poder... poder apelar a una sustitución de medida ¿ya?”* (Actor 3). El **equipo técnico** concuerda en que hay un reforzamiento constante por el equipo interventor, pero además aporta que si bien quién realiza la solicitud es el responsable de caso, éste las tiene que solicitar al defensor y él es quién en definitiva las solicita a tribunales. En tanto, el **equipo supervisor**, señala al responsable de caso como el centro de la intervención, pero además señala que lo realiza en conjunto con el resto del equipo, pues básicamente los informes los envía el responsable de caso, pero se nutre del resto del equipo. *“El tema ahora netamente judicial va a depender en este caso fundamentalmente de la evaluación que vaya viendo, yo diría principalmente, el encargado de casos pero con el equipo... con el resto del equipo”* (Actor 19).
- ⌘ **Quebrantamiento de la sanción impuesta:** Esta medida se encuentra estipulada en el artículo 52 de la ley 20.084 y dice relación con el incumplimiento del adolescente de la sanción en régimen semicerrado, en donde el tribunal, previa audiencia convocada para tal efecto, podrá sancionar al joven con la internación en

un centro cerrado por un periodo no superior a los 90 días. Y en caso de reiteración del incumplimiento revocar la condena a cerrado por el tiempo estipulado, que en ningún caso podrá ser superior al tiempo de condena. En este sentido **los tres actores coinciden** con los quebrantamientos son el resultado de los informes de incumplimiento enviados al tribunal Cuando el joven incumple las reglas al interior del centro, pudiendo poner en riesgo tanto a las demás personas que conforman el equipo del semicerrado, como los demás jóvenes, o incluso el mismo: *“Con los quebrantamientos en general los chicos que tienen audiencia de quebrantamiento es porque han tenido un historial ya de incumplimientos, que han pasado por el comité de disciplina, que se ha intervenido con ellos, que se les ha apercibido aquí en el centro, se les ha amonestado verbalmente..”* (Actora 14).

#### Sub Eje 4: Afrontamiento del proceso penal



Mapa semántico N° 5. Sub eje 4: Afrontamiento del proceso penal

En lo que respecta al sub eje de afrontamiento del proceso penal es posible identificar siete componentes los que desarrollan a continuación.

- ⌘ **Coordinación de actores en el afrontamiento del proceso penal:** Coordinación con actores del sistema judicial, para el acceso oportuno a la información de los jóvenes. Si bien es cierto que el responsable de caso es quién lidera el proceso de intervención, como lo mencionan los actores del **equipo supervisor** y **equipo técnico** es, por ende, quién debe asistir a tribunales a dar cuenta del proceso de intervención del/la adolescente, sean estos de carácter positivo o negativo, el **equipo de trato directo** da cuenta que no hay una coordinación fluida con ellos, ya que en situaciones no se les informan situaciones relevantes en relación al afrontamiento del proceso penal, específicamente la asistencia del joven ante tribunales: *“O sea de repente sabemos que uno de los chiquillos va a sustitución en el momento mismo, o al día siguiente de cuando fue el chiquillo, eso es debido no a que no se nos informe, sino que al sistema de turno que tenemos, que no nos permite estar 100% informados respecto a cada chiquillo”*(Actor 13).
  
- ⌘ **Relación entre la defensoría y los adolescentes.** La defensoría tiene un rol fundamental en la preparación del joven para asistir a las audiencias, específicamente lo señalan las orientaciones técnicas, es relevante mantener el contacto del joven con su abogado defensor, sin embargo según lo expuesto por los actores, hasta la fecha no ha existido una relación fluida entre ambos. El **equipo de Trato Directo** considera que el abogado no ha sido visible en el proceso. *“En un par de oportunidades vino defensoría... creo que el año pasado vinieron una vez, vinieron una tarde un grupo de abogados de la defensoría y hablaron de algunos temas con los jóvenes”* (Actor 3). El **equipo técnico** da a conocer que las remisiones y sustituciones se solicitan a defensoría, a través profesionales del centro, pero para los jóvenes la labor de defensoría no se encuentra del todo clara: *“no tienen bien claro la figura del abogado porque incluso a mí me han dicho: que si yo prefiero que esté usted o la señora Irene no más. Yo le entiendo ustedes más que a ellos”*(Actor 15). Y el **equipo supervisor** reafirma la idea de que no hay un acompañamiento constante desde defensoría: *“En el sentido de que no hay un acompañamiento, no... visitan muy esporádicas. Todo lo que se logra es eventualmente a través del centro, o a través de acá; de la coordinación judicial, de algún contacto para generar esa vinculación”* (Actor 19).

⌘ **Preparación del adolescente para la asistencia a audiencias y otros procesos.**

Se plantea en genérico, ya que el adolescente puede asistir a audiencias de incumplimientos, quebrantamientos, sustituciones, remisiones e inclusive control de detención, que en general son todas audiencias en tribunales, además de las audiencias por aprobación de plan de intervención por otras medidas que deba cumplir. En relación a esto el **equipo de trato directo** señala que el acompañamiento principal lo realizan los responsables de caso o educadores cuando deben presentarse ante tribunales. Hay quienes lo interpretan de forma literal, quién es la persona que acompaña al joven a las audiencias y hay otros que lo visualizan como un proceso: *“Primero obviamente la responsable de caso cierto, conversará con el joven, para ver las alternativas y lo que se va a desarrollar en la audiencia, nosotros de alguna manera igual hacemos un acompañamiento al joven, en el sentido de que él esté preparado para la audiencia para que vaya tranquilo, y qué cosa le pueden afectar y que cosas no, pero más que nada es un acompañamiento más que un asesoramiento, quizá es un acompañamiento quizás más de tipo emocional”* (Actora 2). En el caso del **equipo técnico**: Tiene la misión de entregar asesoramiento, la información de las asistencia a audiencias para enfrentar el proceso penal y el acompañamiento o la contención la realiza la interventora clínica, cuando por ejemplo, no le fue aprobada la sustitución de medida que ellos estaban solicitado: *“...audiencia en tribunales no es problema porque ellos saben... se le notifica cuando tienen audiencia, o se les ha notificado en el tribunal, de ahí ellos saben y nunca han tenido problemas para asistir a las audiencias, es más, ellos están pendientes están preguntando a los responsables de caso”* (Actora 14).

⌘ **Preparación de los jóvenes frente a crisis:** Se da cuando el joven se encuentra muy ansioso por la asistencia a audiencias, o cuando no se resuelve a su favor la audiencia. Sucede mayormente en las audiencias por sustitución o remisión, las que muchas veces no son concedidas por los magistrados. En este sentido no solo se visualiza a la interventora clínica como la adecuada para trabajar con el joven esta ansiedad o descontroles, sino que también está el **equipo de trato directo** *“vamos a tener que ser todos lo que contengamos al joven cuando llegue desilusionado... y ha pasado que no los han sustituido y no han llegado tan desilusionados...ahora están bien preparados, ellos saben que es una posibilidad no más, pero cuando han*

rebotado, como dicen ellos, llegan así como ¡ah! Me fue mal, pero ya no es como al principio que cuando les iba mal era muy mal que estaban ellos” (actora 4). Por otro lado, el **equipo técnico** da a conocer que es la interventora clínica quién acoge al joven o la joven si se presenta un problema de crisis por no ser sustituido o por tener que asumir el periodo de quebrantamiento en el Centro de Reclusión de Cumplimiento de Condena (CRC Chol-Chol). En tanto los actores del **equipo supervisor** no se refieren al respecto.

- ⌘ **Control de situaciones internas.** Se refiere a como se controlan las situaciones internas como parte del proceso de cumplimiento de condena. Los actores del **equipo de trato directo** dan a conocer que mantienen cierto control al establecer estrategias de fiscalización a los jóvenes. Algunas sanciones, respecto a cuando los jóvenes cometen alguna infracción de menor medida, o faltan al reglamento interno del centro, se remiten a los siguientes aspectos: suspensión de las salidas a sus casas los fines de semana, restricción de horas libres, suspensión de beneficios como salidas a fumar, salidas a biblioteca: *“en caso que incumple una norma del centro, simplemente se les sanciona con los permisos que ellos tienen, porque ellos tienen beneficios, esos permisos, salía a la casa, tiempo libre”* (Actor 5). En relación a ellos los actores del **equipo técnico** reconocen que no pueden sancionar sin fundamentos en la ley, la cual es indicada a los jóvenes. El coordinador y la jefatura técnica son quienes deciden si el joven puede o no puede entrar al Semicerrado en circunstancias determinadas y que corrompen la normativa vigente. Mediante el encuadre y el re-ingreso, se le explica todo de nuevo: cumplimiento de la sanción, las normas que debe cumplir y a lo que se expone al no cumplirlas correctamente: *“Nosotros no podemos sancionar con nada que no aparezca en el reglamento ni en la ley, y ese... nuestro reglamento que también ahí se describe cómo funcionamos nosotros...”* (Actora 14). Por otro lado, el **equipo supervisor** considera como tema a trabajar, el nivel del control conductual actual, que según su perspectiva, no se encuentra en el reglamento de la ley, es decir cómo actuar frente a ciertas situaciones como por ejemplo las horas de llegada. *“ si bien eso es el marco general, internamente el centro como que interpreta u operacionaliza muchas de esas normas lineamientos, y tiene que operacionalizarlos en el fondo para poder funcionar”* (actor 18).



⌘ **Marco normativo y reglamento.** el centro funciona con un reglamento establecido por ley “reglamento de la ley 20.084” y reglamento interno del centro. Ante ello hay dos tipos de situaciones que deben enfrentar a diario. Por un lado están las sanciones que son de resorte del coordinador de turno y que básicamente están establecidas en el reglamento interno, como son las llegadas fuera de horario, el no pernoctar en el centro, entre otras, pero por otro lado están las acciones de los adolescentes consideradas de mayor gravedad, en donde se convoca a un comité de disciplina, compuesto por la jefa técnica, el responsable de caso, interventora clínica, el coordinador y educador o educadores involucrados en la situación. Ante ello, el **equipo de trato directo** da a conocer que las medidas o normas a las cuales se ajustan los jóvenes, responden a acuerdos internos basados en las necesidades que se presentan en el centro, o bien, de acuerdo a las situaciones que han sucedido durante el tiempo que el centro ha funcionado. Existe un comité de disciplina interno, el cual responde a las necesidades que presenta el centro, en el momento de poder establecer sanciones, o discutir respecto al grado de falta (grave o leve) específico de los jóvenes. Se reúnen a una hora determinada a conversar algún caso determinado, en donde se cita al educador que estuvo directamente relacionado al hecho de quebrantamiento, el coordinador de turno, la jefatura técnica, el encargado de caso y el o la psicóloga. *“Si un hecho no esté muy claro se lleva a Comité de Disciplina. En donde el área técnica sanciona, en conjunto con coordinadores y educadores... ¿cómo funciona el Comité de disciplina?...se juntan... se citan a distinta hora hablar sobre el tema que pasó con el joven. Primero nos juntamos el educador que estuvo directamente... que tuvo que ver con el hecho, el Coordinador de turno, la jefa técnica, encargada de caso y psicóloga”* (Actor 5). Lo anterior, es reconocido por todos los actores, tanto por los del equipo técnico como supervisor, ambos tienen claridad cómo funciona la normativa interna y, con ello la existencia del comité de disciplina reconociéndolo además como una herramienta válida para controlar el comportamiento de los adolescentes. El equipo técnico expone que: *“Existe un reglamento interno que está hecho de acuerdo al reglamento de la ley y a la ley, se estipulan los derechos y los deberes de los jóvenes, lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer, los horarios de llegada al centro,... pero todo de acuerdo al reglamento de la ley. Nosotros no podemos sancionar con nada que no aparezca en el reglamento ni en la ley”* (Actora 14). Y el equipo supervisor señala: *“Comité de disciplina...eehh, también en su lógica está*

*pensado tal como está en los documentos para los centros cerrados que ellos tienen su estructura, pero que acá se ha adecuado al funcionamiento interno, yo creo que es una de las grandes herramientas” (Actor 19).*

- ⌘ **Faltas (graves, menos graves y leves).** Faltas graves, menos graves y leves según normativa interna, establecidas en la Ley y Reglamento de ley. De acuerdo a este marco normativo y los vacíos que él deja, son las formas utilizadas para sancionar a los jóvenes. El **equipo de trato directo**, da a conocer la existencia de faltas graves, menos graves y leves que están estipuladas por ley: *“Están las faltas graves según el artículo 108 y las menos graves que son el artículo 110... y el 109 igual, que según los tribunales las sanciones que le pueden dar a esas faltas” (Actor 7).* Como faltas frecuentes están la no llegada nocturna del joven, al centro, pasada la hora establecida para su ingreso, presentación en el centro bajo efectos de drogas o alcohol. En tanto, el **equipo técnico** concuerda con señalado por los actores del equipo de trato directo, en la existencia y aplicación de los reglamentos para sancionar las conductas de los jóvenes cuando traspasan las normas establecidas: *“existe este reglamento que es conocido por los jóvenes al igual que las sanciones para las situaciones de incumplimiento que ellos tengan, por ejemplo, después de las 10 de la noche ellos no pueden entrar a que al centro, y eso aparece en la ley también. Sólo el director puede autorizar un permiso después de las 10 de la noche” (Actora 14).* Si bien el **equipo supervisor** reconoce la existencia del marco normativo señala que existen situaciones que se ven de manera interna, trabajadas principalmente por los educadores en lo cotidiano, sin necesidad de aplicar el reglamento de la ley, si no solo el reglamento interno. *“Es como fundamentalmente a través de los educadores se va regulando internamente el sistema. No podemos ser ingenuos, ese es otro nivel. Y no me refiero a nivel en términos de conocimiento, es el operativo, es el nivel del control conductual en el aquí y en el ahora, que eso no está ni en el reglamento de la ley, y donde yo...claro... eso siempre va a ser un tema; siempre va a ser un tema” (Actor 19).*

## Sub Eje 5: Organización de la Oferta programática



**Mapa semántico N°6. Sub eje 5: Organización de la oferta programática**

Este sub eje se refiere a como el equipo organiza una oferta programática interna que contemple actividades e instancias y actividades cotidianas. De esto se desprenden nueve componentes los que se detallan a continuación:

- ⌘ **Actores involucrados en la ejecución de la oferta programática.** Es necesario determinar a quién le corresponde ejecutar la oferta programática. El **equipo de trato directo** plantea que los talleres internos son configurados por el equipo de educadores al interior del centro, de acuerdo a las necesidades y gustos que ellos ven en los jóvenes, siendo libres en su creación. Todos son coordinados por el encargado educativo, quién ve los horarios y si es adecuado al perfil de los jóvenes. *“Son los mismos educadores los que proponen los talleres; son cosas que nacen de los educadores. Obviamente eso viene igual porque todos tenemos distintas habilidades”* (Actora 10). Lo anterior es corroborado por el **equipo técnico** quienes señalan que existe un encargado de talleres, a quién le corresponde organizar los

horarios y tipos de talleres que se desarrollaran. Y, el **equipo supervisor** expone que están sujetos a los requerimientos de los jóvenes: *“pero también está sujeto a requerimientos de los propios jóvenes, y por otro lado, son los talleres que arma el propio centro internamente”* (Actor 19).

⌘ **Coordinación permanente:** en este sentido el **Equipo de trato directo** plantea hay dificultades de participación de los jóvenes en los talleres internos, y no con todos se puede trabajar de la misma forma, ya que existen perfiles muy disimiles. *“No participan todos, este de acuerdo aaahh... a la afinidad, al gusto,...yy.. al interés que ellos tengan. No, acá no se obliga a nadie”*(Actor 1). En tanto, el **equipo técnico señala que** los talleres a desarrollar dependen de la época, y de los planes de intervención de cada joven, además de los recursos con los que cuenta el centro.: *“El recurso, porque de ideas todos tienen muchas ideas muy brillantes, pero nosotros tenemos un recursos aproximado..., durante dos años nos han dado 1 millón de pesos, para todo el año, y eso incluye los materiales educativos”* (Actora 14). Por otro lado, el **equipo supervisor** da a conocer que se establece un rayado de cancha de forma previa y se aplican técnicamente como el responsable de caso lo determinó, asignándole determinadas facultades al coordinador de turno para que pueda modificar; pero no alterar el espíritu que hay detrás del plan intervención.: *“Ese rayado de cancha se establece en forma previa y uno espera que se aplique de la manera que técnicamente el responsable de caso así lo determinó, asignándoles determinadas facultades al coordinador de turno para que pueda modificar; modificar, pero ningún sentido alterar el espíritu que hay detrás de ese plan intervención...ehh... se desarrolla de esa manera la rutina diaria con él, a través de la rutina general y de la rutina específica”* (Actor 18).

⌘ **Actividades Cotidianas:** Actividades e instancias cotidianas que permitan una adaptación autónoma, a motivaciones personales, al encuadre socioeducativo y a la habilitación de competencias sociales. El **equipo de trato directo** señalan que ejecutan actividades domésticas con horario: levantada, aseo personal, aseo dormitorio, desayuno, almuerzo, onces, cena, aseo áreas comunes, y acostada. *“Levantada, desayuno, se van al PAI , bibliotecas, taller... talleres en la mañana, que se hacen también, después viene el almuerzo y... en este caso en la mañana, se me olvidaba... también el colegio, ocho media se van al colegio, después almuerzo,*

*llegan los del colegio, salen en la tarde... los que van al colegio la tarde, los que van al PAI en la tarde ¿ya?, Los que tiene su tiempo libre en la tarde” (Actor 12). El **equipo técnico** no se refiere a este tema en particular ya que fue abordado por el equipo de trato directo. Y el **equipo supervisor** da a conocer que se practican acciones muy domésticas, ya que se considera que el centro funciona como una casa que mantiene temas de horario, llegada, entre otros: *“Por una parte acciones muy domésticas por así decirlo, no olvidemos que es como una casa donde está todo este tema del horario, era levantada, la llegada, ciertos requisitos de llegada”* (Actor 19).*

⌘ **Motivación vida escolar de los jóvenes.** Está enfocada en como se motiva a los adolescentes para que participen de la vida escolar. En este sentido el **equipo de trato directo** expresa que ellos apoyan en el acompañamiento en la realización de tareas escolares y además se dispone de horas en la biblioteca municipal, en donde pueden hacer uso del computador o el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) (sistema computacional). *“Disponemos de algunas horas de biblioteca, en esta hora de biblioteca a los chicos trabajan en lo que es computación, acompañados y asesorados, en este caso, por algún educador. Tenemos también el INJUV que es muy similar”* (Actor 1). El **equipo técnico** en tanto, no las describen como tales, si apoyan lo mencionado por los integrantes del equipo de trato directo. Por otro lado, el **equipo supervisor** reafirma la idea que se realizan actividades para motivar la vida escolar. *“que alguna actividad en la biblioteca, en el INJUV, en fin, dependiendo en lo que esté”* (Actor 19).

⌘ **Reforzamientos escolares:** Se refiere a los talleres que se realizan en el centro y dicen relación con el apoyo a las actividades escolares. El **equipo de trato directo** expresan que los educadores también realizan talleres de reforzamiento aún cuando es de competencia directa del encargado educativo. *“Yo por lo menos los trato de apoyar en el ámbito de la educación, ayudarle a hacer sus tareas, hay algunos que están más complicados en el lenguaje o en matemáticas y ahí hay que ir fortaleciendo...”* (Actora 6). Sin embargo, para el **equipo técnico** el responsable de realizar los reforzamientos es el encargado educativo, aunque no desconocen que los educadores igual realizan esta función: *“en algunos casos que asignaturas le cuesta más...para programar de alguna forma un reforzamiento y para ver un*

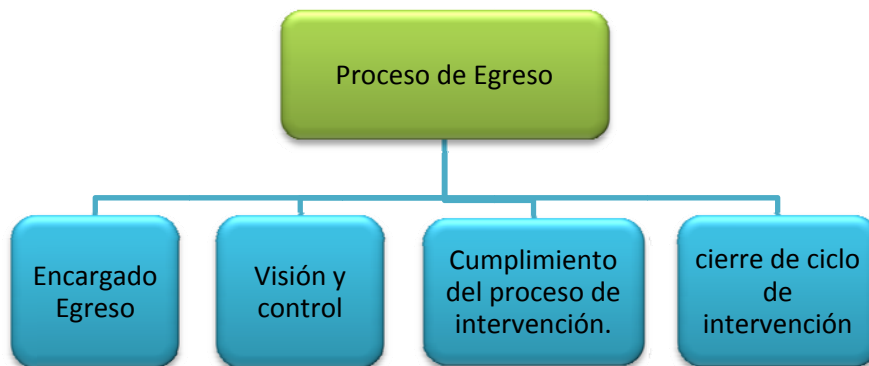
programa de inserción escolar” (Actor 17). En lo que respecta al **equipo supervisor** este no los relaciona como una actividad aparte, si no que los contempla como talleres internos.

- ⌘ **Habilidades básicas:** Desarrollo de habilidades básicas en contexto de formación y capacitación laboral. El **equipo de trato directo** se refiere a la existencia de los distintos talleres que se realizan como taller de serigrafía, taller de trabajo en cuero, taller de cocina, taller de madera, cursos de capacitación, a la asistencia a actividades culturales *“Hay actividades culturales en las cuales los muchachos asisten también, ahí actividades de paseos también...eehh... que no son paseos por pasear sino que paseos..., no se... visitar algún lugar histórico...eehh, algún lugar que tenga alguna connotación de... que a ellos les sirva como conocimiento”* (Actor 1). El **equipo técnico** reconoce la existencia de talleres como una forma de potenciar las habilidades los jóvenes. Y el **equipo supervisor también** reconoce la realización de los mismos señala que los jóvenes participan en talleres que se desarrollan al interior del centro:“..., y por otro lado, son los talleres que arma el propio centro internamente...que van desde talleres vespertinos, por ejemplo, trabajo madera o algún tipo artesanía..” (Actor 19).
  
- ⌘ **Incorporación laboral:** Esta dado por la motivación para la incorporación a la vida laboral, que cuando se realiza es parte de la rutina del joven. El **equipo de trato Directo** no relaciona con talleres específicos para potenciar esta área, pero si reconocen la presencia de las alumnas de la carrera de terapia ocupacional, quienes estuvieron realizando talleres, en tanto el **equipo técnico** también alude a la existencia de estos talleres. El **equipo supervisor** no se refiere al tema propiamente tal.
  
- ⌘ **Autocuidado.** Como mediante la rutina diaria se realizan actividades que potencien el autocuidado en los jóvenes, no solo es el sentido de tener que cumplir una rutina diaria, sino que además como el centro CSC es capaz de generar actividades que contribuyan no solo a la inserción social, sino además que sean vistas como un espacio de esparcimiento. En este sentido el **equipo de trato directo** reconoce la existencia de este tipo de actividades como necesarias para los jóvenes: *“Hay actividades culturales en las cuales los muchachos asisten también, ahí actividades*

de paseos también...eehh... que no son paseos por pasear sino que paseos..., no se... visitar algún lugar histórico...eehh, algún lugar que tenga alguna connotación de... que a ellos les sirva como conocimiento” (Actor 1). El **equipo técnico** concuerda con lo planteado por el equipo de trato directo, en que se realizan todo tipo de actividades para los jóvenes, en tanto, el **equipo supervisor** no hace una distinción, ya que lo ven como talleres.

- ⌘ **Conductas de protección que favorecen la promoción de derechos sexuales y reproductivos.** Este tipo de acciones son identificadas como preocupación por los actores del **equipo de trato directo** identifican el desarrollo de talleres de derechos sexuales y reproductivos, realizados por personas externas al centro como las alumnas de Obstetricia de la Universidad de la Frontera y además identifican la realización de talleres de género que aún cuando están claramente definidos por un proyecto a ser desarrollado en un tiempo determinado, lo han asumido como importantes en el desarrollo de los adolescentes. *“El mismo taller de género que hizo por parte del SENAME, para aquellos entiendan que el hombre no es el que manda sino que es un conjunto que entre el hombre y la mujer complementarse, no que uno pase a llevar al otro, que los dos se complementen para lograr una familia o una amistad”* (Actor 7). El **equipo técnico** y **equipo supervisor** igualmente identifican la existencia de los talleres de género, al ser parte de las metas del centro.

### Sub Eje 6: Proceso de egreso del centro



## Mapa semántico N°7. Sub eje 6: Proceso de egreso del centro.

En el proceso de egreso de acuerdo a los relatos de los actores, se pudieron identificar cuatro etapas existentes en este proceso. Las cuales dan cuenta de quién es la responsabilidad de preparar el egreso, como es visualizado el proceso de intervención, como se da el cumplimiento de la sanción en el sentido de ver las medidas utilizadas previas al cierre del proceso y como se realiza concretamente el cierre de este proceso en el centro semicerrado, los pasos que el adolescente debe seguir.

- ⌘ **Preparación del joven para el egreso :** El **equipo de trato directo** señala al respecto que la preparación del joven para su egreso, se basa en conversaciones entre él (o ella), y su responsable de caso, que se enfocan en repasar las experiencias de vida, consejos y recomendaciones para no reincidir, reconocimiento familiar, la reflexión del o la joven respecto a sus delitos, control de ansiedad, entre otros, evaluándose en general su proceso. Se reconoce como una finalidad, la entrega de herramientas mediante los estudios, los empleos que logran desarrollar, los talleres y las capacitaciones que los jóvenes realizan. El o la encargada de caso es quien finalmente determina si él o la joven está en condiciones de egresar, según su progreso en el plan de intervención, número de quebrantamientos, cumplimientos de rutina, entre otros. *“El joven va a egresar en 30 días más, y más que conversar con el joven y saber a lo que se va a enfrentar, por todo lo que hemos conversado antes durante el tiempo de permanencia en el centro...y... hacerle ver las cosas, con ejemplos de vida, con experiencias que uno mismo tiene, con experiencias que han pasado otros chiquillos que ellos mismos han visto...”* (Actor 1). El **equipo técnico** da a conocer que se prepara al joven para el egreso en las audiencias de sustitución o de remisión, y en conversaciones personales junto al coordinador, educador, entre otros actores. En lo que respecta al **equipo supervisor** éste señala la preparación de egreso es una situación que se conversa entre el responsable de caso y el joven de manera directa. La manera de poder ir preparando el joven es a través de lo que es el acompañamiento y lo que es el ir reforzando sus aprendizajes. Es posible la generación de un pre-egreso: *“La preparación de egreso es una situación que se conversa entre el responsable de caso y el joven de manera directa y, se espera que el responsable de caso también*



vaya transmitiendo ciertos mensajes a los educadores que están trabajando directamente con el joven” (Actor 18).

- ⌘ **Visión y Control del cumplimiento de su plan de intervención:** Se refiere a como es visualizado el joven en términos de egresar del centro. Si existe cumplimiento de su plan de intervención y cuanto ha avanzado en ello. El **equipo de trato directo** no se refiere al respecto. Sí, lo hacen actores del **equipo técnico** quienes ven el cumplimiento de su plan de intervención como la base de preparación para el egreso, en la medida que cumpla tendrá más posibilidades de acceder a una sustitución y con ello egresar del CSC Temuco, lo que queda de manifiesto en la siguiente frase: *“El joven se le prepara el egreso en estas mismas audiencias de sustitución o de remisión. Cuando uno conversa con ellos y va... proyectando el caso a estas audiencias... ahí a ellos se les prepara previamente, ya se le da permiso a su hogar y el cumplimiento también a la otra medida menos gravosa en la que va a quedar, lo importante es cumplir, terminar la condena, el no dejar cosas pendientes”* (Actor 15). Por otra parte, el **equipo supervisor** da a conocer que la perspectiva del joven es el tema más importante, ya que es la visión que tienen ellos durante todo el proceso respecto a cuándo se va a producir su egreso. Releva la existencia de la “etapa” de pre-egreso : *“Para llegar a una conclusión del egreso en este establecimiento se han probado algunas variables, o sea se ha probado la inclusión de fin de semana en la casa, por ejemplo, se probado el comportamiento que pueda tener algunas fiestas: 18 septiembre, fin de año, cumpleaños”* (Actor 18).
  
- ⌘ **Cumplimiento del proceso de intervención:** el cumplimiento de la sanción se puede producir por tres situaciones. El cumplimiento efectivo de la sanción, en donde el joven termina de cumplir toda la pena en el centro Semicerrado. La sustitución de la sanción, en donde se le cambia la medida por una menos gravosa. La remisión de la sanción, en donde se le da por cumplida la pena debido al tiempo que lleva de cumplimiento de la misma. En este caso el **equipo de trato directo**, releva la importancia del tiempo de cumplimiento de la sanción para solicitar una sustitución de la medida. Si el joven lleva más de un 50% de condena cumplida, es que el encargado de caso puede solicitar el cambio de medida. *“¿Cómo se determina cuándo va a ser el egreso? - Por lo que te decía delante, primero de acuerdo al tiempo que ha cumplido...y lo que te faculta la ley para ser...una*

*sustitución de medida o una... o... un cambio de medida en este caso... que se vaya en libertad” (Actor 1). En tanto, el **equipo técnico** señala que existen estas posibilidades como término de la sanción en el Semicerrado. Si bien no lo explicita claramente si se puede inferir: “La audiencia de sustitución y la audiencia de remisión, esas también se conversan con el joven antes...., la idea es que tenga por lo menos un porcentaje avanzado de la intervención en los avances del plan intervención” (Actor 15). Por otro lado, el **equipo supervisor** se centra en la existencia de estas formas de cumplimiento de condena ( sustitución, remisión, cumplimiento de condena), lo que conlleva que se tenga claridad que al adjudicársele la sustitución o remisión es un término de etapa en el Centro Semicerrado: “en el sentido de ir mayormente solicitando algún otro tipo de de revisión, eventualmente sustitución, o remisión” (Actor 19).*

- ⌘ **Cierre de ciclo de intervención:** Se considera cuando el joven hace abandono del centro ya sea por cumplimiento efectivo de la medida, por sustitución o por remisión. Existe un protocolo de egreso. El **equipo de trato directo** no se refiere al cierre del proceso, si lo hace el **equipo técnico** quién da a conocer que en general, se siguen las siguientes etapas en el proceso de egreso de los jóvenes cuando se sustituye o remite la sanción: el tribunal dicta en la audiencia el cambio de medida hacia, luego se le elabora una ficha de egreso, se les devuelven las pertenencias que quedaron guardadas desde su primer ingreso al centro, firma un libro, y se despide de los funcionarios: “Llega acá al centro, se le hace una ficha de egreso, se le entregan sus pertenencias, firma un libro y, se despide de todas las personas aquí... y se va” (Actora 14). Cuando el joven termina de cumplir la sanción solo se le llena la ficha de egreso y se le entregan sus pertenencias. El **equipo supervisor** no se refiere a los pasos cuando se da término a la intervención en el Centro Semicerrado.

### **5.2.1. SINTESIS ANÁLITICA DEL EJE N° 1: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL DESARROLLADA POR EL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO.**

A continuación se presentará una síntesis analítica del eje de sistematización “descripción de la metodología de intervención individual desarrollada por el equipo del

área técnica del centro semicerrado Temuco”, considerando el punto de vista de los tres actores y relevando lo que ellos expresan, de modo de interrelacionar las miradas a fin de dar cuenta de las diferencias y similitudes en la forma de describir la metodología utilizada. Atendido a ello según sub eje se sintetiza y analiza lo siguiente:

En relación al sub eje **proceso de ingreso** de los adolescentes al centro semicerrado, considerando las miradas aportadas por todos los actores, es posible construir el proceso de ingreso realizado en el centro semicerrado Temuco a nivel general destacando que el proceso de ingreso tiene sus inicios desde judicatura. Es el juez quién sanciona al adolescente a cumplir condena en el semicerrado, como medida de internación. Una vez establecida la derivación, por la coordinadora judicial, se realiza una entrevista al joven o la joven con lo cual se confecciona el plan de intervención individual por parte del encargado de caso. Todo ello dentro de un plazo de 15 días desde recibida la derivación. Recibido el plan, el tribunal agenda una audiencia especialmente destinada para tal efecto, en donde el responsable de caso debe ir a exponer el plan de intervención y con la presencia de defensoría, fiscalía y por supuesto del adolescente, se discute, y decide rechazarlo o aprobarlo. Ya aprobado, el joven puede realizar el ingreso oficial al centro.

El ingreso oficial está dado por el recibimiento de este por parte del coordinador de turno, el que por lo general es del turno diurno, quién le hace completar una ficha de ingreso (dirección, RUN, teléfono, personas con las cuales vive, causa de ingreso, nivel educacional), la cual apunta a la identificación de los materiales que el o la joven traen consigo en el momento de hacer el ingreso (ropa, pertenencias) y lo registro en un libro determinado para ello, además de un chequeo físico (tatuajes, heridas, cicatrices entre otros). Se le dan a conocer las normas internas del semicerrado, y si tienen o no tiempo libre disponible. En general, estas reglas abordan la prohibición de fumar dentro del recinto semicerrado, el uso de celulares, encendedores, puñales ni artículos cortopunzantes, etc. Además se procede a realizar una entrevista con el responsable del caso, en el momento, o bien, se establece una fecha próxima para su realización, que por lo general es al día siguiente del ingreso, en el entendido que el joven hizo ingreso fuera del horario de oficina. Dependiendo de la hora de su ingreso, el turno de día o de noche se encarga de indicarle aspectos relevantes respectivos al centro, como mostrarle las dependencias, horarios, educadores, etc. Después de realizado el reconocimiento del

centro el joven se tiene que entrevistar no solo con el responsable de caso, si no también con el encargado educativo para ver su situación escolar, con la interventora clínica para ver las situaciones a reparar y/o con la gestora de redes, si es que se encuentra trabajando o debe hacer un curso o hay gestiones pendientes como acciones de salud que realizar. El tiempo aproximado en el cual el joven se entrevista con los distintos profesionales y vive todo este proceso de inserción, es de una semana aproximadamente.

Considerando lo expuesto y según lo señalado por Sulbrandt *“los ejecutores de los programas deben realizar importantes ajustes a los programas en terreno debido al contacto directo con el público, con los beneficiados de los programas lo que puede significar que se redefinan las metas del programa”*, en este caso se evidencia que las orientaciones técnicas y la ley 20.084 y el reglamento de la ley 20.084 plantean lineamientos de cómo se establece el ingreso de los adolescentes al Centro Semicerrado, pero los ejecutores del proyecto lo adecuan de acuerdo a las necesidades, considerando el perfil de la población objetivo. En esta adecuación y considerando las orientaciones técnicas es posible señalar que básicamente consideran lo señalado en estas en cuanto a la entrega de información sobre derechos y obligaciones, normas y reglamento al interior del centro, rutina de actividades a cumplir, entrevista con responsable de caso y demás profesionales involucrados, pero en la forma en cómo se realiza la vinculación socioeducativa es necesaria la adecuación teniendo presente el perfil del adolescente, lo que depende de la edad, lugar de procedencia, condición étnica, delito cometido y sanción establecida, entre otros, pues como lo señala Morales (2008) *“Los adolescentes y jóvenes violentos tienden a cometer una variedad de delitos, además de presentar adicionalmente una variedad de problemas conductuales asociados a su comportamiento delictivo”*, que es necesario tener en consideración en el desarrollo de la vinculación.

En relación a la **elaboración de planes** y como estos se desarrollan en el Centro Semicerrado Temuco, es posible señalar que los encargados de elaborar los planes de intervención individual (PII) son los responsables de caso. Planes que son más bien genéricos, incluyendo las indicaciones dispuestas por la ley, pero no la especificidad que requiere cada caso; mientras que en los planes especializados(PIE) participan todos los profesionales del centro: encargado de caso, psicólogo/a, jefatura técnica, profesores,

coordinadores, interventores clínicos, buscando metas más a corto plazo y acordes al perfil de cada joven.

Teniendo presente la elaboración de los planes, ambos se basan en lo señalado en las orientaciones respectivas, tanto de elaboración de PII como de PIE. En lo que respecta a los PII. Se siguen las orientaciones técnicas establecidas, a partir de lo indicado por la ley, y según los cuatro componentes y actividades obligatorias que ella establece. En especial en la elaboración de PIE la metodología base utilizada está basada en el interés y motivación del joven y en sus características personales.

Además de la relación cronológica de la elaboración de los planes, se debe dejar en claro que no todos los actores del equipo de trato directo, tiene una claridad conceptual entre los PII y PIE. En algunos se evidencia un desconocimiento de la realización de este último. En lo que todos concuerdan es en la existencia del primer plan de intervención. Pero no tienen claridad cómo se estructura este plan, los componentes obligatorios que debe abordar y que actividades del plan responden a que componente socioeducativo (responsabilización, reparación, habilitación e inserción social). Lo anterior concuerda con lo planteado por Sulbrandt(2002), quien plantea que *“ los conocimientos sustantivos sobre los requisitos mínimos a cumplir para asegurar la correcta puesta en práctica de los programas sociales son bastante escasos”*, siendo ello uno de los problemas que se presentan en la implementación de programas y, por tanto, es un problema que surge en la implementación de este programa en particular.

En lo que respecta a la **ejecución de planes** es posible mencionar que los **planes de intervención individual (PII)**, si bien son planes más bien genéricos elaborados por el responsable de caso y en donde todo el equipo del área técnica se encuentra involucrado en su ejecución, es la pauta base que guía la rutina del joven. Al ser sancionado por el tribunal, el cumplimiento de la medida del joven se evalúa en relación al cumplimiento de este plan. Por tanto, la realización de este plan esta mediado por el desarrollo y ejecución de las actividades basadas en los componentes socioeducativos como son responsabilización, reparación, habilitación e inserción social. Una forma para ir construyendo el proceso de intervención del joven son las reuniones técnicas y las reuniones de caso, en donde tienen la obligatoriedad de participación todos los integrantes del equipo técnico, lo que enriquece la intervención, pues cada uno desde

su rol (educadores de trato directo diurno, nocturnos, coordinadores, integrantes de equipo técnico, jefatura técnica) realizan aportes en pro del caso. Cabe señalar, que las reuniones de análisis de caso son vistas como monitoreo de la ejecución del PII.

Por otro lado, cabe señalar que los **programas de intervención especializados (PIE)**, si bien son programas que no son sancionados por tribunales, igualmente su realización está considerada dentro las orientaciones de trabajo desde el Servicio Nacional de Menores, por tanto, su ejecución está basado en la obligatoriedad, ya que estaba considerado en las metas del SENAME. Independiente de ello, la forma en cómo se realiza en el CSC Temuco es la resultante de una co-construcción entre el responsable de caso (que es quién dirige la reunión) y el resto del equipo técnico, lo que ha servido para que exista un mayor involucramiento en el proceso de intervención de los jóvenes. En este sentido es visto por los actores del equipo de trato directo como positivo, pues los hace sentir que tienen injerencia en la intervención y, con esto se potencia el que las intervenciones sean oportunas, focalizadas y realizables en el periodo de dos meses, por tanto, que efectivamente se obtengan micrologros. Con el establecimiento de los micrologros y el involucramiento de los educadores de trato directo en la planificación y ejecución del PIE, se concuerda con lo señalado por Lopez (2005), al exponer que la labor del educador especializado es *“el de potenciar el desarrollo de los recursos del sujeto, que faciliten su inserción social activa, y facilitar su circulación en un entorno comunitario más amplio”*. Es crear conciencia en los individuos de su propia identidad y dignidad, posibilitando, de este modo, el desarrollo y mejoramiento de su propia calidad de vida.

En cuanto a la ejecución de ambos planes el equipo toma decisiones consensuadas sobre la necesidad de solicitar un cambio de medida ante tribunales, ya sea si hay avances en el proceso de intervención para solicitar remisión o sustitución o si hay retrocesos, en donde se solicitan quebrantamientos o revocación de medida. Las discusiones a la base están guiadas por el responsable de caso, quién en las reuniones de caso o en las reuniones técnicas plantea los casos que ameritan el análisis y ahí se determina en curso de acción considerando factores de conducta/comportamiento, cumplimiento de sanciones, entre otros aspectos, con el fin de elaborar un informe que pueda ser presentado al tribunal. Se toma la consideración de los integrantes del equipo

ya que ellos son los que realizan una intervención socioeducativa diariamente, por tanto, ven los cambios de comportamiento e internalización de normas.

En la ejecución de los planes, es posible distinguir los Planes de Intervención Individual (PII), y los Planes de Intervención Especializado (PIE). Los primeros se realizan en el inicio de la sanción y los segundos se realizan pasados 6 meses de permanencia continua de los adolescentes en el Centro, de modo que exista un conocimiento previo. En el caso de los PIE, no todos los actores del equipo de trato directo tienen conciencia de la realización de los PIE y como es la conformación del equipo que participa en su realización. Lo que queda de manifiesto cuando algunos actores señalan no haber participado en una reunión en donde se trate este tema. Existe en algunos actores confusión entre las reuniones de caso y de elaboración de PIE, no teniendo claridad sobre las temáticas a ser tratadas en cada una. Utilizan indistintamente la nominación.

En lo que se refiere al **afrontamiento del proceso penal** es posible determinar que la defensoría no tiene presencia permanente en el centro, las visitas que realizan han sido esporádicas durante el último tiempo, siendo el responsable de caso quien en muchas situaciones ha tenido que cumplir el rol de orientador en materia legal. Desde el centro se han hecho esfuerzos para que la defensoría tenga una mayor presencia aclarando las dudas de los jóvenes, pero no ha sido factible. Por tanto, se ha optado por que sea el joven quien se acerque personalmente a las oficinas de defensoría, en donde son atendidos.

Como parte del afrontamiento del proceso penal se considera el establecimiento del sistema normativo al interior del centro, en donde se ha establecido un horario de llegada de hasta las 22:00hrs, ingresos sin consumo de alcohol o drogas. En el caso de ocurrencia de una o ambas situaciones el joven se debe presentar con su adulto responsable. Esta normativa ha sido un acuerdo tomado por todo el equipo, lo que ha significado innovar en la forma de ejecución de la ley, ya que se aprovechan de un vacío legal para poder implementarla. Lo anterior se considera parte del afrontamiento penal, ya que en la medida que el joven tenga clara la normativa y reglamentos del centro se evitarán futuros incumplimientos al plan. Cabe señalar, que de generarse faltas graves, leves o menos graves, contempladas en el reglamento de la ley, se constituye el comité de disciplina, consejo conformado por los actores involucrados (responsable de caso,

coordinador/a de turno, educador/a que presenció la falta, interventora clínica y jefatura técnica) a fin de determinar la sanción idónea para el adolescente.

Cabe señalar, que la detección de los adolescentes que se encuentran con consumo es realizado en el portón de ingreso al centro, y solo está dado por la experiencia del educador/a o coordinador/a de turno ya que carecen de herramientas que le contribuyan en este proceso.

En relación a la preparación para el afrontamiento del proceso penal se debe señalar, que varios actores del equipo de trato directo, señalan desconocer cuando los adolescentes deben asistir a audiencias, ya sean estas de quebrantamientos, sustitución, remisión o revocación de la medida, por tanto, no pueden realizar una preparación previa, ni una contención al respecto.

Considerando lo anterior se concuerda con lo señalado por Quintana (1994), al señalar que el sentido de la intervención educativa es el de *“ayudar al individuo a que se realice en él, de forma correcta, el proceso de socialización, es decir, la adaptación a la vida social y a sus normas que le permitirá alcanzar niveles satisfactorios de convivencia y participación en el seno de la comunidad”*. Es decir, con el establecimiento de normas se está contribuyendo a la adaptación a la vida social, que es en sí el fin último de la reinserción social. Por tanto, a través de la educación social se pretende *“apoyar las tendencias sociales de la persona y, atajar, disminuir o reconvertir sus tendencias antisociales”* (Parcerisa, 2007;14).

En lo que se refiere a la **oferta programática** es posible encontrar tres tipos de actividades realizadas por los adolescentes al interior del centro.

Las **actividades domésticas obligatorias**, dadas por la rutina diaria, variando solo según el plan de intervención que el joven tenga, la que consta de Levantada (07:00 - 07:30 hrs.), ducha, aseo dormitorios, lavado de ropa (en caso que al joven le corresponda su turno de lavado), desayuno a las (08:30 - 09:00 hrs.), asistencia al trabajo (en caso que los jóvenes se encuentren laburando), o a la escuela, liceo, o centro de capacitación, almuerzo(13:00 hrs.), participación en talleres o servicios comunitarios, horas libres en caso que no estén participando de algún taller, no tengan clases, o no se encuentren bajo



alguna sanción (pueden ocupar 2 horas para salir, entre el rango horario de las 14:00 y las 16:00 hrs. para que puedan estar en el centro a las 18:00 hrs.), cena (18:00 hrs.), aseo baños, comedor, u otra área común, dependiendo del turno del joven correspondiente, colación (21:00 hrs.) y acostada (22:00 hrs.)

Las **actividades internas** principalmente están dados por los talleres internos, que son mayoritariamente creados y ejecutados por los educadores de trato directo y coordinadores, considerando las habilidades y conocimientos personales. Si bien existe una amplia gama de talleres no todos los jóvenes participan en todos los talleres, sino que su participación depende de la motivación que tengan. Cabe señalar, que los talleres internos tienen doble objetivo ya que no solo son para enseñar al joven una actividad en específico como serigrafía, pintura, cuero, ajedrez, entre otros, sino también se enseñan habilidades sociales, en concreto es posible señalar que los educadores a través de estos talleres además están generando acciones socioeducativas.

Las **actividades externas** se consideran en este grupo a aquellas actividades realizadas en el exterior del centro y cuya ejecución no depende de los funcionarios del CSC, dentro de estas se pueden mencionar la asistencia a PAI (programa de rehabilitación de alcohol y drogas), asistencia a actividades recreativas y/o culturales, asistencia a cursos de capacitación, asistencia a escuela y asistencia a alguna actividad laboral, si es que el joven se encuentra inserto.

Como es posible evidenciar la oferta programática interna se basa principalmente en la realización de talleres ideados y ejecutados principalmente por el equipo de educadores de trato directo quienes desde esta perspectiva realizan una educación social como lo señala Quintana (1994) quien expresa que *“el objetivo de la educación social es conducir al individuo a realizar acciones adecuadas en el ámbito social, a fin de que éste se integre socialmente de la mejor forma posible, y tenga las herramientas para mejorarla y transformarla. Por tanto, el fin último es lograr la integración, la armonía, el equilibrio y el desarrollo de la persona en todos los ámbitos, aportando así en su formación integral”*. Lo anterior es lo que realiza el equipo del área técnica en su conjunto, ya que si bien la ejecución directa es mayoritariamente de los actores del equipo directo, también influye el equipo técnico al dar prioridad a la ejecución de talleres como parte de la educación social de los adolescentes.

Considerando lo anterior, se puede decir que efectivamente se realiza una intervención socioeducativa en el CSC Temuco, ya que se concuerda con lo expuesto por Parcerisa (2007), en donde *“en algunos casos el joven no toma conciencia de encontrarse en un proceso de enseñanza aprendizaje, la entrega de conocimientos requiere de procesos didácticos distintos, está dirigida a jóvenes en situaciones problemáticas que hacen necesaria la intervención, el aprendizaje conceptual ocupa un lugar menos relevantes(...) que el de los aprendizajes de valores y actitudes”*.

Por otro lado, es necesario rescatar que la ejecución de la oferta es eminentemente desarrollada por los actores del equipo de trato directo y de los actores del equipo técnico, lo cual lleva a reflexionar sobre el capital humano existente en el Centro Semicerrado al entender este como el *“conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos”* (Cardona, Montes y otros, 2007:13). Y en donde Giménez, (2003), lo *“definían como la suma de inversiones en educación, formación en el trabajo, emigración o salud que tienen como consecuencia un aumento en la productividad de los trabajadores”*. De acuerdo a esto es posible afirmar que el CSC Temuco cuenta con Capital Humano que le permite tener herramientas para mejorar la intervención realizada con los adolescentes, lo que se traduce en que por conocimiento acumulado de cada actor del equipo del área técnica se puedan llevar a cabo una amplia gama de talleres. Es lo que denomina Madrigal (2009:69) como *“el conocimiento que posee, desarrolla y acumula cada persona en su trayectoria universitaria o de formación, así como laboral y organizacional”*.

Por último, en lo que se refiere al **proceso de egreso** es posible señalar que la preparación del joven para su egreso, se basa en conversaciones entre él (o ella), y su responsable de caso, que se enfocan en repasar las experiencias de vida, consejos y recomendaciones para no reincidir, reconocimiento familiar, la reflexión del o la joven respecto a sus delitos, control de ansiedad, entre otros, evaluándose en general su proceso. El o la encargada de caso es quien finalmente determina si el o la joven está en condiciones de egresar (ello porque es quién dirige el proceso de intervención, pero se evalúa con todo el equipo técnico), según su progreso en el plan de intervención, número de quebrantamientos, cumplimientos de rutina, entre otros.

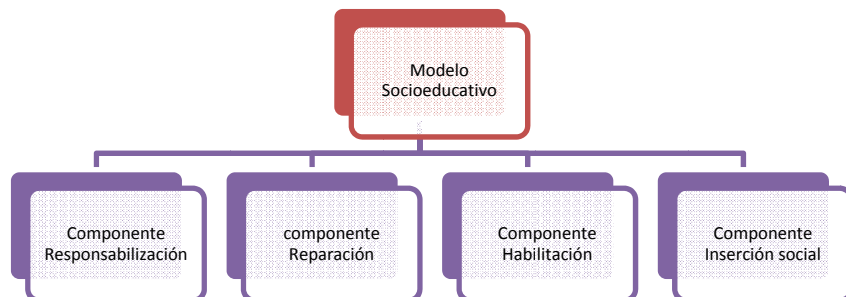
Se ha establecido una etapa de pre-egreso, que es cuando se visualiza que hay un avance importante en el plan de intervención; hay un logro de mayor autonomía en la que se determina como necesario que el joven permanezca más tiempo en su contexto habitual. De esta forma se prevé que no exista un cambio violento cuando se realice el egreso. Esta parte del proceso es otra innovación a la ejecución de los planes ya que no se contempla en las orientaciones técnicas, pero a la sin embargo los tribunales de la región han accedido, siendo ello además un logro del equipo.

El proceso que se vive en el centro semicerrado, tiene como una de sus finalidades dejarle herramientas mediante los estudios, los empleos que logran desarrollar, los talleres y las capacitaciones que los jóvenes realizan.

En general, se siguen las siguientes etapas en el proceso de egreso de los jóvenes: el tribunal dicta en la audiencia el cambio de medida hacia, luego se le elabora una ficha de egreso, se les devuelven las pertenencias que quedaron guardadas desde su primer ingreso al centro, firma un libro, y se despide de los funcionarios.

De acuerdo a lo anterior, es posible señalar, que si bien se siguen etapas en el proceso de egreso de los adolescentes del Centro ya sea por sustitución, remisión, o término de la medida, no todos los actores tienen conocimiento previo de en qué tiempo se va a realizar este proceso. Ello se analiza en relación a lo señalado por Criado (2009) a *“la falta de una comunicación vertical descendente, en donde desde los puestos directivos se canalice la información hacia el resto de la organización siguiendo la línea de mando y control”*.

## 5.2. EJE N° 2: ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOCIOEDUCATIVO



### Mapa Semántico N°8: Eje 2: Análisis de la implementación del modelo socioeducativo

El presente eje de sistematización tiene cuatro sub ejes los que se mencionan a continuación.

Sub eje 1: Componente de Responsabilización

Sub eje 2: Componente de Reparación

Sub eje 3: Componente Habilitación

Sub eje 4: Componente Inserción Social

Cada sub eje se desarrollará por separado, de modo de entregar la mayor información posible de acuerdo al relato de los actores participantes de este proceso de sistematización de experiencias.

### Sub eje 1: Componente de Responsabilización.



Mapa semántico N° 9. Sub eje 1: Componente de responsabilización

El presente componente da cuenta de una parte del proceso socioeducativo, en donde no solo se entiende la responsabilización como el responder a los compromisos asumidos, si no también asumir la sanción recibida por el daño cometido.

De acuerdo a este componente y consultados los actores, se agruparon por familias de respuestas, los cuales dieron como resultados cinco tópicos a analizar, los que se mencionan en el mapa N°9.

⌘ **Actores Involucrados:** Los actores que participan en el desarrollo de este componente son el equipo de trato directo como coordinadores y educadores, tanto diurnos como nocturnos y el equipo técnico. Los actores del **equipo de trato directo:** señalan en su mayoría que es una función en general de todo el equipo del centro, no solo de los encargados de caso, psicólogos, si no que de los funcionarios en general: *“la función de nosotros es que ellos se responsabilicen,(...) que... vean que están aquí cumpliendo una falta y que tienen que cambiar....y.... pagar por el error que cometieron a la sociedad...y ¿cómo trabajamos? En distintas formas, en charlas personales, grupales, en talleres, en un trabajo con psicóloga, con jefatura técnica, también se entrevistan entiendo yo que con encargada de redes....yymm.... también creo que asisten al PAI, que son entidades cooperativas del SENAME”* (Actor 5). El **equipo técnico** expone que es mayormente la psicóloga y responsable de caso quienes trabajan con los adolescentes la responsabilización, ellos son los que lideran los procesos, pero todos deben participar: *“Principalmente la psicóloga, responsable de caso trabajan el tema de la responsabilización y la reparación, principalmente la psicóloga”* (Actora 14). . *Pero finalmente es un trabajo que se hace con todos porque... todos tienen que aportar a que el proceso se lleve a cabo.* Por otro lado, el **equipo supervisor** señala que existen miradas distintas sobre quiénes son los actores que deben desarrollar este componente, ya que por un lado, se señala que es una tarea de todos centrada básicamente en los educadores, quienes son los que en una relación diaria refuerzan el ser responsable, el asumir con responsabilidad el cumplimiento de la sanción al expresar: *“si estamos hablando, por ejemplo, en que tenemos que hablar de responsabilización es el refuerzo constante (...) es la relación diaria que se da básicamente con los educadores y que uno espera que sea que se dé con bastante*

*fuerza, ...” (Actor 18). Además dan la visión más técnica, que ratifica la mirada del equipo técnico en la cual se centra en el trabajo desarrollado por parte del equipo técnico. “Y eso pasa básicamente por el trabajo del encargado de caso, y por el interventor clínico...” (Actor 19).*

⌘ **Reflexión acciones y conductas:** Dice relación como es abordado este componente, basándose principalmente en potenciar en el joven la reflexión de sus acciones y comportamiento diario. Desde este sentido el **equipo de trato directo** hace mención en que el joven debe hacerse responsable de los errores que cometió. Lo que es abordado en sesiones por los educadores, o el encargado de caso, de manera individual, y a partir de la reflexión personal y el área más emocional. Señala que se trabaja principalmente en base a “conversaciones” con el joven o la joven, o a través de talleres: *“en charlas personales, grupales, en talleres, en un trabajo con psicóloga, con jefatura técnica, también se entrevisten entiendo yo que con encargada de redes....yymm.... también creo que asisten al PAI, que son entidades cooperativas del SENAME... a través de esa forma se trabaja.” (Actor 5).* En tanto el **equipo técnico** aporta que se trabaja la responsabilización desde el análisis de los incumplimientos, o alguna otra situación de indisciplina, a partir de la cual se reflexiona sobre ello, las consecuencias que tienen en sus actos y se trabaja con el fin de ejercitar un control más cognitivo que emocional: *“...yo también a veces a veces tomo de la responsabilización, eso a través de sesiones donde se abordan los temas, por ejemplo, lo que es muy frecuente es analizar los incumplimientos, o alguna otra situación de disciplina, como se reflexiona sobre eso, las consecuencias que tienen en tus actos..” (Actora 16).* El **equipo supervisor** considera que se debe dar básicamente desde dentro del centro porque es un componente propio de la sanción, basados en la intervención de los educadores *“...conversaciones de ese tipo, es la relación diaria que se da básicamente con los educadores y que uno espera que sea que se da con bastante fuerza...” (Actor 18).*

⌘ **Reconocimiento del delito.** Se refiere a que el joven reconozca el daño cometido motivo por el cual se encuentra cumpliendo una sanción. Desde este punto de el **equipo de trato directo** señala que la responsabilización parte de un reconocimiento por parte de los jóvenes de lo que ellos hicieron (delito cometido),

validándose como individuos y no negando sus circunstancias, sino que entendiendo que están en el centro debido a la falta que cometieron y en ese lugar están cumpliendo una sanción por ello: *“La función de nosotros es que ellos se responsabilicen por eso como lo ven como una falta y que... vean que están aquí cumpliendo una falta y que tiene que cambiar...y... pagar por el error que cometieron a la sociedad”* (Actor 5). Para el **equipo técnico** se centra en análisis de los incumplimientos, o alguna otra situación de indisciplina, se reflexiona sobre ello, las consecuencias que tienen en sus actos y se trabaja con el fin de ejercitar un control más cognitivo que emocional: *“En relación a lo que yo hago, que yo también a veces a veces tomo de la responsabilización, eso a través de sesiones donde se abordan los temas, por ejemplo, lo que es muy frecuente es analizar los incumplimientos, o alguna otra situación de disciplina, como se reflexiona sobre eso, las consecuencias que tienen en tus actos... e trabajar en términos de ejercitar el... un control más cognitivo que emocional, en el caso mío desde lo psicológico”* (Actora 16). El **equipo supervisor** da a conocer que los refuerzos están en el trabajo que el educador está haciendo día a día en función de dar a conocer lo que debe y no debe realizar. No menciona la responsabilización como asumir el daño causado, se refiere solamente a ella como un refuerzo permanente al joven para que responda a las normas establecidas: *“Los refuerzos están en el trabajo en que el educador está haciendo día a día en función de decir esto lo que tú tienes que hacer, es tu rutina, es tu rutina propia, rutina particular; individualizada...ehmm...tu tienes que cumplir con esto, tu tienes que cumplir con esto otro, tienes que llegar a una determinada hora, si quedamos un permiso tienes que volver de permiso”* (Actor 18).

- ⌘ **Respuesta de los adolescentes a normas:** responde a cómo se trabaja el cumplimiento de las normas de los adolescentes por parte del equipo del área técnica. En este sentido el **equipo de trato directo** plantea que se busca el cumplimiento de la rutina diaria del adolescente, lo que implica la asistencia a talleres establecidos, la asistencia al clases o a los cursos. Todo ello dependiendo de lo que deba realizar el joven durante el día a día: *“la responsabilización no sólo con el tema del acto mismo por el cual el están ellos acá, sino que la responsabilización de... la levantada la mañana, del cumplimiento de rutina. La levantada en la mañana...y se tiene que duchar, que dejar su cama hecha, que*

*tienen que dejar su pieza ordenada, que la ropa no puede estar tirada...eehh... hábitos de higiene tanto personales como del ambiente y que ella se desenvuelven diariamente”* (Actor 9). El **equipo técnico** por otro lado, visualiza que el cumplimiento a las normas se trabaja mediante las sesiones realizadas por el responsable de caso ya que se trabaja la mantención de un buen comportamiento, se revisan los incumplimientos, las faltas, y se incentiva a respetar y cumplir las condiciones que se establecen los fines de semana para las salidas. Da cuenta que es el responsable de caso quién lidera el proceso del joven. En lo que respecta al **equipo supervisor** se observan dos visiones. Un actor del equipo supervisor se centra en lo macro del proceso de responsabilización al señalar que se debe generar desde el equipo del centro, no buscando respuestas en el exterior, en la red social. Pero el otro actor, se centra en verlo como una tarea cotidiana, coincidiendo sí en que es una labor del equipo del área técnica trabajarlo. El equipo es el que tiene que potenciar en que el joven cumpla con las normas establecidas. *“tu tienes que cumplir con esto, tu tienes que cumplir con esto otro, tienes que llegar a una determinada hora, si quedamos un permiso tienes que volver de permiso”* (Actor 18).

- ⌘ **Respuesta a compromisos.** Se hace la diferencia con la respuesta a normas en el sentido que los compromisos son de índole interna, no como una imposición que deba cumplir, sí no más bien como una actividad a la que él joven de respuesta. El **equipo de trato directo** plantea que la responsabilización es un proceso que se vive a diario, en cada acto que los jóvenes realizan, en donde una de sus partes es cumplir los compromisos acordados: *“Cuando estamos en temporada escolar, que sean responsables con sus tareas nosotros ayudamos, si cosas que yo no saben nosotros tratamos... y si no lo sé yo también lo consultó para poder ayudarle a ella”* (Actora 10). El **equipo técnico** difiere de la visión del equipo de educadores ya que en sus relatos no se evidencia claramente que se aborde la respuesta a compromisos como parte del proceso de responsabilización, si se infiere en lo que se refiere a cumplir ciertas condiciones para que se les autorice la salida a domicilio los fines de semana, ya que es considerado un “beneficio” por el buen comportamiento, por el cumplimiento de actividades diarias; es por tanto, un compromiso asumido por el joven para si mismo: *“La responsabilización se trabaja en las sesiones de responsabilización, que son al final diarias, en base a mantener*

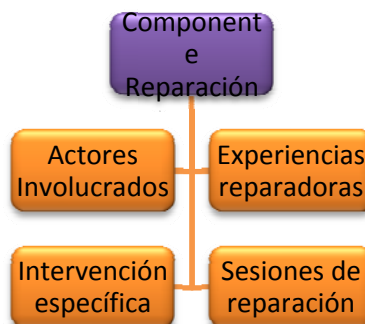


un buen comportamiento, revisar los incumplimientos, las faltas... e..., mantener también... respetar o cumplir las condiciones que se establecen los fines de semana para las salidas” (Actor 15). En tanto, el **equipo supervisor** no aborda en sus relatos como se trabaja la responsabilización en el cumplimiento de normas diarias.

- ⌘ **Talleres de responsabilización:** La realización de talleres de responsabilización es considerada en los planes de intervención individual. El **equipo de trato directo** da cuenta que se realizan talleres de responsabilización, pero más que eso se desarrolla a través del apoyo constante por parte de los funcionarios del centro, a través de charlas personales, grupales, talleres, trabajo mediado por psicólogos, entre otros profesionales: *“La función de nosotros es que ellos se responsabilicen (...)¿cómo trabajamos? En distintas formas, en charlas personales, grupales, en talleres, en un trabajo con psicóloga, con jefatura técnica”* (Actor 5). El **equipo técnico** no aborda esta área en las entrevistas, ya que es abordado por los otros actores en el desarrollo del focus group. Si lo aborda el **equipo supervisor**, quienes señalan que queda establecido según el plan de intervención de cada joven, siendo esto lo formal, pero no da cuenta si efectivamente se desarrollan talleres de responsabilización en el CSC. *“Esto de lo componente se refiere al tema la responsabilización, de la reparación... a ver, yo diría que eso, por una parte en lo formal, queda establecido en el plan de intervención de los jóvenes que en su diseño lleva justamente esa...la consideración de eso componentes”* (Actor 19).

En general la realización de talleres como una forma de trabajar la responsabilización es mencionada por un par personas del equipo de trato directo, pero no definen como se realizan. Solo son mencionados como parte del plan de intervención.

### Sub eje 2: Componente de Reparación.



## Mapa semántico N°10 Sub eje 2: componente de reparación

Este sub eje “componente de reparación” se analiza considerando los cuatro componentes que dieron como resultado la agrupación por familias de respuestas.

- ⌘ **Actores involucrados en el trabajo del componente de reparación:** Se plantea que en este sub eje del componente de reparación los actores que intervienen son desde el equipo del CSC la profesional de intervención clínica y desde programas externos al centro el programa de intervención ambulatoria (PAI UFRO). Ante esto se puede observar que los tres grupos de actores concuerdan en que son dos las instancias que trabajan el componente. Uno al interior del centro: la interventora clínica (psicóloga) y uno externo al centro, como parte de las redes, el PAI UFRO. Los actores del **equipo de trato directo** dan a conocer que los encargados de trabajar este componente son los responsables de caso y psicólogos, estos últimos tanto del equipo interno como de los programas de atención ambulatoria especializada, específicamente del dispositivo de drogas PAI UFRO. *“Reparación... yo creo que es el trabajo que hace directamente a lo mejor el responsable de caso o la psicóloga en términos de su conducta...”* (Actora 2). El **equipo técnico** tiene claridad sobre quiénes son los actores involucrados en el desarrollo y ejecución de este componente, identifican a la interventora clínica, y en lo que concierne al tratamiento de consumo de drogas, identifican al PAI UFRO, programa al cual son derivados los jóvenes. *“Principalmente la psicóloga, responsable de caso trabajan el tema de la responsabilización y la reparación, principalmente la psicóloga”*(Actora 14). Por otro lado, el **equipo supervisor** concuerda que los actores que participan en la reparación son el interventor clínico y los programas de SENDA. *“El tema de la reparación, bueno fundamentalmente el interventor clínico pero ahí es donde entra la coordinación externa con él PAI, con los programas del Conace; SENDA”* (Actor 19).

Cabe señalar, que en este componente de este sub eje, se detecta que hay un error de interpretación de lo que es el componente reparación, ya que en su mayoría el equipo de trato directo lo asimila con la reparación del daño causado por el joven o la joven, relacionándolo con el programa de servicios comunitarios, que es otro programa para

cumplir sanciones estipuladas por los tribunales. No tiene claridad que se realice reparación del daño que tienen los adolescentes por las historias de vida o por lo que significa estar privados de libertad: *“La reparación la verdad creo que tiene que ver con un tema más complejo, porque los chicos a parte de hacerse cargo de lo que realizaron están bien como ellos reparan ese daño que hicieron, y ahí las víctimas en general no se van a acercar”* (Actora 9).

⌘ **Experiencias reparadoras:** Este componente se refiere específicamente al trabajo del daño vivenciado por los adolescentes y como se van trabajando esas experiencias. Los actores del **equipo de trato directo** señalan que se trabaja reforzando la autoestima y la revisión de experiencias respecto a las vulneraciones (basado en el historial que cada joven tiene), aspectos familiares, privaciones de libertad anteriores, y consumo o adicciones: *“Bueno, reforzando hasta la autoestima, haciéndoles ver que agrediendo o agredidos a los demás no van a llegar a ninguna parte”* (Actora 10). Como señalaba en el punto anterior, la mayoría de los actores del equipo de trato directo entiende como experiencias reparadoras hacia la víctima de los jóvenes, no hacia ellos mismos. La reparación es entendida como reparación del daño causado. Es reflejada por los trabajos comunitarios que algunos jóvenes realizan: *“Tenemos un sistema de reparación y escapa nuestras manos. Está eso, en manos de servicios comunitarios, y... en manos del tribunal. La reparación se hace de la forma de servicios comunitarios y, la multa por unidades tributarias, que son... en efectivo”* (Actor 12). En cambio el **equipo técnico** tiene claridad sobre las experiencias reparadoras hacia los adolescentes. Señala que se mantienen sesiones particulares donde se trabaja el tema de vulneraciones que los jóvenes han vivido, y cuando han pasado mucho tiempo privados de libertad, o por temas familiares, a diferencia del equipo de trato directo, quienes en su mayoría asocian reparación a reparación del daño causado. Se visualiza la reparación como parte un proceso de tratamiento de experiencias traumáticas, de vulneración vivenciadas por el adolescente. *“En todos hay que intervenir... porque en términos de la reparación casi todos nuestros jóvenes necesitan en alguna parte una intervención de ese tipo, en el tema familiar, o en el caso de las jóvenes que son mamá, lo que yo decía de los chicos que han pasado mucho tiempo privado de libertad, el tema de salud mental, el consumo de drogas”* (Actora 16). Por otro lado **equipo supervisor** tiene otra visión de las experiencias reparadoras señalando

que estas se desarrollan como un continuo que se da desde la forma en la cual uno trata un joven y la forma como también ese joven está respondiendo al trato le estamos dando dentro del centro: *“La reparación yo la entiendo y se desarrolla como un continuo que se da desde la forma en la cual uno trata un joven y la forma como también ese joven está respondiendo al trato le estamos dando dentro del Centro”* (Actor 18).

⌘ **Intervención específica en los adolescentes que tienen problemas de drogas.**

Se plantea en el plan de intervención y en la ley 20.084 que hay programas especializados para el trabajo con adolescentes que tienen problemas de alcohol y drogas, a los que pueden ser derivados como medidas accesorias en el caso de la derivación desde tribunales, o ser derivados desde el centro como parte de su plan de intervención individual. El **equipo de trato directo** reconoce la existencia este programa como parte de las actividades de la rutina de los jóvenes, más que asociarlos con procesos de reparación., pero tienen claridad que los adolescentes asisten para tratar su adicción ya sea ésta de alcohol o drogas. Señalan la existencia de SENDA, PAI UFRO, Tierra Esperanza, en donde los jóvenes son tratados por psicólogos y/o psiquiatras, y se les medica según sea el caso, es decir, existe intervención clínica en este proceso. *“Yo creo que la reparación de eso del tema de los consumos y sobre todo del alcoholismo se trabaja con instituciones colaboradoras por decirlo de alguna manera, como él CONACE, el PAI, Tierra Esperanza”* (Actor 3). El **equipo técnico** da a conocer como es el proceso de derivación a los programas de reparación, reconociéndolos como parte del sistema instalado desde la ley para tal efecto. *“nosotros tenemos que hacer un tamizaje, que es un instrumento muy sencillo ...que te permite decir si hay sospecha de consumo de drogas problemático o si no, si hay sospechas se deriva al tiro al programa ambulatorio intensivo para infractores el PAI UFRO”* (actora 16). Desde el **equipo supervisor** también hay un reconocimiento de la existencia de estos programas y de la coordinación que debe realizar el CSC con estos en el tratamiento de los adolescentes. Además señala que se realizan sesiones de reparación interna (en el CSC) a cargo de la interventora clínica: *“el tema de la reparación, bueno fundamentalmente el interventor clínico pero ahí es donde entra la coordinación externa con él PAI, con los programas del Conace; SENDA”* (Actor 19).

- ⌘ **Sesiones de reparación.** : Más que la asistencia a talleres de reparación estos se desarrollan en base a sesiones individuales. Atendido a estos es que ninguno de los tres grupos de actores señala que existen talleres de reparación, sino más bien sesiones de intervención, los que como se señaló en los componentes de la categoría anteriores, claramente se definen a la interventora clínica como quién realiza las sesiones individuales con los adolescentes. Los tres grupos de actores reconoce la existencia de las sesiones de reparación, pero más en los técnicos y supervisores, ya que como se mencionó al principio no todos los actores del equipo de trato directo reconoce la existencia de sesiones de reparación por parte de la interventora clínica, aún cuando hay quienes sí lo reconocen.

### Sub eje 3: Componente Habilitación



#### Mapa semántico N°11. Sub eje 3: Componente de habilitación

Este sub eje se analizará, teniendo la base cinco componentes que fueron la resultante de los relatos de los actores, los que se exponen a continuación:

- ⌘ **Actores Involucrados:** como su nombre lo señala, este sub componente aborda los actores encargados de desarrollar este componente del modelo socioeducativo del SENAME. Es así que el **equipo de trato directo** mayoritariamente no da

cuenta de quienes son los que deben abordar el componente de habilitación, son pocos los que señalan quienes deben trabajar esa área: *“La verdad es que en cuanto a habilitación no he visto mucho, pero no sé si los encargados de caso estarán trabajando el área.... en esa parte el tema de la habilitación ¿ya?”* (Actor 3). En lo que respecta al **equipo técnico**, dan a conocer que este componente lo trabaja principalmente la psicóloga, pero también el equipo en general: *“Principalmente la psicóloga, responsable de caso trabajan el tema de la responsabilización y la reparación, principalmente la psicóloga, eeehh... todo lo que es habilitación también”* (Actora 14). En tanto, para el **equipo Supervisor** existe una participación de todo el equipo del área técnica según las distintas actividades que se programen, es decir cada uno tiene participación dependiendo de las actividades que se programen: *“El proceso de habilitación, ahí yo diría que bueno, un poco distinguir como las dos vertientes, lo que es la habilitación en términos personales de los jóvenes y participa básicamente todo el equipo con las distintas actividades, y luego la parte más bien de habilitación en términos más bien externos formales que es educación y capacitación”* (Actor 19).

- ⌘ **Ofertas programáticas para la habilitación de los jóvenes:** Se refiere a que a los jóvenes se les realiza un proceso de habilitación para que puedan iniciar una actividad escolar, laboral o de capacitación, entre otros. El **equipo de trato directo** reconoce la existencia de diversas actividades para la preparación al mundo laboral o escolar: *“Habilitación cuando se lo prepara para el colegio, o el tipo de labor o cupo o ocupación que el joven pueda desarrollar cuando termine de estar con nosotros”* (Actora 2). El **equipo técnico** reconoce que los jóvenes que se van a capacitar tienen que tener ciertos requisitos, o haber tenido un proceso de intervención más avanzado: *“Es que eso tiene también que ver cómo se va dando el proceso de intervención, si él chiquillo está habilitado o no está habilitado, si hay temas de reparación que están ahí todavía... y la responsabilización, o sea los chicos que se van a capacitar tienen que tener ciertos requisitos, o sea ya de haber tenido un proceso de intervención más avanzados”* (actora 14). Por otro lado, no da cuenta de la existencia de talleres de destreza educativa y laborales, pero si es posible inferirlo de cuando se refieren a la realización de talleres de reforzamiento, o talleres de sexualidad responsable. *“una forma, o una estrategia es a través de distintos talleres socio educativos... que se desarrollan durante todo el año, talleres*

sobre sexualidad, género, talleres educativos directamente...”. Cabe señalar que el **equipo supervisor** no da cuenta de la habilitación de los adolescentes como una forma de insertarse ya sea en la escuela, cursos de capacitación o actividad laboral.

⌘ **Habilidades sociales:** Se refiere a como el equipo trabaja las habilidades sociales con los adolescentes, la cuales están referidas a los comportamientos básicos como el respeto por el otro, como comportarse en distintos contextos, entre otros. El **equipo de trato directo** señalan que ellos trabajan las habilidades sociales en forma diaria y lo relacionan con la inserción social, al estar relacionados: *“hasta aprender a ir al baño, hasta aprender a comer, antes los chicos se sentaban tragaban y se paraban, ahora yo me he dado cuenta...bueno nos hemos dado cuenta todos que dicen permiso”*(actora 4). El **equipo técnico** si bien asocia la habilitación social con la modificación de conductas sociales como identificar en que lugares puede hacer determinadas cosas, así como también con la realización de talleres en los cuales se trabajan las habilidades sociales; se les incentiva a ejercitar sus habilidades en los talleres que el centro ofrece: *“Que se converse, yo le digo a Claudia: Claudia esté chiquillo, o nos hemos dado cuenta que este chiquillo necesita más comprensión, entonces hay que trabajar más sola con él, darle tareas más concretas, conversar más, hacerlos que ejerciten más tales habilidades...”* (Actora 16). Cabe señalar, que el **equipo supervisor** no se refiere propiamente tal a la forma en cómo se trabajan las habilidades sociales.

⌘ **Intereses y motivaciones:** en esta área se potencia la identificación de nuevos intereses y motivaciones, como parte de la habilitación de los jóvenes. Eso va enlazado con el desarrollo del componente inserción social, pues justamente se habilita para que se inserten socialmente. Una de las cosas básicas es identificar los intereses y motivaciones pro-sociales de modo de fomentarlos. Ante esto los actores del **equipo de trato directo** expresan: *“a los que tienen problema de drogadicción se les manda al PAI, a los que necesitan cualquier cosa nosotros estamos pendiente conversamos con encargada de redes, ya sea para buscar un trabajo, ya sea para un taller, ya sea en la parte salud. Entonces esas son las cosas que nosotros hacemos para que los jóvenes se vuelvan a insertar como personas normales”* (Actor 5). Por otro lado, el **equipo técnico:** Visualiza los intereses y

motivaciones como parte de un proceso más amplio en donde de acuerdo a sus intereses puede también insertarse socialmente: *“También permitirle que sí tiene habilidades de... poder trabajar, si tiene cursos, y si tiene experiencia laboral también darle esa oportunidad de que él pueda continuar trabajando...”* (Actor 15). El **equipo supervisor** no se refiere específicamente a los interés y motivaciones de los adolescentes como parte del proceso de habilitación, solo es posible inferirlo cuando reconoce la existencia de habilitación en términos personales, los cuales es posible asociar con lo mencionado por actores del equipo de trato directo, del trabajo diario en habilitación básica como comer, saludar, entre otros. *““lo que es la habilitación en términos personales de los jóvenes y participa básicamente todo el equipo con la distintas actividades, y luego la parte más bien de habilitación en términos más bien externos formales que es educación y capacitación”* (Actor 19).

- ⌘ **Talleres para trabajar el componente habilitación:** El **equipo de trato directo** reconoce la existencia de talleres para realizar el proceso de habilitación, pero señalan que la forma más utilizada es conversando directamente con los jóvenes: *“Aquí es muy poco lo que se puede habilitar porque son muy pocos los talleres que se realizan para habilitarlos a un mundo social nuevo, pero más que nada la intervención es como te decía es más directa, conversando con ellos”* (Actora 6). El **equipo técnico** coincide en que la habilitación también se trabaja en talleres, como los de género, pintura, madera, etc, siendo considerados como una estrategia para trabajar la temática: *“En algunos espacios grupales que se tiene también se ve el tema de la habilitación, en los talleres, de todo creo yo, de los que tienen más contenido como el de género, por ejemplo, en los talleres de pintura, en los talleres de madera, en todos en todos esos hay un componentes de habilitación”* (Actora 16). El **equipo supervisor** da a conocer que constantemente se están solicitando talleres para que los jóvenes puedan abordar la habilitación desde la práctica: *“Estamos pidiéndole constantemente a los educadores que nos oferten talleres”* (Actor 18).





*finalmente es un trabajo que se hace con todos”* (Actor 14). Por otro lado, el **equipo supervisor** no da cuenta que actor o actores participan en el desarrollo del componente.

- ⌘ **Inserción educacional:** Motivación por el mundo educacional. Como los jóvenes se insertan en los establecimientos educacionales como parte de la inserción social de los jóvenes. En este sentido los actores del **equipo de trato directo** dan a conocer que buscan la capacidad que tiene cada joven para desarrollar, el ámbito que mayormente manejan, y se selecciona la capacitación que más le convenga. Por esto, es que se asocia al tema laboral, educativo y familiar. Los distintos aprendizajes que se adquieren en el centro, son parte fundamental en el proceso de reinserción e inclusión social, ya que los jóvenes se centran, desde el cumplimiento de normas, hasta el sentirse útiles y parte de algo: *“La inserción social el otro componente se hace principalmente con la escolaridad, y las actividades recreativas de fuera del centro”* (Actor 12). Cabe señalar que el **equipo técnico** tiene la visión de que la inserción educativa es parte de la inserción social de los jóvenes, ya que es la base para poder optar más adelante a capacitaciones y la inclusión laboral: *“La inserción social la trabajamos en lo que es la escuela, el escolarizarse nuevamente, el mantenerse en la escuela, en optar a alguna capacitación también algo que le permite poder tener algo como para más adelante poder trabajar”* (Actor 15). La inserción escolar está incluido en los planes de intervención de los jóvenes, por tanto, hay que ver en qué escuela y nivel educacional es posible insertarlos de acuerdo a sus capacidades, cuestión que la trabaja el encargado educativo. La inserción educativa puede estar acompañada de la inserción laboral, ello dependiendo del perfil de adolescente. El **equipo supervisor**, por otro lado, da cuenta que el joven va adquiriendo herramientas para una plena inclusión social, ya sea como adolescente, o como adulto y realiza una evaluación del proceso educativo que se realiza en el CSC Temuco calificándolo como bueno: *“donde yo diría que se hace un buen trabajo en el sentido de inserción educacional de los jóvenes...eehh...”* (Actor 19).
- ⌘ **Entrega de capacitación a los jóvenes:** La capacitación es una parte necesaria en la inserción social de los jóvenes y se da en la medida que los adolescentes se encuentren motivados y cumplan el perfil para capacitarse. En lo que se refiere a

cumplir el perfil es considerar que tenga ciertas habilidades (las requeridas para realizar el curso determinado), escolaridad, edad, entre otras. Ante ello el **equipo de trato directo** da a conocer que las capacitaciones son vistas como una forma de inserción social, en donde hay organismos externos que son parte importante de este proceso, además reconocen la importancia de las capacitaciones para los jóvenes sea estas laborales o pre laborales. *“En cuanto componente de inserción social... se ve la capacidad que tiene cada joven, en qué ámbito tiene mayor desarrollo, y se le busca de acuerdo a su capacidad es alguna capacitación, ya sea en el Kolping... o en RUKA KIMUN, donde también se capacitan a jóvenes....y... para que ellos vayan viendo el área donde mejor se desarrollan”* (Actora 6). Por otro lado, el **equipo técnico** expone que si bien las capacitaciones son una forma de inserción social, la oferta de estas se encuentra limitada, siendo esto un problema del SENCE como organismo parte base de las instituciones con convenio establecido por SENAME: *“Ahora, la oferta y los convenios que el servicio le entrega, ah...en este caso al centro semicerrado, para nosotros en realidad no nos sirve de ninguna utilidad (...)El SENCE, las capacitaciones... nosotros no damos el perfil”* (Actora 14). Cabe señalar que en este sentido el **equipo supervisor** concuerda con lo planteado por el equipo técnico en donde reafirma que la capacitación depende de la oferta que den los organismos técnicos de capacitación, por tanto, los adolescentes deben adecuar sus intereses a los cursos que estén disponibles, y no a la inversa como debiera ser, que exista una amplia gama de curso donde el joven se inserte de acuerdo a sus reales intereses: *“...en el tema de capacitación un poco lo mismo, o sea fundamentalmente la incorporación a programas externos donde siempre es la oferta la que está... La que está jugando un rol importante, pero que a pesar de eso los indicadores también son bastante buenos en cuanto a la cantidad de... jóvenes que se integran a estos procesos”* (Actor 19)

- ⌘ **Actividades Recreativas y culturales:** Son actividades necesarias en la inserción social de los adolescentes. El **equipo de trato directo** da a conocer que existe una valoración por la gestión y participación de los jóvenes en actividades recreativas, pero señalan que no existe la oferta necesaria en la ciudad de Temuco. *“ lo que les gusta mucho es la piscina, ir a recrearse un rato, ir al teatro, ir al museo, son actividades que a ellos les enriquece bastante y lo hace sentirse nuevamente parte*

de la sociedad... (...) Les gustan las exposiciones de obras... estuvo Matta tiempo atrás...un tiempo atrás estuvo Guayasamin..., también lo fueron a ver y le gustaron mucho...” (Actora 6). En tanto los actores del **equipo técnico** da a conocer que por plan de intervención se contempla la asistencia a actividades recreativas y culturales, pero no señalan específicamente cual es la oferta programáticas de estas actividades, ya que se apoyan de lo señalado por el equipo de trato directo. Cabe señalar que los actores del **equipo supervisor** no abordan específicamente que se desarrollen actividades recreativas como parte del componente de inserción social, enfocándose en capacitación y educación.

- ⌘ **Inserción Laboral:** También es considerada como necesaria en los procesos de reinserción de los adolescentes infractores de ley. En cuanto a lo anterior el **equipo de trato directo** da a conocer que la inserción laboral se realiza en el ámbito público (a través de los municipios, en programas de empleos) o en el área privada: “...el sistema privado o público que puedan trabajar los chicos, porque hay algunos que ingresaron a los programas de la municipalidad, ha habido... tanto público como privado...eehh...inserción laboral” (Actora 9). En lo que respecta al **equipo técnico** da a conocer la inserción laboral como parte de este componente ya que señala: “...que es lo laboral, también permitirle que sí tiene habilidades de...poder trabajar, cursos, y si tiene experiencia laboral también darle esa posibilidad de que pueda continuar trabajando”. En este sentido el **equipo supervisor** no da cuenta de este componente en forma explícita.

### 5.2.1. SÍNTESIS ANÁLITICA EJE N° 2: ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOCIOEDUCATIVO.

La síntesis del presente eje da cuenta de cómo perciben el desarrollo de los componentes los distintos actores que participan en la presente sistematización. Por tanto, después de recogidas las expresiones de cada uno se sintetiza cada componente.

En relación al sub eje **componente de responsabilización** da cuenta de que la responsabilización parte de un reconocimiento de lo que hicieron (delito), validándose como individuos y no negando sus circunstancias, sino que entendiendo que están en el Centro Semicerrado debido a la falta que cometieron y por eso están en este lugar

cumpliendo una sanción. Lo que se potencia en el trabajo del equipo es que el joven debe hacerse responsable de los errores que cometió. Esto lo abordan principalmente los educadores, o el encargado de caso, de manera individual, y a partir de la reflexión personal y el área más emocional. Es reforzado mediante el apoyo constante por parte de los funcionarios del centro, a través de charlas personales, grupales, talleres, trabajos mediado por psicólogos, escolaridad, además del cumplimiento de su rutina diaria, asistencia a los talleres establecidos. En general, la responsabilización es un proceso que se vive a diario, en cada acto que los jóvenes realizan. En ello concuerdan los tres grupos de actores y aunque señalan que quién lidera este proceso es el responsable de caso, seguido de la interventora clínica, queda claro que todos deben aportar, pues es algo que se debe abordar como equipo. Considerando lo anterior, es posible señalar, que lo anterior se basa en los principios del aprendizaje social, mencionada por Akers(2006), en los que señala que *“así como una persona puede aprender cierto tipo de comportamiento delictivo por la influencia de la familia, pares y contexto, bajo esta misma premisa se puede incorporar el porque hay quienes no violan las reglas. En esta lógica, se pueden incorporar factores y variables que previenen o aminorar la conducta antisocial”*. De lo anterior se desprende que los jóvenes pueden aprender conductas prosociales por observación, al estar en ambientes que las favorezcan. Esto es lo que trata la intervención diaria, el reforzamiento permanente al cual se refieren los diversos actores.

La responsabilización es parte de la intervención socioeducativa y como lo señala Petrus (1997:23) *“educar para la participación social es preparar al ciudadano para operar con habilidad social (...), es generar ciertos cambios de actitud frente a la cultura y las subculturas, es, en suma, ser responsable y asumir los principios de una justa convivencia social”*. Lo anterior, es a lo que se orienta la intervención realizada en el CSC Temuco.

En lo referido al **componente de reparación** es posible señalar que la reparación como significado para el desarrollo de este componente se entiende como experiencias emocionales, que reparan los daños vivenciados por el adolescente. Lo anterior, basa su accionar en la intervención realizada por la interventora clínica del CSC Temuco, quién trabaja reforzando la autoestima y la revisión de experiencias respecto a vulneraciones (basado en el historial que cada joven tiene), aspectos familiares, anteriores privaciones de libertad, consumo o adicciones.

Además este componente se trabaja con el apoyo de organismos externos, creados juntamente con la ley 20.084 para dar respuesta a los jóvenes infractores de ley con problemas de alcohol, drogas y otros problemas de salud mental, y como una forma de hacer cumplir la sanción accesoria de rehabilitación de adicciones. Considerando que las derivaciones de adolescentes condenados con sanción accesoria eran muy bajas, respecto a la población que presentaba un consumo problemático de alcohol o drogas, es que el centro semicerrado deriva a todos los adolescentes que tengan esta problemática a los dispositivos instalados para tal efecto, como es el PAI UFRO, convirtiéndose en un aliado de la intervención. Es por esto que todos los actores reconocen la existencia del PAI, como institución colaboradora.

Resulta extraño que independiente que se reconozca la existencia del PAI, no todos los actores lo relacionen con la reparación de experiencias de los jóvenes, existiendo mayoritariamente esta confusión en los actores de trato directo. Más aún estos actores tampoco tienen claridad que sea la psicóloga del centro en su rol de interventora clínica quién realice terapia con los jóvenes, en las dependencias del centro, enfocada en reparar el daño vivenciado por estos.

Por otro lado, llama la atención que se tenga acuñado el concepto reparación en términos judiciales relacionándolo con la reparación del daño causado, más aún con la sanción de servicios comunitarios, como medida reparatoria.

En lo que se refiere al **componente de habilitación** se puede sintetizar que todos los actores del centro reconocen que existen actividades en donde se trabaja la habilitación, aunque también reconocen que hay pocos talleres que lo hace en forma directa, como los realizados por las alumnas de la carrera de terapia ocupacional que durante octubre del año 2011 estuvieron realizando talleres con los jóvenes, o los talleres de apresto laboral realizados por profesionales del equipo técnico, más bien se centran en un proceso de relación directa con el o la joven.

Cabe mencionar que la habilitación se desarrolla bajo dos procesos certeros:

1) Habilidadación personal: participación del joven y todo el equipo del centro semicerrado, en las actividades que se elaboran en su interior.

2) **Habilitación externa formal:** preparación en educación, actividades laborales y capacitación.

En si la habilitación es un componente que se puede identificar como habilitación para insertarse en la sociedad, ante ello es posible señalar que tiene a la base la intervención socioeducativa, entendida como un proceso de mejora continua que se puede realizar a lo largo de toda la vida, sobrepasando los límites de la escuela y, en donde la escuela es considerada como una instancia más de este continuum educativo, inserta en un proceso educativo del ser humano en sociedad y no algo separado. *Toda acción socioeducativa es una acción entre personas, es decir para que se produzca la acción, supone la irrupción en la realidad del otro con la pretensión de cambiarla* (Ucar, 2004:1-4).

Por otro lado, tomando como referencia lo señalado por los actores del equipo del área técnica, en que se realiza un trabajo diario en la habilitación del/ la adolescente a través de pequeñas cosas como son las normas básicas de conducta, se reafirma que esto es una intervención socioeducativa, ya se pretende *“conducir al individuo a realizar acciones adecuadas en el ámbito social, a fin de que este se integre socialmente de la mejor forma posible, y tenga las herramientas para mejorarla y transformarla”* (Quintana, 1994:33) , se pretende aportar en la formación integral de la persona.

Cabe señalar, que la habilitación es considerada la antesala de la inserción social; un adolescente que se encuentre habilitado se puede insertar. Se considera que los adolescentes que cuenten con las herramientas, que logren una autonomía progresiva, que logren un desarrollo de sus potencialidades, que comprendan las lógicas de convivencia social, se consideran reeducados e insertos socialmente.

En lo referido al **componente de inserción social** se puede extraer que los jóvenes pueden acceder a opciones de inserción, en donde la gestora de redes se encarga de este proceso, en conjunto al encargado de caso, educadores e interventor clínico, pero básicamente quién gestiona y/o coordina acciones para facilitar el proceso es la gestora de redes.

La inserción social es relacionada, por todos los actores que participaron en la sistematización, con acciones en pos de la inserción educativa, inserción en cursos de capacitación, inserción laboral y acceso y participación en actividades culturales y recreativas. Lo anterior da cuenta que es el componente del cual tienen mayor dominio, como componente socioeducativo, no existiendo dobles interpretaciones (como en el caso del componente de habilitación). Además da cuenta que se realizan gestiones para que los adolescentes se inserten en las instituciones, especialmente en las del área salud, ya sean públicas o privadas, con el fin de dar respuesta a una solicitud o necesidad. En resumen, lo expuesto se puede analizar bajo lo señalado por López N. (2005:66) en el sentido que *“el trabajo del educador especializado es el de potenciar el desarrollo de los recursos del sujeto, que faciliten su inserción social activa y facilitar su circulación en un entorno comunitario más amplio”*.

El objetivo de incentivar la reinserción social, es que el joven no se estigmatice por el delito que cometió, sino que más bien lo vea como un error que es posible de solucionar. Por ello, deben verse capaz de enfrentar el sistema público, y privado, en lo educacional y laboral.

Los distintos aprendizajes que se adquieren en el centro, son parte fundamental en el proceso de reinserción e inclusión social, ya que los jóvenes se centran, desde el cumplimiento de normas, hasta el sentirse útiles y parte de algo. Es hacerles comprender con pequeñas cosas de la vida cotidiana, como el saludar, como adecuarse a distintos contextos (como comportarse en relación con grupo de pares a como comportarse con un adulto, un superior, un jefe) que le entregan herramientas para insertarse socialmente. Este proceso también es considerado parte de la habilitación del o la joven, que cobra sentido al participar de instancias de inclusión social.

Como se mencionó, lo expuesto se refuerza con la asistencia a actividades recreativas y culturales, donde pasan a ser parte de la comunidad, lugares en donde no se les brinda un trato especial y en donde tienen que adecuarse a las normas establecidas en esos contextos. La asistencia a actividades externas (paseos, visitas), también son un complemento de la reinserción, ya que los ayuda a sentirse incluidos en la sociedad.



En relación a las síntesis de los componentes es posible analizar que la intervención socioeducativa desde la dimensión individual que es realizada por el equipo del área técnica en donde se concuerda con lo señalado por Parcerisa (2007) en tanto que *“las habilidades sociales tienen una relevancia significativa que incide en la construcción de la vida del joven, que le permite modificar conductas”* y que se parte de la premisa que los jóvenes con conductas antisociales son ineficaces socialmente porque no poseen habilidades sociales para desarrollar un comportamiento prosocial, sin embargo, esas habilidades se pueden aprender. Estos aprendizajes son los que están entregando los actores del equipo de trato directo y del equipo técnico. Por tanto, efectivamente están entregando una intervención socioeducativa.

### 5.3. EJE 3: IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO.

En el presente eje se darán a conocer las fortalezas por un lado y debilidades por otro.

#### Sub eje 1: Fortalezas del Equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco



Mapa semántico N°13. Sub eje 1: Fortalezas

Este sub eje da a conocer que cuales son las fortalezas reconocidos por los distintos actores del equipo del área técnica, de acuerdo a sus relatos es posible identificar nueve grupos.

- ⌘ **Participación:** Se refiere a como se da la participación de los integrantes del equipo del área técnica en los procesos de intervención de los jóvenes. Al respecto el **equipo de trato directo** expresa que existe una participación, involucramiento e inclusión de los profesionales: *“Desde que hemos empezado a trabajar en los casos, el sólo hecho de sentirnos más incluidos nosotros los educadores nos ha ayudado a trabajar mejor... a tener un mayor compromiso tal vez con el adolescente”* (Actora 9). Por otro lado, desde el **equipo técnico** da a conocer que todos los integrantes mantienen conocimiento respecto a los casos de los jóvenes. Toma de decisiones en conjunto, se trabaja netamente centrados en la tarea, lo que facilita el involucramiento en los casos. En tanto, **equipo supervisor** expone que se da observa una participación e integración de los funcionarios en la discusión de los planes, vinculación con los educadores e integración: *“Lo más distintivo del centro es este carácter participativo de integración de distintas personas en la discusión del plan”* (Actor 19).
  
- ⌘ **Trabajo en equipo:** Se refiere a como los actores responden frente a determinadas situaciones en relación a la intervención con los adolescentes. Desde esta perspectiva el **equipo de trato directo** da a conocer que existe un respeto por la labor de cada uno de los funcionarios, en donde se trabaja en un ambiente de confidencialidad respecto a situaciones concretas de los jóvenes. Además, por otra parte, hay una buena comunicación (retroalimentación) lo que se resume en la siguiente frase: *“Se está trabajando bien y se informa que antes, encontraba yo que estaba como más alejado, que uno no tenía ni idea de lo que le estaba pasando al joven, no, ahora no, ahora está incluido dentro de su...digamos ... plan de intervención...que el educador también esté presente”* (Actora 6). En este sentido el **equipo técnico** reconoce que existe un trabajo de equipo que se basa en la comunicación entre los integrantes , en donde el respeto por el trabajo del otro y el fiato que se produce son una fortaleza del equipo, lo cual uno de sus integrantes señala como “cultura de la comunicación”. *“Hay una cultura de la comunicación que se ha ido desarrollando y se ha formado casi un hábito de trabajo”* (Actor 17). En

tanto, el **equipo supervisor** da a conocer que en la actualidad se trabaja como equipo de trabajo: *“La fortaleza importante es que se ha conformado un equipo”* (Actor 19).

- ⌘ **Objetivos Definidos:** Igual es considerado una fortaleza, ya que hay claridad en los objetivos a cumplir como equipo de trabajo, en pos de la intervención de los jóvenes. El **equipo de trato directo** lo menciona como la existencia de líneas de trabajo definidas, es decir, todos abordan de la misma forma ciertas situaciones, con el tiempo se han aunado criterios a favor de la intervención: *“Entonces esa es la fortaleza, de lo que digo yo equipo técnico..yo creo que todo nosotros trabajamos acá con el mismo horizonte, con la misma línea”* (Actor 5). En este sentido el **equipo supervisor** se centra en la existencia de objetivos claros: *“Se ha formado un equipo que tiene claro para donde va; lo que quiere y que ha logrado funcionar, de repente, frente a ciertas crisis de liderazgo”* (Actor 19).
  
- ⌘ **Colaboración y apoyo entre funcionarios.** Este componente se refiere a la existencia de apoyo generado entre colegas, siendo distinto al de trabajo en equipo y participación ya mencionados. Desde este punto de vista actores del **equipo de trato directo** destaca la existencia de compañerismo, colaboración, vocación, voluntad y apoyo mutuo, lo que se puede extraer de la siguiente frase: *“La gente tiene buena voluntad para cooperar, creo que los equipos uno lo ve...ehh... si tú pides algo los colegas siempre van a estar ahí... hay una disposición, están predispuestos a.. a ayudar...”* (Actor 8). Por otro lado, **equipo técnico** menciona el respeto y compañerismo: *“Yo creo que también hay un respeto con las opiniones de acuerdo al área de trabajo de cada uno”* (Actora 14). En tanto, el **equipo supervisor** tiene una mirada más técnica al respecto, pues reconoce colaboración en términos de conocimiento de situaciones de apoyo y análisis en reuniones: *“Yo veo que hay mucha colaboración, pero colaboración en términos de conocimiento de las situaciones de apoyo, de análisis en conjunto en las reuniones... y diría que ese es como su gran... una gran fortaleza”* (Actor 19).
  
- ⌘ **Compromiso:** Es visualizado como importante para el desarrollo de la intervención con los adolescentes. De esta forma actores del **equipo de trato directo** lo mencionan como importante, lo que se refleja en la asistencia a las reuniones de

equipo técnico. *“Yo creo que la primera fortaleza que tiene en términos generales, es el compromiso que tenemos con nuestro trabajo con los jóvenes.(...) porque ha habido un avance bastante grande, compromiso, y de poner las cosas claras en la mesa, y por eso son buenas las reuniones técnicas porque ahí se habla de lo laboral, estrictamente laboral”* (Actor 1). En tanto el **equipo técnico** no da cuenta de esta fortaleza en los relatos. Si se evidencia desde el **equipo supervisor** que da cuenta que existe un compromiso del equipo técnico en las intervenciones que realiza: *“Veo un compromiso importante con el tema...”* (Actor 19).

⌘ **Iniciativa propia:** También es considerada como fortaleza. El tener la capacidad para proponer determinadas cosas o realizarlas. Si bien el **equipo de trato directo** no se refiere a la iniciativa o a la innovación y creatividad como una fortaleza de todo el equipo del área técnica, si es posible inferirlo cuando señalan que se han establecido normas con los adolescentes que no estaban especificadas en el reglamento de la ley ni en las orientaciones técnicas, como las horas de llegada, las salidas a fumar entre otros. Es el **equipo técnico** quién da cuenta que ha existido un cambio de visión del equipo técnico, en donde en un comienzo habían personas que actuaban como “cuidadores”, más que como interventores, existiendo una reflexión en torno a los roles que asumen, lo que se destaca que se ha innovado respecto a la intervención: *“Había mucha gente que era muy absoluta en un momento, ahora ya, han ido reflexionando un poco en torno a eso, y al rol, que es un rol distinto no es un rol de cuidador es un rol de interventor, entonces... eso es importante también que ellos han ido haciendo un clic también en eso”* (Actora 14). En cambio, el **equipo supervisor** lo identifica claramente como una fortaleza al mencionar que el equipo es capaz de innovar y crear nuevas propuestas en la intervención con los adolescentes, cuestión que es una de sus fortalezas: *“Capacidad de... cómo decirlo... de innovación y de creatividad, mas encima este es un sistema que deja muchas cosas un poco en el terreno de nadie y acá el equipo ha tenido como una capacidad de generar propuestas”*. (Actor 19).

⌘ **Capital humano** el propio equipo de trabajo es visto como una de las principales fortalezas por todos los actores que tiene buena preparación de base, siendo la mayoría profesionales. Actores del **equipo de trato directo** dan a conocer que existen personas muy capacitadas en el centro semicerrado, lo cual es visto como

una de las fortalezas del equipo, al igual que el contar con personas que se auto-reconocen como mapuche: *“Yo creo que hay harta gente capacitada, muy capacitada, hoy en día la mayoría de las personas que trabajan este centro son profesionales de distintas áreas, entonces yo creo que es igual es un aporte la intervención, tenemos gente sumamente preparada”* (Actora 2). En lo que respecta al **equipo técnico**, éste menciona que la mayoría son profesionales, y se consideran competentes y críticos: *“Hay gente competente, hay educadores nocturnos que son magister. Hay gente bien competente, que tiene hartas competencias, ahora esas competencias tiene que saber usarlas”* (Actora 14). La misma idea es señalada por el **equipo supervisor** al expresar: *“Yo veo que acá se ha avanzado hartito en la integración. Y yo veo también que ahí es importante la presencia de varios educadores con un perfil muy profesional”* (Actor 19).

- ⌘ **Trayectoria como equipo de trabajo:** Aparece esta categoría como importante en el crecimiento vivenciado como centro, desde el funcionamiento que se tenía en sus inicios hasta la actualidad. Es el **equipo de trato directo** quienes dan a conocer que existe un crecimiento del equipo en experiencia, lo que se ha notado en un avance en la forma de intervención (desde que se creara el Centro Semicerrado), lo cual se ha potenciado con el fortalecimiento del trabajo en equipo. Lo que se da pues ya hay un conocimiento previo de cómo actúa cada miembro y que es lo que se puede esperar de cada uno. *“Todo el equipo en general, es el semicerrado se ha ido fortaleciendo con los años y con las más contrataciones”* (Actora 9). Lo anterior se ratifica con lo señalado por el **equipo técnico** que dan cuenta de una valoración por la trayectoria del equipo de trabajo lo que se refleja en la permanencia de sus miembros. Ha habido muy pocos cambios, lo cual ha permitido que éstos afiaten en el tiempo: *“la fortaleza es que es un equipo que igual tiene su tiempo, no ha cambiado mucho desde el inicio, tiene hartito... y eso permite, como decía Jorge delante, ir afiatando el equipo”* (Actora 14). Cabe señalar, que el **equipo Supervisor** no da cuenta del afiatamiento del equipo del área técnica, producto de su trayectoria.
  
- ⌘ **Reuniones y comités internos:** La existencia de este tipo de reuniones se ha convertido en una fortaleza, pues desde la visión de actores del **equipo de trato directo** con ello hay un mayor involucramiento en la intervención. *“Pero hoy en día*

no sucede eso...pero ¿por qué?.. porque ha habido un avance bastante grande compromiso y de poner las cosas claras en la mesa, y por eso son buenas las reuniones técnicas porque ahí se habla de lo laboral, estrictamente laboral” (Actor 1). Lo anterior también es reconocido por el **equipo técnico** al valorar esta como instancia formal en donde se expresan las opiniones: “Había mucha gente que era muy absoluta en un momento, ahora ya, han ido reflexionando un poco en torno a eso, y al rol, que es un rol distinto no es un rol de cuidador es un rol de interventor, entonces... eso es importante también que ellos han ido haciendo un clic también en esos” (Actora 14). El **equipo supervisor** no da cuenta que exista este tipo de fortaleza, se centra en otras.

### Sub eje 2: Debilidades del Equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco



**Mapa Categorial N°14. Sub eje 2: Debilidades**

- ⌘ **Falta integración entre los equipos de trabajo:** Es considerado como una de las debilidades que tiene el equipo, si bien aparece como fortaleza el trabajo en equipo, también aparece como debilidad que entre los distintos grupos de actores,

específicamente entre los de trato directo y el técnico. De este modo es que el **equipo de trato directo** señala que falta integración: *“Yo creo que hace falta una mayor cohesión, una mayor integración de algunos profesionales”* (Actora 2). Desde el **equipo técnico** no se refiere a esta temática como debilidad. Sí lo hace un actor del **equipo supervisor** quién señala que no hay una continuidad entre la dirección del Centro Semicerrado y el equipo del área técnica del Centro, lo que significa que la dirección no siempre está en consonancia con la forma en cómo trabaja el área técnica, en lo que ésta está realizando y como lo está haciendo: *“Noto una cierta discontinuidad entre la dirección y el equipo”* (Actor 19).

- ⌘ **Comunicación:** si bien es cierto que el apoyo y el trabajo en equipo son vistos como positivos se sigue viendo como débil, necesarios a seguir trabajando al interior del equipo. Es así que el **equipo de trato directo** expone que falta potenciar el compañerismo, la comunicación y las relaciones humanas. Mala comunicación entre los funcionarios del centro y los tribunales. Ante esto se dan dos vertientes, la falta de comunicación entre grupos, y la falta de comunicación por falta de información sobre situaciones específicas de los jóvenes. Para ello, se exponen dos citas de los actores: *“... hay como una barrera de repente con áreas... el área administrativa con el área técnica, los auxiliares con los profesionales, los educadores con profesionales, entonces hay una instancia de repente que es una falta de comunicación nada más”* (Actor 13). Y, como segunda cita: *“Digamos que puede ser... la falta comunicación. Que no se avise a tiempo lo..lo que... lo mismo que te decía yo, puede que el joven esté bajoneado...puede que nos informe del educador al coordinador, o del coordinador al encargado del caso”* (Actora 6). En tanto, el **equipo profesional** da a conocer que hay una falta de definirse como equipo de trabajo. No existe claridad en las relaciones que se establecen en este sentido la comunicación es enfocada a la poca claridad de límites entre lo personal y laboral: *“Yo creo que la principal debilidad de toda el área técnica es que todavía no son un equipo de trabajo, entonces cuando todos sean un equipo de trabajo, ahí ya va a ser distinto. Porque no todos tienen en su mente ser interventores, o a veces lo tienen pero lo entienden mal”* (Actora 14). Por otro lado, **equipo supervisor** no se refiere a esta área.

- ⌘ **Falta de espacios y recursos:** Es mencionada como una debilidad al momento de realizar la intervención al interior del centro. De acuerdo a ello es posible encontrar a la mayoría de los actores de los distintos grupos que lo destaquen como una debilidad para el desarrollo de las acciones diarias. El **Equipo de trato directo** puntea la ausencia de espacios (gimnasios, canchas, ampliaciones, etc.) y tecnologías como debilidad: *“Como tenemos una infraestructura pequeña a veces las cosas que quisiéramos hacer no la podemos hacer, eso a veces nos limita”* (Actor 8). En tanto, el **equipo profesional** concuerda con lo expresado por los actores del equipo de trato directo, indica que existe una infraestructura deficiente y una falta de espacios para el desarrollo de talleres: *“La infraestructura es mala”* (Actora 14). El **equipo supervisor** no se refiere al respecto. Sí expone como falencia la falta de talleres: *“Faltan talleres, que los talleres no son para todos”* (Actor 19).
  
- ⌘ **Falta especialización del equipo interventor:** se reconoce que es necesario contar con más herramientas para poder realizar una intervención de calidad. El **equipo de trato directo** da a conocer que se reconoce la necesidad de tener mayor preparación psicológica y especializaciones respecto a las características que los jóvenes presentan: *“Eso sería un poco el punto débil que tenemos nosotros, que no siempre tenemos las herramientas para enfrentar distintas situaciones dentro del centro, que sería bueno que todos tuviéramos un curso...eeehhh... para ver la parte psicológica del joven, o ver la forma de tratarlo en forma psicológica, para no llegar a las agresiones. Para que seamos más técnicos que controladores”* (Actor 5).
  
- ⌘ **Escasa capacidad de autocrítica:** ésta debilidad es visualizada por un actor del equipo supervisor, quién señala que existe poca autocrítica por un exceso de conocimiento técnico, en especial del equipo técnico: *“Son personas muy técnicas, con mucho conocimiento técnico y eso también hace “que mueran en la suya”...no sé si me entiendes, pero que puede generar en algún momento algún tipo de problema... yo diría más bien a nivel de relaciones”* (Actor 19).
  
- ⌘ **Reuniones técnicas no efectivas:** Ante esta debilidad presentada por integrantes del **equipo técnico**, que si bien también es presentado como una fortaleza se convierte en una debilidad al señalar que si bien se centran en el trabajo, muchas se diluye el objetivo principal, ya que las personas aludidas no tienen la capacidad para



tomar las sugerencias como parte de la mejora: *“Las reuniones técnicas donde participamos todos y nos preocupamos de cosas como muy domésticas en vez de trabajar otras áreas más técnicas..y, por otra parte, están como muy susceptibles a los comentarios que se pueden hacer”* (Actor 3).

- ⌘ **Falta figura de coordinación judicial en el centro:** Lo anterior es visto como una debilidad no solo por el equipo de trato directo, quién señala que debiera haber una mayor coordinación con la figura del coordinador judicial, sino que además esto es visto desde el actor del equipo supervisor, quién señala que hay un vacío en el sistema judicial, pues en definitiva falta una figura que coordine con judicatura y defensoría que no puede ser el coordinador, ya que ese no es el rol: *“Ahora yo también creo que hay un vacío en el sistema es justamente la falta de una figura que articule esa mirada, como si existe en los cerrados, donde hay un abogado vinculado al centro, y que es una labor que tampoco lo puede asumir la coordinación judicial de acá”* (Actor 19).

### **6.3.3. Síntesis eje N° 3: fortalezas y debilidades del equipo del área técnica en la intervención individual realizada en el CSC Temuco, desde el punto de vista del equipo de trato directo, del equipo técnico y del equipo supervisor.**

En cuanto a las **fortalezas** del equipo del área técnica desde la mirada de los actores del equipo de trato directo, del equipo técnico y del equipo supervisor, se pueden agrupar en tres sub dimensiones:

En lo que respecta a la **intervención directa con los adolescentes**, es posible apreciar que los actores destacan como fortaleza el compromiso que presentan los funcionarios en la intervención con los jóvenes, la discreción frente a situaciones concretas de los jóvenes, el buen trato generado entre funcionarios y hacia los jóvenes, la actual participación de los educadores en la elaboración de los planes de intervención, la innovación de las normas y reglamentos necesarios en la intervención con los adolescentes, además si bien no lo señalan en forma textual, se puede inferir que otra de las fortalezas es el trabajo centrado en la tarea.

En lo que se refiere a la **interrelación del equipo** se pueden visualizar del relato de los actores que destacan el compañerismo, colaboración, vocación, voluntad, buena comunicación (retroalimentación) y apoyo mutuo. El trato directo que los funcionarios establecen, basado en el respeto, pero no solo en el respeto basado en la forma en cómo se relacionan sino además en el respeto por la labor que desarrolla cada uno.

En cuanto a **la capacidad de los funcionarios** se puede extraer la eficiencia de las reuniones técnicas del equipo de trabajo, capacidad de innovación, creatividad y generación de propuestas, que los funcionarios sean en su mayoría profesionales lo que les hace tener más herramientas para la intervención, en especial al haber una cantidad significativa de profesores, y el que los actores tengan experiencias personales que le contribuyan en el proceso de intervención. Por otro lado, destaca el que hayan actores que sean de la etnia mapuche, que sientan pertenecientes a ésta y que desarrollen pautas culturales. Además también surge la capacidad de autocrítica como fortaleza, pero está referida a una autocrítica interna del equipo, con el fin de ir mejorando prácticas de intervención en lo cotidiano.

Lo expuesto se puede analizar según lo planteado por consideran Littlewood y Herman(2004) en Madrigal (2009) *“En la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y el compromiso del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional”*. Como se señaló el contar con capital humano es imprescindible para el crecimiento de una organización, pues es el recurso intangible que tiene el centro semicerrado, centrado en la calidad de los servicios más que en la productividad propiamente tal. Atendido a lo anterior, es posible enfatizar que una de las fortalezas del equipo del área técnica es su Capital Humano. Sin la conformación que éste tiene no se podrían llevar a cabo la cantidad y calidad de actividades desarrolladas en pos de la reinserción social de los adolescentes.

Por otro lado, si se entiende por Capital Humano a los conocimientos adquiridos por cada individuo, además es posible señalar que este equipo humano enriquecido forma el capital social de la organización. El *“capital social está referido a las conexiones entre los individuos, de esas relaciones surgen redes sociales y normas de reciprocidad y*

*confianza social*" (Putnam, 2000:19), entonces además podemos decir que las relaciones que se han formado en el equipo del área técnica forman el capital social del Centro, pues se dan redes sociales entre los funcionarios del centro, además de conectar sus propias redes en pro de la intervención.

En cuanto a lo que respecta a las **debilidades** identificadas por los actores que participaron en la sistematización de la experiencia de práctica se sintetiza lo siguiente:

Se destaca como debilidad del **diseño del programa**, ya que su implementación no depende de los actores locales, la falta de un abogado que se encuentre al servicio de los jóvenes del semicerrado para que además de entregar orientaciones a los adolescentes sobre sus respectivas sanciones realice de nexo con judicatura.

En lo que se refiere a la **ejecución de la tarea** propiamente tal es, posible señalar que las principales *debilidades* identificadas por los actores del equipo del área técnica y los actores supervisores del centro semicerrado Temuco se centran en una falta de espacio físico adecuado para realizar la intervención, ya que no hay espacios físicos adecuados para realizar actividades recreativas (gimnasios, canchas, ampliaciones, etc.) y espacios de intervención, es decir no hay salas u oficinas destinadas exclusivamente para la realización de talleres y si bien hay una sala de intervención ésta está destinada para la entrevista con los adolescentes, adultos responsables o familiares.

Interiorización en las intervenciones, referida a la falta de conocimiento con mayor profundidad cada caso con el cual se trabaja, las evaluaciones de los jóvenes realizadas por cada actor del equipo de trato directo, debiesen ser más óptimas, estudiar más profundamente el perfil de cada joven. Destaca además la falta de una mayor preparación psicológica y especializaciones respecto a las características que los jóvenes presentan, a fin de tener más y mejores herramientas para poder realizar la intervención, falta potenciar las intervenciones y los talleres. Es necesario potenciar el trabajo directo con los jóvenes por parte de todos los funcionarios, ya que las intervenciones en general de funcionario a joven, deben basarse en actitudes positivas durante todo el proceso, pues es fundamental la conversación y el espacio íntimo que se genera.

Cabe señalar que destaca la disparidad en el capital humano, por un lado están aquellos actores con conocimiento basado en la experiencia y por otros actores con conocimiento técnico de una alta expertis en su trabajo, existiendo disparidad entre ambas formas de intervención. Cabe destacar que se visualiza como debilidad el alto conocimiento técnico por parte del equipo técnico que lo hace ver por agentes externos como herméticos.

Por último, es posible señalar, que se visualiza una diferencia de visiones en el equipo, pues se detecta una discontinuidad entre la dirección y el equipo, ambos no se encuentran sintonizados. Hay diferencias entre las visiones entre educadores y los otros profesionales del equipo técnico, y una baja autocrítica por parte del equipo técnico, hacia el exterior.

Otras de las debilidades mencionadas por los actores son las siguientes: anterior falta de compromiso de los actores del equipo del área técnica, por miedos o pocas capacidades para enfrentar determinadas situaciones. Necesidad de potenciar el compañerismo, la comunicación y las relaciones humanas. Mayor compromiso de los abogados hacia los jóvenes. Sanciones no adecuadas y fácil entrada y salida oficial hacia el centro. Comunicación entre los funcionarios del centro y los tribunales.. Exceso de confianza en el momento de realizar actividades.

Lo anterior es posible explicarlo según lo señalado por Atria (2006:18-23) en donde *reconoce que las políticas sociales están expuestas a dos procesos de desajuste entre los resultados esperados (objetivos de la política) y los resultados concretos alcanzados (logros de la política). Es decir, entre lo que se esperaba lograr y lo que efectivamente se logró.* Si bien las debilidades dadas a conocer por los distintos actores abarcan varios factores es posible analizar que estas debilidades se explican porque hay una discrepancia entre la intencionalidad de la política en relación a los infractores de ley y los resultados, pues incluso realizando una planificación exhaustiva siempre hay imponderables; los actor **discrepancia entre la intencionalidad de la política y sus resultados**. En el caso del Semicerrado la política de infancia a pesar de la planificación realizada para la puesta en marcha de los Centros Semicerrados no consideraron todos los factores es así que una de la principales debilidades dadas a conocer por los distintos actores es la falta de espacios para realizar la intervención, el desarrollo de los talleres, las actividades recreativas, pues si bien la política en su inicio contemplaba que se

utilizaran las redes, los recursos de la comunidad, no se consideró que no siempre la comunidad cuenta con los espacios disponibles en los horarios y lugares requeridos. Además el haber acondicionado un centro solo da la opción de trabajar en los espacios ya establecidos, ni pudiendo construir nuevos espacios.

#### **5.4. PLANTEAMIENTO DE ACCIONES PARA MEJORAR EL PROCESO DE INTERVENCIÓN REALIZADO POR EL EQUIPO DEL ÁREA TÉCNICA DEL CENTRO SEMICERRADO TEMUCO.**

Considerando lo señalado en los ejes expuestos y después de realizar el análisis de estos se sugieren las siguientes acciones de mejora.

Sugerencias en la metodología de intervención individual, para ser realizadas por y para el equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco.

✓ **Informar a todo el equipo de trato directo por el circuito de ingreso** de los jóvenes al Centro Semicerrado. Aunque parezca obvio es necesario reforzar al equipo como es la forma de derivación e ingreso ya que no existe una claridad de todos los miembros sobre el mismo.

✓ Trabajar con el equipo como se elaboran los planes de intervención individual (PII), que debe constar en cada uno de ellos, de modo que sea manejado por todos, pues si bien la mayoría de los actores conoce lo que se consigna en cada uno, ello no es asumido por todo el equipo.

✓ Existe en algunos actores del equipo de trato directo confusión sobre la realización de Planes de Intervención Individual (PII) y Planes de Intervención Especializado (PIE), ello aunque se supone que es de conocimiento de todos, por tanto, se sugiere socializar con todo el equipo que aspectos aborda cada uno. Es necesario enfatizar en la elaboración de PIE, ya que es en este en donde surge mayor cantidad de dudas, pues aluden que no todos han participado en la elaboración de estos. Si bien la construcción de este último es un proceso en esencia participativo, a la fecha de realizada la recogida de datos, o todos los integrantes habían tenido la posibilidad de co-construir este Plan.

✓ Es necesario **continuar mejorando los canales de comunicación** entre el equipo técnico y el equipo de trato directo en lo que respecta a los procesos de afrontamiento penal de los adolescentes, ya que mayoritariamente existe un desconocimiento de cuando le corresponden las audiencias de sustitución o quebrantamiento, de modo que el equipo de trato directo pueda abordar con el/la adolescente el o los días anteriores a la audiencia la ansiedad propia de la asistencia ante tribunales.

✓ **Capacitar a los integrantes del equipo** del área técnica en formas de intervención con adolescentes infractores de ley, a fin de que estos puedan mejorar su capacidad de respuesta. Si bien el equipo del área técnica tiene alto potencial en capital humano, pues la mayoría son profesionales, pero no tiene expertis en el trabajo técnico con adolescentes infractores de ley. El conocimiento es más bien experiencial.

✓ **Mejorar la integración de los equipos** de trato directo y técnico a través de reuniones formales como las reuniones de caso, de modo que se unifique el lenguaje técnico utilizado y se traspasen los conocimientos sobre la intervención con los adolescentes. Lo anterior, es posible de realizar estableciendo las reuniones de caso como obligatorias, de modo que la mayor cantidad de personas participen.

Sugerencias en la implementación del modelo socioeducativo desde la dimensión individual para ser puestas en práctica.

✓ Potenciar el trabajo desde los componentes del modelo socioeducativo, estableciendo claramente como se están abordando los distintos componentes, ya que hasta la fecha existe confusión en cómo se está desarrollando o como se debe desarrollar cada uno. En especial el componente de reparación en donde es confundido con la “reparación del daño causado” por el adolescente, más que reparar el daño vivido por su historia de vida u otros hitos que lo hayan afectado, como es el estar en condiciones de encierro.

Sugerencias en la implementación desde la Gerencia Social.

✓ Es necesario realizar **accountability**, como una de las herramientas de la gerencia social se requiere que desde la dirección se dé a conocer una cuenta anual del funcionamiento del Centro, de modo que en el quehacer de este se sienta participe todos

quienes laboran en el centro. Además es una forma de transparentar los procesos de la organización

Considerando lo expuesto se confecciona cuadro de acciones de mejora para ser trabajo con el equipo del área técnica del CSC Temuco.

PLAN DE ACCIONES DE MEJORA AL PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA.

OBJETIVO ESPECÍFICO	EJE	SITUACIÓN PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
<p>Describir la metodología de intervención individual desarrollada por el equipo del área técnica del CSC Temuco.</p>	<p>Descripción de la metodología de intervención individual desarrollada por el equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escaso conocimiento de los componentes de los planes de intervención individual (PII).</li> <li>- Confusión entre los objetivos de las reuniones de caso y las reuniones de elaboración de PIE.</li> <li>- Falta de coordinación entre los responsables de caso- coordinadores-educadores de trato en cuanto a la comunicación de asistencia a audiencias de los jóvenes.</li> <li>- Falta socialización de fechas de posibles egresos, ya sea por sustitución o remisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de información sobre planes de intervención en relación a: diseño, componentes y actividades relacionadas a cada componente.</li> <li>- Entrega de información sobre objetivos de cada tipo de reunión.</li> <li>- Entrega formal de información sobre la asistencia a audiencias de los jóvenes.</li> <li>- Entrega formal de información sobre la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura técnica - Equipo técnico</li> <li>- Jefatura – equipo técnico</li> <li>- Jefatura técnica- responsables de caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada explicativa sobre diseño e implementación de planes de intervención individual., Programa de intervención individual, reuniones de caso, reuniones técnicas, reuniones de equipo técnico.</li> <li>- Realización y entrega de documento donde conste las fechas de audiencia para conocimiento del equipo.</li> </ul>



			asistencia a audiencias de los jóvenes.	- Jefatura técnica – responsables de caso.	- Realización y entrega de documento
Analizar la forma en que se implementa el modelo socioeducativo en el centro semicerrado Temuco, considerando la dimensión individual	Análisis de la implementación del modelo socioeducativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de manejo de los componentes del modelo socioeducativo por parte del equipo de trato directo.</li> <li>- Confusión respecto al componente de reparación y la labor realizada por la interventora clínica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de información sobre los componentes del modelo socioeducativo y a que actividades responde cada uno de ellos</li> </ul>	- Jefatura técnica- equipo técnico.	- Confección de trípticos sobre el modelo socioeducativo
Identificar fortalezas y debilidades del equipo del área técnica en la intervención individual realizada en el centro semicerrado Temuco.	Identificación de fortalezas y debilidades del equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiente capacitación a los integrantes del equipo del área técnica.</li> <li>- Integración entre actores (equipo de trato directo, técnico, dirección).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de especialización en trabajo con adolescentes infractores de ley.</li> <li>- Mejorar los canales de comunicación, potenciar la participación de las reuniones como instancia formal de traspaso de la información.</li> <li>- Realización de al menos dos reuniones al año donde participe equipo del área técnica con la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director</li> <li>- Jefatura técnica- equipo técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de capacitaciones para los integrantes del equipo, en especial de trato directo.</li> <li>- Asistencia a reuniones.</li> </ul>

			<p>presencia del director.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de al menos una reunión al año para dar cuenta de la gestión realizada y las nuevas metas planteadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director- jefatura técnica</li> <li>- Director</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión área técnica</li> <li>- Reunión funcionarios CSC Temuco.</li> </ul>
--	--	--	--	--	--

**ETAPA III**  
**COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN**

## VI. COMUNICACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La comunicación de los aprendizajes se constituye en la última etapa del proceso de sistematización de experiencias. Como lo señala Castillo y Van de Velde (2007) *“a nuestro entender, si bien este momento se realiza con posterioridad a la producción de aprendizajes propiamente tal, forma parte integral de la sistematización, en la medida que sin ello no sería posible debatir, confrontar o acumular los aprendizajes producidos en y desde la práctica”*, lo que clarifica la importancia y el sentido de la sistematización.

Considerando que este ejercicio fue realizado en forma participativa, en donde los actores accedieron libremente a entregar su visión del proceso de intervención socioeducativa en el centro semicerrado Temuco, es necesaria realizar la devolución de la experiencia, con miras a mejorar este proceso de intervención. Es por otro lado, darles a conocer lo que ellos manejan y lo que no; es en si la retroalimentación al equipo del área técnica de la forma en cómo realizan las prácticas.

La comunicación de la experiencia se realizará considerando a los tres grupos de actores que participaron de este proceso.

ACTORES	ACCIONES	TIEMPO ESTIMADO
Actores del equipo de trato directo	Reunión de socialización de la experiencia de práctica	Septiembre/2012 Día a definir con dirección del centro y jefatura técnica.
Actores del equipo técnico	Entrega de documento a la jefatura técnica y socialización de los resultados al resto del equipo en reunión citada para tal efecto.	Septiembre/2012 Día a definir con jefatura técnica
Actores del equipo técnico	Entrega de copia de documento final a: - Director del Centro Semicerrado. - Supervisor Unidad Justicia Juvenil.	Septiembre/2012

## VII. CONCLUSIONES FINALES

La presente Tesis de Magister en Gerencia Social ha sido una sistematización de la práctica realizada por el Equipo del Área Técnica del Centro Semicerrado Temuco, y para la reconstrucción de la experiencia se consideraron las visiones de los actores del Equipo de trato directo, del Equipo técnico, del Equipo supervisor, este último si bien no está implicado en forma directa su visión reviste importancia en la reconstrucción de la experiencia, ya que de forma indirecta están involucrados en los procesos.

El presente apartado tiene por objeto entregar las principales reflexiones sobre la “Sistematización de la experiencia de **la intervención socioeducativa realizada por el equipo del área técnica del CSC Temuco**”.

Considerando que la reconstrucción de la experiencia se realizó desde tres grandes ejes, las presentes conclusiones se abordarán considerando los ejes desarrollados.

Respecto al primer ***eje descripción de la metodología de intervención individual desarrollada por el equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco*** desde el punto de vista de los tres actores que realizaron la experiencia se concluye que:

En relación a los ***actores del equipo de trato directo*** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- Existe una clara diferencia en como perciben los actores de trato directo y en cómo se dan los procesos en el centro semicerrado. En relación al ***ingreso*** no existe claridad cómo se desarrolla el proceso en su totalidad, no teniendo claridad en las acciones realizar en la etapa previa del ingreso físico del adolescente al centro Semicerrado.
- En la ***metodología de elaboración de planes*** no tienen claridad en cuáles son los pasos a seguir para elaborar los planes de intervención individual (PII), como plan inicial que da ingreso a los adolescentes al centro semicerrado. y los planes de intervención especializados (PIE). Atendido a esto, es posible señalar, que en relación a los PII, si tiene claridad quienes elaboran los planes,

pero no así como efectivamente lo hacen. Algunos suponen que se realizan visitas domiciliarias para obtener los antecedentes para la elaboración, en tanto otros aluden a la realización de entrevistas en el centro propiamente tal. En lo que respecta a la elaboración de los PIE, existe una confusión entre las reuniones de caso y las citadas con la finalidad de elaborar los PIE, si tiene claridad en que hay una participación del área técnica necesaria e imprescindible en la elaboración.

- En la **metodología de la ejecución de los planes**, existe claridad en cómo se desarrollan ambas. Tiene claridad que los PII son el marco base de la intervención de los adolescentes; es el punto de partida y sin el cual los y las jóvenes no pueden ingresar al centro, es un plan con característica de general. En el caso de los PIE existe claridad que son planes acotados con un tiempo definido de intervención y en donde la participación del equipo de trato directo es imprescindible, ya que ellos tienen acciones concretas que desarrollar para la consecución de los micrologros. Cabe señalar, que tiene claridad en que constan los micrologros y a que se refieren cuando se utiliza el concepto.
- En el **afrentamiento del proceso penal** no existe una claridad por todos los actores del equipo de trato directo en cómo se desarrolla este proceso, y cuando los adolescentes deben asistir a determinadas audiencias ante tribunales, aludiendo a que si fueren informados formalmente podrían trabajar con todos los jóvenes la ansiedad propia que les genera el asistir a una audiencia, pues en muchas ocasiones se han enterado de la asistencia de uno u otro adolescentes por ellos mismos.
- En relación a la **oferta programática** es posible señalar que el peso de la realización de esta queda asentada en los actores del equipo de trato directo. Ellos son los encargados de velar por que el adolescente cumpla su plan de intervención individual en el día a día, dando a conocer como es la rutina diaria de estos. Son quienes deben realizar los talleres como parte de la oferta interna.
- En cuanto al **proceso de egreso** del centro no existe claridad por parte de los actores del equipo de trato directo de quienes y cuando deben egresar. Algunos tienen claridad sobre la existencia de la etapa de pre egreso, pero no es asumida por todos.

En relación a los **actores del equipo técnico** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación al **proceso de ingreso** es posible señalar que tiene claridad en cómo se da el proceso de ingreso desde el momento en que el adolescente es derivado al centro semicerrado hasta el circuito que realiza el adolescente cuando ingresa en forma efectiva al centro.
- En relación a la **metodología de elaboración de planes** es posible señalar que existe un conocimiento acabado de cómo se elaboran los planes de intervención, quienes participan en cada etapa. Ello sucede en la elaboración tanto de los PII como de los PIE. Los responsables de casos son quienes conducen el proceso de intervención, por tanto, queda de manifiesto que estos son quienes manejan información sobre la elaboración de los planes. Para la elaboración de los PII estos citan a los adolescentes al centro, lugar en donde se realiza la entrevista para la obtención de la información con la cual se elaboran los planes. Por otro lado, ellos son quienes conducen la reunión convocada para la elaboración PIE. Si bien los PIE se construyen con la participación tanto de los actores del equipo de trato directo como de los actores del equipo de técnico, los responsables de caso son quienes lideran este proceso.
- En cuanto a la **metodología de ejecución de planes** al igual que en el punto anterior, se observa que los actores del equipo técnico tienen claridad sobre la ejecución de los PII y los PIE, ya que la figura del responsable de caso es quien debe estar en conocimiento de cómo se desarrolla la intervención.
- En el **afrentamiento del proceso penal** dan a conocer que los adolescentes tienen un escaso asesoramiento por parte de la defensoría, quien es el organismos encargados de velar porque los procesos judiciales se desarrollen en forma favorable para estos y además considerado por las orientaciones técnicas del modelo como importante en esta etapa. Por otro lado, señalan que es el responsable de caso en quien recae la responsabilidad de preparar al joven para la asistencia a las audiencias sean estas de distinto tipo (quebrantamiento, sustitución, remisión, cumplimiento de condena).
- En relación a la **oferta programática**, se puede señalar que son los gestores de los talleres que se realizan en el centro, ya que tiene la función de planificar la ejecución de estos, tarea que recae en el encargado educativo, en la etapa

de planificación de la oferta programática interna, pues en lo que se refiere a la ejecución de cada uno recae en los actores del equipo de trato directo.

- En cuanto al **proceso de egreso** son quienes determinan que adolescente va a pasar a la etapa de pre egreso y ver cuando efectivamente se realiza el egreso del adolescente, ya que es el responsable de caso quién debe asistir a las audiencias programadas para la sustitución o remisión, cuando termina de cumplir la condena.

En relación a los **actores del equipo supervisor** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación al **proceso de ingreso** se centra en cómo se realiza la derivación desde la coordinadora judicial y en la exposición de los planes para la audiencia de aprobación de plan más que en el circuito de ingreso cuando el joven hace ingreso físico al centro semicerrado. Lo anterior producto de una mirada más general propio del rol de supervisor del proceso.
- En relación a la **metodología de elaboración de planes** evidencia que el encargado de liderar el proceso es el encargado de caso, tanto en la elaboración de los PII como en la de los PIE, además señala que los PII son planes generales y los PIE son planes más acotados, realizados cuando los adolescente tiene un tiempo de permanencia en el centro.
- En cuanto a la **metodología de ejecución de planes** los PII como son los planes con los que ingresa el joven es en resumen el plan de actividades que debe cumplir en el centro y todos deben velar porque se cumpla, ya sea el equipo de trato directo como el equipo técnico. En la ejecución de los PIE intervienen también ambos actores.
- En el **afrentamiento del proceso penal** clarifica que falta una figura que haga de nexo con judicatura, siendo esto un problema de diseño del programa. Lo anterior contribuiría a entregar orientación a los jóvenes no recayendo esto, como en la actualidad, en la figura del responsable de caso.
- En relación a la **oferta programática** se pueden distinguir dos tipos de ofertas programáticas las actividades de tipo domésticas obligatorias, actividades internas y actividades externas. Las primeras son aquellas domésticas como horarios de levantada, acostada, almuerzos, entre otro. Las segundas son las de control interno del equipo como los talleres y las terceras son las que son de



resorte de las redes como asistencia a programa de rehabilitación de drogas, asistencia a capacitación, asistencia a actividades recreativas o culturales.

- En cuanto al **proceso de egreso** en cuanto al egreso destaca la existencia de la etapa de pre egreso como una innovación en el proceso de intervención.

Desde la **mirada de la investigadora** se concluye que al contrarrestar las miradas de los actores del equipo de trato directo, del equipo técnico y del equipo supervisor, la metodología de intervención realizada en el centro semicerrado Temuco se ajusta mayoritariamente a las orientaciones técnicas, sin embargo, cabe destacar que el mismo equipo ha determinado la realización de acciones para mejorar la intervención introduciendo lineamientos de acción propios del centro como son la etapa de pre egreso o la normativa interna como son las horas de llegada, los beneficios de salida a domicilio los fines de semana, las dos horas libres como forma de regulación de la conducta de los adolescentes.

En relación al segundo **eje de análisis de la implementación del modelo socioeducativo** se estableció lo siguiente considerando la visión de los tres actores involucrados en este proceso de sistematización de la práctica.

En relación a los **actores del equipo de trato directo** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación al **componente de responsabilización** da a conocer que este se desarrolla principalmente a través de la interacción diaria entre los educadores y los adolescentes, en tanto que las sesiones de responsabilización están a cargo del responsable de caso. La responsabilización es la forma como se prepara al adolescente para asumir la responsabilidad por el delito asumido y como este enfrenta las acciones de la vida cotidiana.
- En relación al **componente de reparación** mayoritariamente es confundido con la reparación del daño causado, siendo asociado al programa de medidas reparatorias. En escasas ocasiones los actores la relacionan con la reparación de las historias de vida o la reparación de problemas con consumo de alcohol o drogas, siendo ello objetivado con la asistencia de los adolescentes al Programa de drogas PAII UFRO

- En relación al **componente de habilitación** se observa que es vista como la forma de potenciar los recursos y habilidades personales y una de las formas es la realización de talleres para que tenga herramientas para enfrentarse a la vida una vez cumplida la sanción.
- En relación al **componente de inserción social** conjuntamente con el componente de responsabilización es en el que existe mayor claridad de cómo se desarrolla ya que se enfoca a la inserción laboral, inserción en capacitaciones, asistencia a actividades recreativas y culturales, en general es insertar a los jóvenes en la oferta que tiene la comunidad para ellos.

En relación a los **actores del equipo técnico** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación al **componente de responsabilización** se evidencia una claridad en cómo se desarrolla este componente, relevándose la figura del responsable de caso como el principal gestor. Es el quién a través de las sesiones individuales trabaja la responsabilización frente al delito cometido y a través de la intervención diaria va generando espacios para trabajar la responsabilización frente a las acciones realizadas. Uno de los coadyuvantes de este proceso es la normativa interna que a través de la concesión de beneficios o la restricción de ellos influye para que el adolescentes internamente vaya reflexionando sobre su actuar. Por otro lado, se efectúa el análisis de los incumplimientos, o alguna otra situación de indisciplina, se reflexiona sobre ello, las consecuencias que tienen en sus actos y se trabaja con el fin de ejercitar un control más cognitivo que emocional, por tanto, se trabaja la mantención de un buen comportamiento, se revisan los incumplimientos, las faltas y se les incentiva a respetar y cumplir las condiciones que se establecen.
- En relación al **componente de reparación** a diferencia del equipo de trato directo, se tiene claridad en que la principal figura implicada es la interventora clínica quién dentro de sus actividades al interior del centro es realizar terapias para reparar el daño vivido por los adolescentes, ya sea por experiencias de vida o por la experiencia de asumir un proceso de encierro como es el paso por Internación Provisoria (CIP) o reclusión como medida privativa de libertad (CRC) en el centro de Chol-chol. Además señala que otra forma de reparación es la asistencia al programa de tratamiento por consumo de drogas o alcohol

(PAII UFRO, con el centro de este tipo con el que existe mayor relación por atender población del medio libre y de CSC).

- En relación al **componente de habilitación** destaca que A los jóvenes se les incentiva ejercitar sus habilidades en los talleres que el centro ofrece, como son los talleres de género, pintura, madera, etc., además se deja claridad que para el logros de objetivos futuros tienen que cumplir ciertos requisitos o haber tenido un proceso de intervención más avanzado.
- En relación al **componente de inserción social** se expone que el tema escolar y de capacitación son importantes para el desarrollo de este componente. Como su nombre lo indica dice relación con la gestión de redes que puedan contribuir a la inserción del adolescente, por tanto, se incentiva la reescolarización o el mantenerse en la escuela o el poder optar a capacitaciones o la inserción laboral. Señala que existen dificultades con los programas con los cuales se tiene coordinar el CSC para la inserción social como es salud y el organismo encargado de capacitación.

En relación a los **actores del equipo supervisor** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación al **componente de responsabilización** se considera que se debe dar básicamente desde dentro del centro porque es un componente propio de la sanción. Además señala que los refuerzos están en el trabajo que realiza el educador día a día en función de hacer cumplir actividades básicas como es la rutina diaria.
- En relación al **componente de reparación** tiene claridad que la figura principal es el interventor clínico y que uno de los nexos es la coordinación externa con el PAI y otro programa de la red del Servicio Nacional de Alcohol y Drogas (SENDA). Por otro lado, lo visualiza como un continuum que se da desde la forma en la cual se trata al joven y también como ese joven está respondiendo al trato que se le está dando dentro del centro, considerando este trato como reparador en la forma de generar vínculos.
- En relación al **componente de habilitación** señala que participa todo el equipo según las distintas actividades que se programen. Juega un papel principal la ejecución de los talleres de modo que los jóvenes puedan abordar la habilitación desde la práctica. Considera además que el centro busca iniciativas

en la red para incluir la labor de otras instituciones en la realización de talleres o en el desarrollo de otras temáticas.

- En relación al **componente de inserción social** destaca que el joven va adquiriendo herramientas para una plena inclusión social, ya sea como adolescente o como adulto. Depende de la oferta que exista en la comunidad, si bien el SENAME realizó convenios marco estos no se encuentran bien desarrollados, pues hay dificultades en la ejecución, en especial con el Servicio de Capacitación y Empleo SENCE, el que debería ser un pilar fundamental pero no contempla el perfil de adolescente infractor de ley como parte de sus programas.

Finalmente, desde la **mirada de la investigadora** se concluye que al confrontar las opiniones de los actores equipo de trato directo, equipo técnico y equipo supervisor, es posible señalar que la visión de los tres actores no difiere en su generalidad, si que cada uno enfatiza de acuerdo a como le corresponda intervenir. Se suponía que el equipo supervisor tendría que tener claridad en cómo se desarrollan todos los procesos, por el rol que les compete, pero se evidencia que tiene un conocimiento más general, abocándose a lo técnico más que a lo práctico. Conjugando las miradas se puede señalar que si bien las orientaciones técnicas señalan el modelo socioeducativo como base para lograr la reinserción de los adolescentes, este si bien se implementa en el centro, no todos los actores lo valoran como tal, en algunos la aplicación de estos es asumida sin mayor cuestionamiento al ser parte del plan de intervención individual, no preguntándose el por qué de cada actividad, no hay mayor discusión sobre la misma. Que se está abordando con la realización de cada una de ellas. En este proceso los componentes que resultan más identificados son los de responsabilización e inserción social, pero más que como componentes como acciones concretas en pos de la reinserción del o la adolescente.

En lo que respecta al tercer eje **la identificación de fortalezas y debilidades del equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco** es posible mencionar que:

En relación a los **actores del equipo de trato directo** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación a las **fortalezas** destacan como tales la eficiencia de las reuniones técnicas del equipo de trabajo, el respeto por la labor de cada uno de los funcionarios, el compañerismo, la colaboración, la vocación de trabajo, y el apoyo mutuo, el respeto por la labor de cada uno de los funcionarios y la experiencia propia de estos
- En relación a las **debilidades** es posible señalar que si bien asumen que una de sus fortalezas es el compañerismo este se tiene que mejorar aún más. Por otro lado, destaca como falencia la necesidad de tener mayor preparación psicológica y especializaciones para atender de mejor forma la intervención con los adolescentes, siendo esta su debilidad principal

En relación a los **actores del equipo técnico** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación a las **fortalezas** señala que todos mantienen conocimiento respecto de los casos, la toma de decisiones es en conjunto, existe un fiato en el equipo , basado en el respeto. Existe una reflexión en torno a los roles que se asumen, por otro lado, la mayoría del equipo son profesionales y se consideran competentes para ejecutar la labor designada, además existe una trayectoria en el equipo.
- En relación a las **debilidades** el equipo técnico es más crítico ya que señala que falta aún definirse como un verdadero equipo de trabajo. No existe claridad en las relaciones que establecen los actores existiendo superposición entre las relaciones personales y laborales. Falta reconocer efectivamente el trabajo del otro.

En relación a los **actores del equipo de supervisores** y considerando los sub ejes es posible señalar que:

- En relación a las **fortalezas** destacan como tales la participación e integración de los funcionarios en la discusión de los planes de intervención, se reconoce colaboración en términos de conocimiento de situaciones de apoyo y análisis en reuniones, por lo mismo, se destaca la existencia de un equipo de trabajo Se le valora la capacidad de innovación, creatividad y generación de propuestas.

- En relación a las **debilidades** que evidencia el equipo supervisor sobre el equipo de trato directo y el equipo técnico en la intervención realizada con los adolescentes es que estos tienen poca autocrítica con el trabajo realizado, cuestión que se evidencia en el exterior, además si bien es como fortaleza los conocimientos técnicos del equipo, estos a su vez son visualizados como debilidad ya al estar muy empoderados y estar conscientes de los conocimientos adquiridos en ocasiones no son permeables a las sugerencias externas. Por otro lado, una debilidad es que no existe una conexión entre el equipo del área técnica y la dirección del centro, lo que se explica porque esta última no se conecta con los procesos internos.

Por último, desde la **mirada de la investigadora** y al confrontar las opiniones de los actores equipo de trato directo, equipo técnico y equipo supervisor, se concluye que como una de las **principales fortalezas** del equipo de trato directo y equipo técnico es el capital humano, ya que la existencia de funcionarios con conocimientos aporta al fortalecer los procesos de intervención. La conformación del capital es lo que le da garantía y soporte a la intervención no siendo casualidad que mayoritariamente sean profesionales del área social, y dentro de estos profesores, por tanto, si bien los docentes están formados para realizar una acción educativa intra aula, ello también es lo que apoya la educación social realizada en el centro. Como se ha evidenciado la educación social se constituye en una de las bases de la intervención socioeducativa, lo que complementado con el capital humano que labora en el centro hacen de la intervención de este con mayor sustento técnico. Se conjuga lo técnico y lo práctico. Por otro lado, se señala como otra de las fortalezas el compañerismo, el apoyo y la ayuda mutua, lo que se puede en general señalar es que existe un clima laboral del tipo participativo consultivo y de participación en grupo alternándose ambos tipos en donde la dirección *“tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente”* y por otro lado, además *“existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores”* (Martín 2000:110-111). Lo anterior, se refleja en que existe motivación por asumir responsabilidades al interior del los equipos, cuestión que se evidencia en la elaboración de PIE, en donde es generalmente el propio funcionario quién

se autodesigna para cumplir una tarea, por tanto, es posible decir que conduce su conducta laboral en pos del cumplimiento de las metas organizacionales.

Como **principales debilidades** del equipo destacan la necesidad de tener mayores herramientas para enfrentar la intervención con adolescentes infractores de ley, pues como se señalaba el equipo tiene conocimientos, pero estos se basan en su propia expertis siendo necesario tener conocimientos específicos para trabajar con adolescentes infractores de ley. Por otro lado, surge como debilidad la falta de coordinación interna que impide que se auto reconozcan como equipo de trabajo, identificándose como grupo en vías de convertirse en equipo, cuestión que se ha trabajado durante los cuatro años de existencia del Centro. Esta falta de coordinación no solo se refiere a los equipos involucrados directamente con la intervención, sino también a la dirección del centro, quién asume un rol distante y no compenetrado en el proceso, siendo concebido el involucramiento de la dirección en los procesos como una necesidad para estar en sintonía y ser un paso más para convertirse en equipo de trabajo.

En lo que se refiere a las **acciones para mejorar el proceso de intervención realizado por el equipo del área técnica del Centro Semicerrado Temuco** concebidas estas como parte del proceso reflexivo de la sistematización de la práctica, en donde se identifican pasos puntuales para mejorar la intervención se espera que sean trabajadas en primera instancia a nivel de dirección, equipo técnico y por supuesto el equipo de trato directo.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

ALBOAN, IDH, HEGO. La sistematización una nueva mirada a nuestras prácticas. “Guía para la sistematización de experiencias de transformación social”. Bilbao, 2004.

Atria, Raúl (2003) “Capital social: concepto, dimensiones y estrategias para su desarrollo”, en: “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Serie Seminarios y conferencias N°71. Libros de la CEPAL. División de Desarrollo Social, CEPAL Naciones Unidas. Santiago de Chile. Enero 2003,

Atria, Raúl (2006) Políticas Sociales: Concepto y Diseño. Un Marco de referencia”. Documentos de trabajo N°6, Instituto de Asuntos Públicos, Departamento de Gobierno y Gestión Pública, Universidad de Chile.

Béjar, Héctor (2007), “Justicia Social, política social”, Centro de Estudios para el Desarrollo y la Participación CEDEP, Lima, Perú. Texto en línea en: [http://www.cedep.org/img\\_upload/c55e8774db1993203b76a6afddc995dc/JSPS\\_3RA\\_EDICION.pdf](http://www.cedep.org/img_upload/c55e8774db1993203b76a6afddc995dc/JSPS_3RA_EDICION.pdf)

Cardona Acevedo, Marleny; Montes Gutierrez, Isabel; Vásquez Maya, Juan José, y otros (2007), “Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral”, Serie Cuadernos de Investigación, Universidad EAFIT, documento 56, Medellín-Colombia. 2007. En: [bdigital.eafit.edu.co/Journal/HRU100/Cuaderno56.pdf](http://bdigital.eafit.edu.co/Journal/HRU100/Cuaderno56.pdf)

Castillo Herrera, Beverly; Van de Velde Herman (2007) . “Sistematización: Texto de referencia y de consulta”. Programa de Especialización en Gestión del Desarrollo Comunitario. Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – Estelí UNAN-Managua/CICAP – Estelí, Nicaragua.

Código Penal 1997. Editorial Jurídica de Chile. Decimoquinta Edición Oficial Aprobada por Decreto N°103 del Ministerio de Justicia. Santiago de Chile. Impreso en Chile. Enero 1997.



Coy y Torrente (1997). "Intervención con menores Infractores: su evolución en España". Anales de Psicología, Año 1997, volumen 14, número 001: Universidad de Murcia. España. Disponible en Internet en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/167/16713104.pdf>

Criado Grande, Ignacio (2009) "Comunicación en las administraciones públicas y aproximación a los ciudadanos", en : Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 7.

Dávila, O. (2004). Adolescencia Y Juventud: De Las Nociones A Los Abordajes. **Revista Scielo**. v.12 n.21 Santiago dic. 2004. [documento en línea]. Disponible en Internet en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22362004000200004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22362004000200004&script=sci_abstract)

Etkins, Jorge (2007); en Román C, Ruth (2010) "Capital social y valores en la organización sustentable". Revista Innovar Journal, Vol. 20, núm. 37, mayo-agosto. Bogotá. Colombia. Texto en línea en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v20n37/20n37a16.pdf>

FAO (2004) "Guía Metodológica de Sistematización" Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica. Honduras. Texto en línea en: [http://www.pesacentroamerica.org/biblioteca/guia\\_sistematizacion.pdf](http://www.pesacentroamerica.org/biblioteca/guia_sistematizacion.pdf)

Fernández, Arturo; Rozas, Margarita (1988) "Políticas Sociales y Trabajo social", Editorial Humanitas, Buenos Aires. Argentina.

Ferrer, J; Ferrer, L y otros (2012) "La gerencia social y su alcance en el mundo globalizado", En: *Contreras, C.; Díaz, B.; Hernández, E. (coord.). (2012) "Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado". Texto en línea en: <http://www.eumed.net/libros/2012a/1159/>*

Fukuyama, Francis (2003) "Capital Social y desarrollo: la agenda venidera", en: Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma". Serie Seminarios y conferencias. Libros de la CEPAL. Enero 2003, N°71.

García Gómez, Tatiana Sánchez Tirado, José Andrés Rodríguez Monsalve (2004) ““La gerencia social y su compromiso con la generación de impacto social”, Universidad De Antioquia, Facultad De Economía, Especialización En Gerencia Social, Medellín, 2004.

En:

[http://www2.epm.com.co/bibliotecaepm/biblioteca\\_virtual/documents/tesis/gerencia%20social.pdf](http://www2.epm.com.co/bibliotecaepm/biblioteca_virtual/documents/tesis/gerencia%20social.pdf)

García Ramirez, María; Ibarra Velazquez, Luis; Cecilio Contreras, Armenta (2012) “Diagnostico de Clima Organizacional Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato” texto en línea en

<http://www.eumed.net/libros/2012a/1158/1158.pdf>

Garrido Genovés, Vicente; Gómez Ana María (1995), “La educación social en el ámbito penitenciario”. Revista CL&E. Comunicación, lenguaje y educación. N°27, 1995. Fundación Infancia y Aprendizaje. Texto en línea en:

[http://dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?tipo\\_busqueda=EJEMPLAR&revista\\_busqueda=286&clave\\_busqueda=219747](http://dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?tipo_busqueda=EJEMPLAR&revista_busqueda=286&clave_busqueda=219747).

Ghiso, Alfredo (1998). De la Práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. La Piragua. Revista Latinoamericana de Educación. Sistematización de prácticas en América Latina. # 16 1999. P. 5 – 12. En:

<http://www.grupochorlavi.org/webchorlavi/sistematizacion/ghiso.PDF>

Gobierno Regional de la Araucanía (GORE), “Plan Araucanía. Invirtiendo en Personas y Oportunidades” Diciembre 2011. Texto en línea en: [http://araucania7.cl/wp-content/uploads/DOCUMENTO\\_PA7.pdf](http://araucania7.cl/wp-content/uploads/DOCUMENTO_PA7.pdf)

Gomáriz Moraga E, (2007), “Sistema político y políticas públicas en América Latina”, Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 38. (Jun. 2007). Caracas. Texto en línea en: <http://www.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/038-junio-2007/0056400>

González Ulibarry, Julián; Lagos Flores, Roberto; Zamorano Huerta, Leandro, 2010, "Exploración al Capital Humano Municipal", Instituto Chileno de Estudios Municipales, Universidad Autónoma de Chile, Documento 40, Febrero 2010

Guerra Rosero, Andrea (2010) "Modelo de Gestión para la Empresa Matex Spain a partir del Análisis del Clima Organizacional". Universidad Politécnica Salesiana. Sede Quito. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Tesis para la obtención del Título de Psicología. Quito. Octubre de 2010.

Ibarra Mares, A (2009). "Introducción a las Finanzas Públicas". Fundación Universitaria Tecnológica de Comefalco, Cartagenas de Indias, Colombia 2009, Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2010a/665/](http://www.eumed.net/libros/2010a/665/)

INDES (2006), Documentos de Trabajo, *La Gerencia Social INDES, Departamento de Integración y Programas Regionales Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO, Junio 2006. Serie de Documentos de Trabajo I-60, Washington, D.C., 2006.*

INE 2005," Estadísticas Sociales de los Pueblos Indígenas en Chile CENSO 2002", Publicación elaborada por el Instituto Nacional de Estadísticas en convenio con el Ministerio de Planificación nacional. Santiago de Chile, 21 de Marzo de 2005. Texto en línea en: [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/estadisticas\\_sociales\\_culturales/etnias/pdf/estadisticas\\_indigenas\\_2002\\_11\\_09\\_09.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_sociales_culturales/etnias/pdf/estadisticas_indigenas_2002_11_09_09.pdf)

INE 2011. "Compendio Estadístico 2011. Otras Estadísticas Sociales y Judiciales"pag 269-283 Texto en línea en: [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/compendio\\_estadistico/pdf/2011/1.8otras\\_sociales\\_judiciales.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/compendio_estadistico/pdf/2011/1.8otras_sociales_judiciales.pdf)

Instituto Nacional de Administración Pública.(1997) "Organizaciones Públicas. Tomo 1. Guia Temática Básica". Serie: Documentos de Apoyo a la Capacitación. Dirección Nacional de Estudios y Documentación. Dirección de Estudios e Investigación. Buenos Aires-Argentina

Instituto Nacional de Estadísticas(INE) (2011) “Compendio Estadístico 2011. Síntesis Geográfica Regional.” Texto en Línea en: [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/compendio\\_estadistico/pdf/2011/sintesis\\_regional\\_2011\\_.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/compendio_estadistico/pdf/2011/sintesis_regional_2011_.pdf)

La entrevista cualitativa Texto en línea en: <http://pochicasta.files.wordpress.com/2009/04/entrevista.pdf>

Ley 20.084. Ley de Responsabilidad Adolescente. Ministerio de Justicia. Gobierno de Chile. Diario Oficial. Diciembre de 2005.

López Noguero, Fernando (2005). “La educación social especializada con personas en situación de conflicto social”. Revista de Educación, Número 336, pp.57-71. “Educación Social”. Enero-Abril 2005. Ministerio de Educación y Ciencia. Publicaciones de la Secretaría General de Educación. Madrid. Texto en línea en: <http://www.educacion.gob.es/dctm/revista-de-educacion/numeros-completos/re336.pdf?documentId=0901e72b811e2f16>.

Lopez Noguero, Fernando (2005). “Inadaptación social y educación social especializada con jóvenes. Nuevas perspectivas”. XXI, Revista de Educación, N°7. Universidad de Huelva. Texto en línea en: <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/issue/view/47>

Lorenzelli, Marcos (2003). “Capital Social comunitario y gerencia social”. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2003. Texto en línea en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047525.pdf>

Madrigal Torres, Berta Ermilia (2009), “Capital humano e intelectual: su evaluación”, Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 2, N°3, enero –junio, 2009, Universidad de Carabobo En:[dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2995380](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2995380)

Martín Bris, Mario (2000), “Clima de trabajo y organizaciones que aprenden”. Revista Educar . revista del departamento de pedagogía didáctica N°27. Universidad de Alcalá.

Departamento de Educación. Texto en línea en :  
<http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf>

Mejías Lopera, Carolina; Rodríguez Monsalve, John (2005) “Comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional”. Tesis para optar al título de trabajador social. Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Departamento de trabajo social. Medellín. Colombia. Texto en línea en:  
<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/261/1/ComunicacionElementoFortalecimientoOrganizacional>.

MIDEPLAN (2000). “Política Nacional a Favor de la Infancia y Adolescencia 2001-2010”, Ministerio de Planificación. Gobierno de Chile. Santiago de Chile. Diciembre 2000. [documento en línea]. Disponible en Internet en:  
[http://www.oei.es/quipu/chile/politica\\_infancia.pdf](http://www.oei.es/quipu/chile/politica_infancia.pdf)

MIMDES (2010). “Marco Conceptual de la sistematización de Experiencias”, Ministerio de la Mujer, Dirección General de Políticas de Desarrollo Social, Dirección de Investigación y Desarrollo Social, Lima. Texto en línea en:  
En:[http://www.mimdes.gob.pe/files/DIRECCIONES/DGPDS/sistematizacion\\_marco.pdf](http://www.mimdes.gob.pe/files/DIRECCIONES/DGPDS/sistematizacion_marco.pdf).

Misleida Nava, Early Esis, Roland Naval, (2012) “Capital intelectual: El Recurso mas valioso” en: Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Coordinadores: Cecilio Contreras Armenta, Bernardo Díaz Castillo y Ezequiel Hernández Rodríguez.

Mokate y Saavedra (2006) “Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas”, Documentos de trabajo del INDES. Texto en línea en:  
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=2220394>

Morales, H. (2003) “*El Adolescente infractor en conflicto con la Ley Penal una perspectiva sociopsicológica del Sistema de Justicia Penal Juvenil en el Perú*”. Pontificia Universidad Católica del Perú. [documento en línea]. Disponible en Internet en  
[www.paho.org/.../El%20Sistema%20de%20Justicia%20Penal%20Juvenil%20en%20...](http://www.paho.org/.../El%20Sistema%20de%20Justicia%20Penal%20Juvenil%20en%20...)

Morales H. (2008). *Factores Asociados y Trayectorias del Desarrollo del Comportamiento Antisocial durante la Adolescencia: Implicancias para la Prevención de la Violencia Juvenil en América Latina* Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2008, Vol. 42, Num. 1 pp. 129-142. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. [ documento en línea]. Disponible en Internet en: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci...pid...>

Orbegozo, Jesus (2000), "El gerente social desde la educación popular". Fe y Alegría. Movimiento de Educación Popular Integral. Caracas, Venezuela. Texto en línea en : [http://www.feyalegría.org/images/acrobat/ElGerenteSocialDesdeLaEducacionPopular\\_JesusOrbegozo\\_2000.pdf](http://www.feyalegría.org/images/acrobat/ElGerenteSocialDesdeLaEducacionPopular_JesusOrbegozo_2000.pdf)

Parcerisa, Artur, 2007, Didáctica en la educación social. Enseñar y aprender fuera de la escuela. Editorial Grao, Barcelona – España.

Pérez Serrano, Gloria. "Modelos de Investigación Cualitativa: en educación social y animación sociocultural aplicaciones prácticas". Narcea S.A. Ediciones. Impreso en España. Madrid 2000.

Petrus Rotger, Antonio (1997) "Pedagogía Social", Editorial Ariel S.A., Barcelona – España, 1997. (Nota: Coordinador del libro).

Pinilla Díaz, Silma (2005). Guía Metodológica "Aprendiendo a Sistematizar la Experiencia: Proyectos Pilotos en las Subcuencas de los Hules, Tinajones y Caño Quebrado, República de Panamá", Panamá, Marzo 2005. Texto en línea en: [www.entodomiderecho.cl/descarga.php?idar=35](http://www.entodomiderecho.cl/descarga.php?idar=35)

Poder Judicial, República de Chile, Sitio Oficial. En: <http://www.poderjudicial.cl/>

Ramió, Carles (1999) "Teoría de la Organización y Administración Pública" En Tecnologías de la Administración, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad de Rosario, Provincia de Santa Fé, Argentina, Marzo de 2010. Texto en línea En:

<http://www.bdp.org.ar/facultad/catedras/cp/tecadm/Teoria%20de%20la%20Organizacion%20Carles%20Rami%F3.pdf>

Repetto, Fabian (2005), "La Gerencia Social ante los Nuevos Retos del Desarrollo Social en América Latina", INDES, Guatemala, Marzo, 2005.

SENAME 2007. "Orientaciones Técnicas Sanción Privativa de Libertad. Internación en Régimen Semicerrado con Programa de Reinserción Social". Departamento de Responsabilidad Juvenil. Santiago de Chile. Abril 2007

SENAME 2009. "Orientaciones Técnicas Internación en Régimen Semicerrado con Programa de Reinserción Social". Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil. Gobierno de Chile. Santiago de Chile. Diciembre 2009.

SENAME 2011. Servicio Nacional de Menores, Ministerio de Justicia. Gobierno de Chile. Sitio Web oficial del Servicio. [documento en línea]. Disponible en Internet en: <http://www.sename.cl/>

SENAME, 2007, "Sistema Nacional De Atención Socioeducativo Para Adolescentes Infractores De Ley Período 2006 – 2010", Santiago de Chile, marzo 2007 En: <http://www.liberar.cl/web/images/stories/pdf/Sistema-Socioeducativo/1-sistema-nacional.pdf>)

Serrano Pérez, Gloria, revista de Educación N°336 Año 2005, Ministerio de Educación y Ciencia, Gobierno de España, Madrid Enero-Abril, 2005 En: <http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336.pdf>

Sulbrandt, José (2002) Diseño y gerencia de políticas y programas sociales. BID/INDES. <http://courseware.url.edu.gt>

Tapella, Esteban 2009, "¿Cómo aprender desde la práctica? Aproximaciones Conceptuales y metodológicas para la sistematización de experiencias de desarrollo", Perspectivas em Políticas Públicas | Belo Horizonte | Vol. II | N° 4 | P. 69-94 | jul/dez 2009) Texto en línea en: <http://pppfapp.org/pdf/artigo4ppp4.pdf>

Úcar Martínez, Xavier, "De la caridad a la inclusión: modelos de acción e intervención socioeducativa en el contexto europeo", Universidad Autónoma de Barcelona, Septiembre 2004. En: [http://www.pedagogiasocial.cl/DOCS/COPESOC/X\\_Ucar.PDF](http://www.pedagogiasocial.cl/DOCS/COPESOC/X_Ucar.PDF)

Vásquez Navarrete, María Luisa (Coord.) "Introducción a las técnicas cualitativas aplicadas en salud". Serie de publicaciones. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona-España

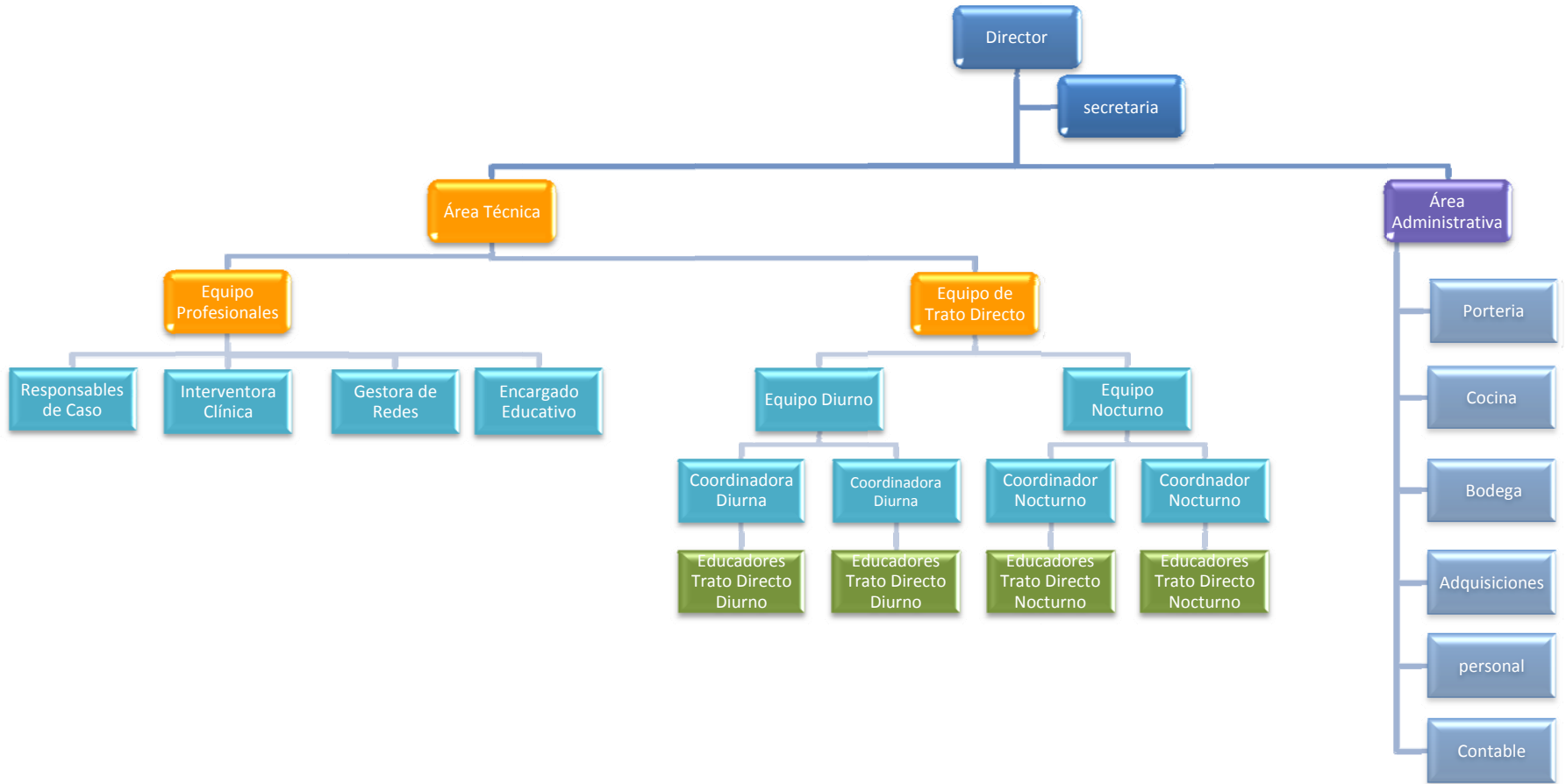
Vega Campos, Miguel Ángel (2008). Tesis "Racionalidad Administrativa y Racionalidad Política en el reposicionamiento de actores gubernamentales. el caso de San Luis Potosí 1979-2004. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de Contaduría y Administración. División de Estudios de Postgrado. San Luis Potosí, San Pedro de la Paz, Junio 2008



**ANEXOS**

# ANEXO I

## Organigrama Estructura Centro Semicerrado Temuco



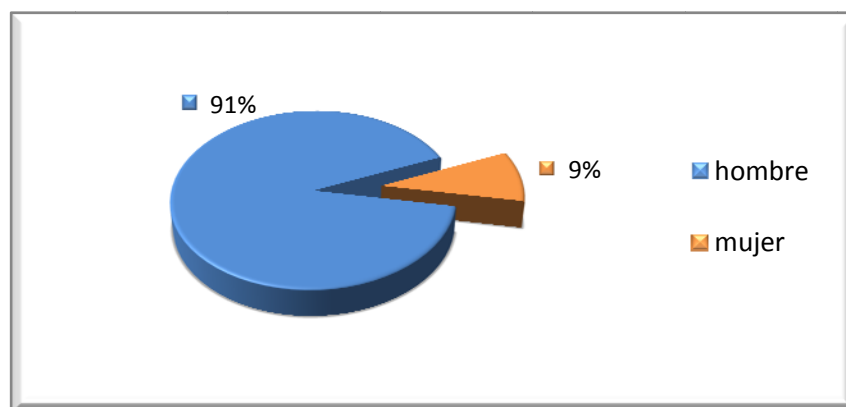
Fuente: Elaboración propia según información proporcionada por Encargado de Personal

## ANEXO II

### Caracterización de la Población del Centro Semicerrado Temuco entre Junio de 2007 a Junio de 2011.

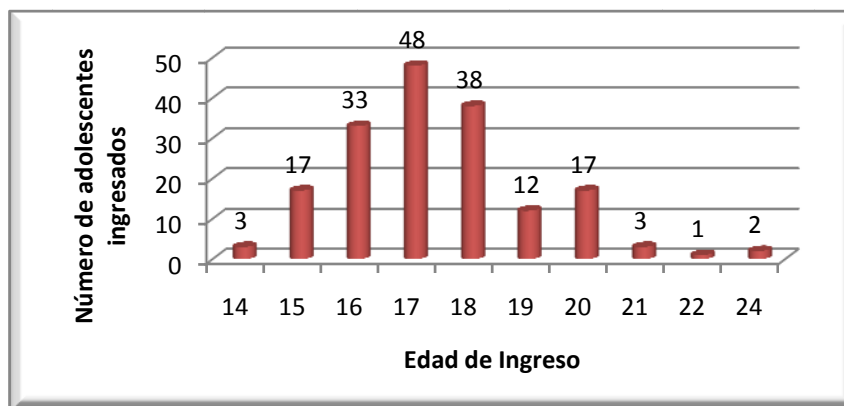
Teniendo como base que no se tienen antecedentes específicos sobre la población infractora de Ley que ha ingresado a los Centros Semicerrados del País, se han obtenidos datos que sirven como antecedentes para describir la situación de este centro a cuatro años de puesta en marcha la ley de Responsabilidad Penal Adolescente, desde junio de 2007 a Junio de 2011. Durante el periodo mencionado han ingresado un total de 174 adolescentes, de los cuales 158 son hombres y 16 mujeres. Distribuidas de la siguiente manera.

Gráfico N°1: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco entre Junio de 2007 a Junio de 2011



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco

Gráfico N° 2: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco según Edad de Ingreso

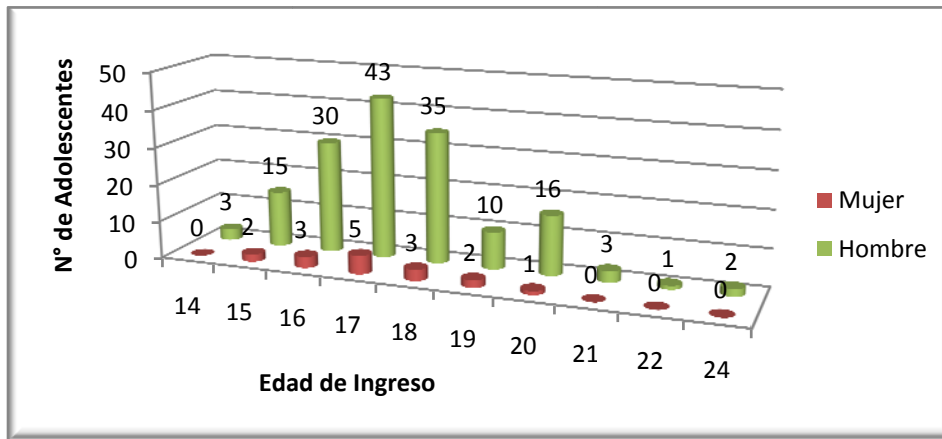


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Al desagregar los ingresos por la edad de los adolescentes, podemos señalar que si bien la Ley 20.084 establece como mínima edad los 14 años para responsabilizar a los adolescentes por el o los delitos cometidos, en el Semicerrado Temuco los ingresos de esa edad solo corresponden a un 1,72% del total, siendo en realidad los 17 años la edad mayoritaria de ingreso, con un 27,59%, seguida de los 18, 16, 15 y 20 años con un 21,84%, 18,97% y 9,77% respectivamente. Por otro lado, La Ley 20.084 señala que se juzgará bajo este marco legal a los adolescentes que hayan cometido delito entre los 14 y 18 años, por tanto también se observa que ha beneficiado a quienes ya han estado cumpliendo condena en otros centros de privación de libertad, ya sea en el Centro de Rehabilitación Conductual (CRC) Chol-Chol (Centro Privativo de Libertad de Administración Directa de SENAME) o en el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Temuco (Centro Privativo de Libertad de Gendarmería) por ello un 1,15 % tiene 24 años de edad, un 0,57% 22 años y un 1,72% 21 años. Cabe señalar que los adolescentes provenientes del CRC Chol-Chol, fueron sustituidos por una medida menos gravosa como es el Semicerrado, como beneficio de la ley 20.084 (Ministerio de Justicia, Gobierno de Chile, 28.11.2005), en tanto, los provenientes del CCP se sometieron al beneficio pro reo, el cual considera la "retroactividad de la ley penal", es decir, si este ya fue condenado, su pena debe adecuarse a la legislación más benigna, incluso si ello implica su liberación. Un 6,3% de los adolescentes se encuentra en una de estas dos situaciones de ingreso.

Por otro lado, es posible señalar, que el promedio de edad de ingreso es de 18,6 años, sin embargo, la edad en donde se registra la mayor cantidad de ingresos es de 17 años, seguida de los 18 y 16 años.

Gráfico N° 3: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco según Sexo y Edad de Ingreso.

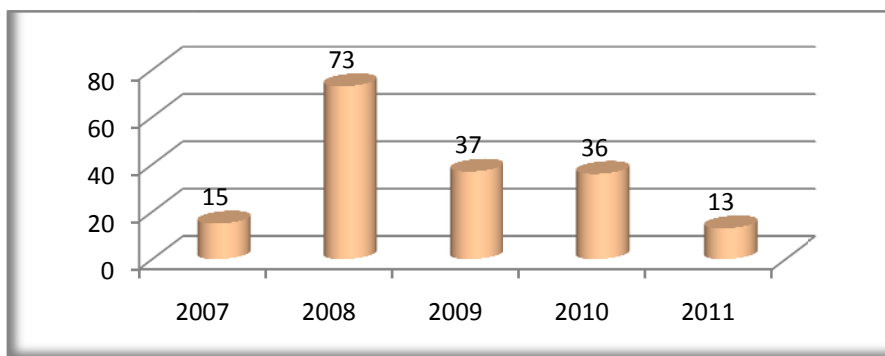


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

El gráfico anterior muestra como es la distribución de adolescentes ingresados considerando la diferenciación por género, lo que da cuenta que tanto en hombres como en mujeres la edad que predomina en los adolescentes ingresados es de 17 años, lo que concentra el 27.8%.

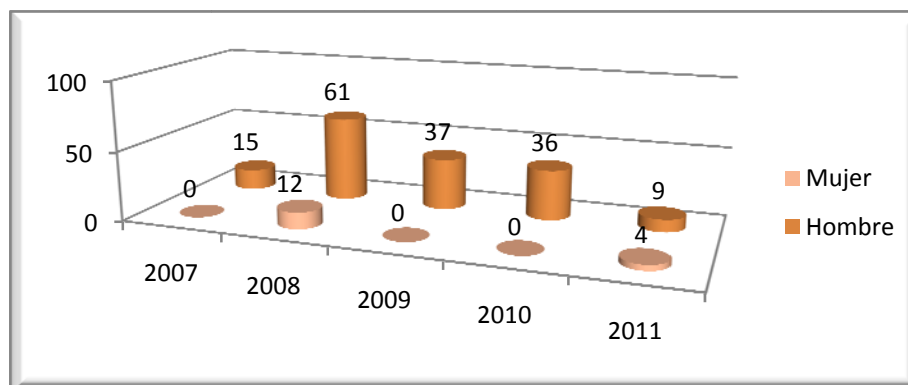
En este gráfico además podemos apreciar que el 31% de las mujeres que han ingresado al CSC Temuco lo han hecho con 17 años, lo que corresponde al 2,8% del total de los adolescentes ingresados. Le siguen el 18,75% de las mujeres con 16 y 18 años de edad, representando esta edad el 1,7% del total de adolescentes ingresados y el 12,5% de estas con 15 y 19 años de edad. Cabe señalar, que estas edades representan el 1,1% del total de adolescentes ingresados.

Gráfico N°4: Distribución por Número de Adolescentes Según Año de Ingreso



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Gráfico N°5: Distribución de Adolescentes Según Sexo y Año de Ingreso

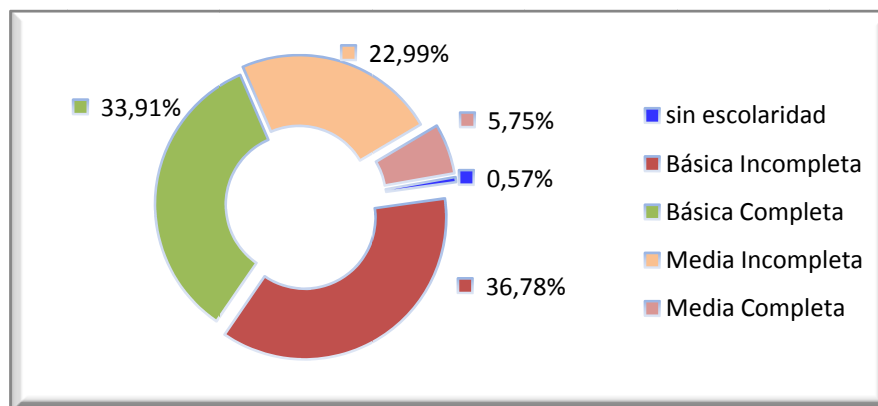


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Durante estos cuatro años de funcionamiento del CSC Temuco, la mayor cantidad de Adolescentes que efectivamente ingresaron al Centro fue en el año 2008, con un total de 73 adolescentes siendo en este año en donde se registra el ingreso de la mayor cantidad de mujeres. Durante el año 2008 ingresaron 12 mujeres, correspondiendo a un 75% del total de la población femenina, en tanto el año 2011 ingresaron 4 mujeres, correspondiendo al 25% de ese segmento de la población. Ahora, en relación a la totalidad de los ingresos, el año 2008 la población femenina tuvo un ingreso de un 6,89%. Cabe señalar, que el término “ingreso” utilizado, se refiere a cuando el adolescente ingresa a cumplir su medida por primera vez al CSC Temuco. Se consideró de esta forma, dado que si bien el adolescente ingresa a cumplir su medida en un año determinado, después de esa primera fecha puede tener otros re ingresos al centro por el cumplimiento de la misma sanción. Ello se da pues hay situaciones en que los jóvenes incumplen la ejecución de la sanción establecida por Tribunales. Cabe señalar, que el ingreso de un adolescente al centro no implica la permanencia en este, ya que para realizar la presente caracterización se consideraron desde los que ingresaron al Centro y no permanecieron una noche hasta quienes terminaron de cumplir su condena.

- Distribución Según Nivel de Escolaridad.

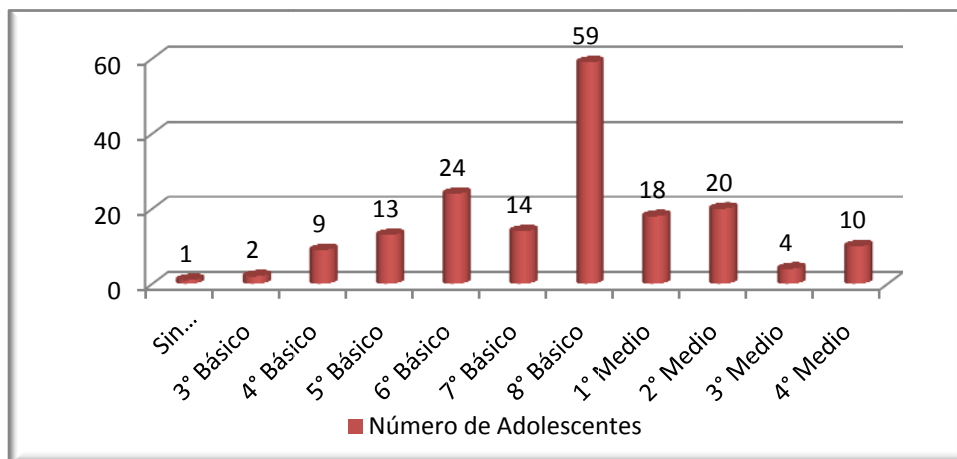
Gráfico N° 6: Distribución de Adolescentes Ingresados Según Nivel de Escolaridad



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Los adolescentes que ingresan al CSC Temuco, tienen mayoritariamente estudios básicos ya que un 36,78% presentan enseñanza básica incompleta y un 33,91% enseñanza básica completa. Por tanto, es posible señalar que el 70,69% de los adolescentes tiene estudios básicos. Un 22,99% tiene enseñanza media incompleta, un 5,75% tiene enseñanza media completa y solo un 0,57% no tiene estudios. Mayoritariamente los adolescentes se han adscrito al sistema formal de enseñanza. En promedio los adolescentes tienen 6,8 años de estudio. La mayor cantidad de adolescentes tiene el 8° básico cursado presentando el 33,91% de los ingresos, seguido del 6° básico, 1° de enseñanza media y 2° de enseñanza media con un 13,79%, 11,49% y 10,34% respectivamente. Lo que es posible apreciar en el siguiente gráfico:

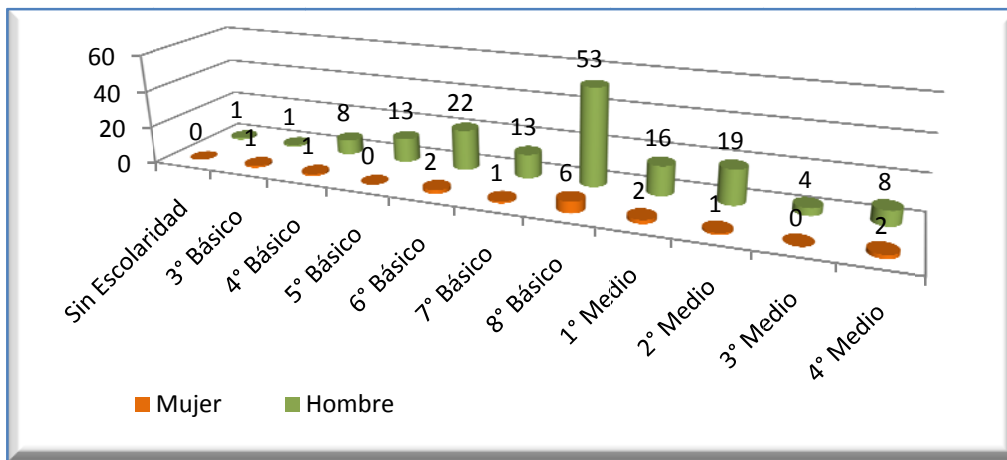
Gráfico N°7 Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Último Curso Aprobado



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Lo anterior en relación a la distribución de la escolaridad de los adolescentes por sexo da cuenta que de las 16 Mujeres que han ingresado hasta Junio de 2011 al CSC Temuco un 37,5% han terminado el 8° Básico, proporción levemente más alta a la de los Hombres en el cual de los 158 ingresados a la misma fecha un 33,5% han terminado la Enseñanza Básica. En lo que respecta a la enseñanza media el 5,06% de los hombres terminó el 4° Medio, en tanto el 12,5% de las mujeres lo cursó. El siguiente gráfico expone esta distribución según sexo.

Gráfico N°7: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Sexo y Escolaridad.



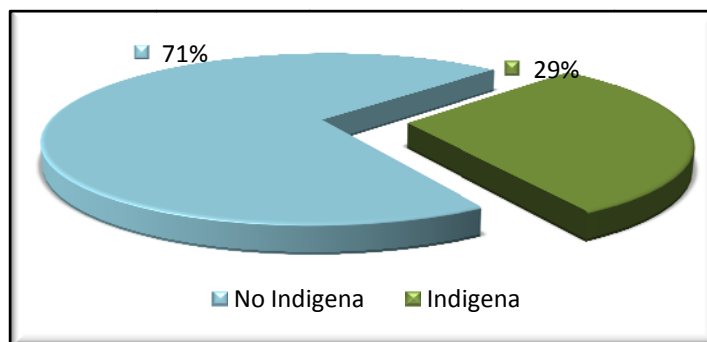
Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Como se puede evidenciar en el gráfico la mayoría de hombres como de mujeres han terminado el 8° básico y, aunque al analizar los grupos por separados las mujeres levemente tienen un mayor porcentaje que han terminado la enseñanza básica en relación al grupo de hombres es porque en cantidad son un grupo más pequeño.

- Distribución por Etnia.

Gráfico N°8: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Ascendencia Indígena.



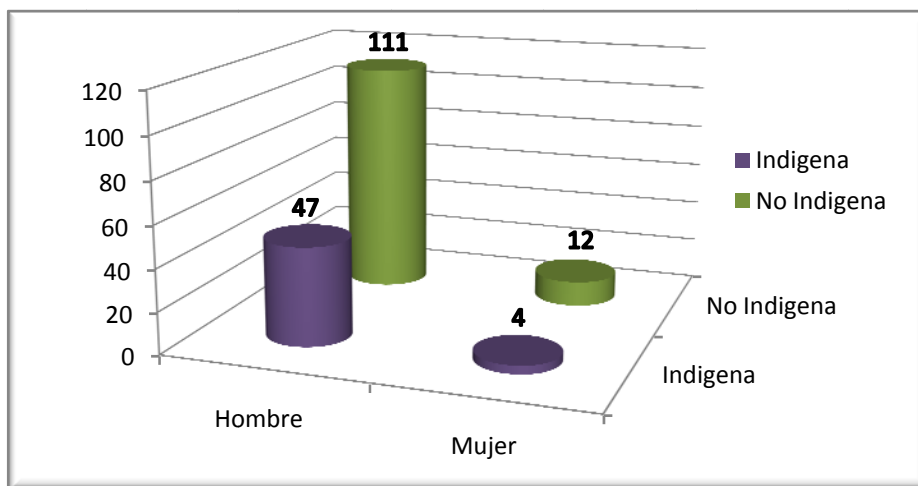


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Los adolescentes ingresados al CSC Temuco mayoritariamente son No Mapuche, correspondiendo a un 71% del total, lo que se relaciona con el de la población regional, ya que la Región de la Araucanía es una de las que concentra mayor cantidad de Población Mapuche del País, pero sin embargo representa el 23,4% a nivel regional, proporción que se representa también con los adolescentes que cometen delito de esta Etnia y que ingresan al CSC Temuco, siendo el 29% de estos. Cabe señalar, que para determinar la condición indígena se consideró hasta el primer grado, es decir, contemplando la calidad indígena de los padres.

Según el Censo de Chile de 2002, 604.349 personas en Chile se declaran pertenecientes al pueblo mapuche, aproximadamente un 4% de la población total de nuestro país, que representan el 87,3% de la población indígena de la nación, mayoritariamente predominante sobre las otras etnias. Viven principalmente en la Araucanía el 33,6% de la población total de esta etnia. Por otro lado, del total de la población de la Región de la Araucanía el 23,4% se declara perteneciente a esta población. Si ello lo traspolamos a los datos obtenidos en el Centro es posible señalar que, mayoritariamente los ingresos a los que se refieren los datos corresponde a población mapuche.

Gráfico N°9: Distribución de Adolescentes Ingresados Según Sexo y Ascendencia Indígena.

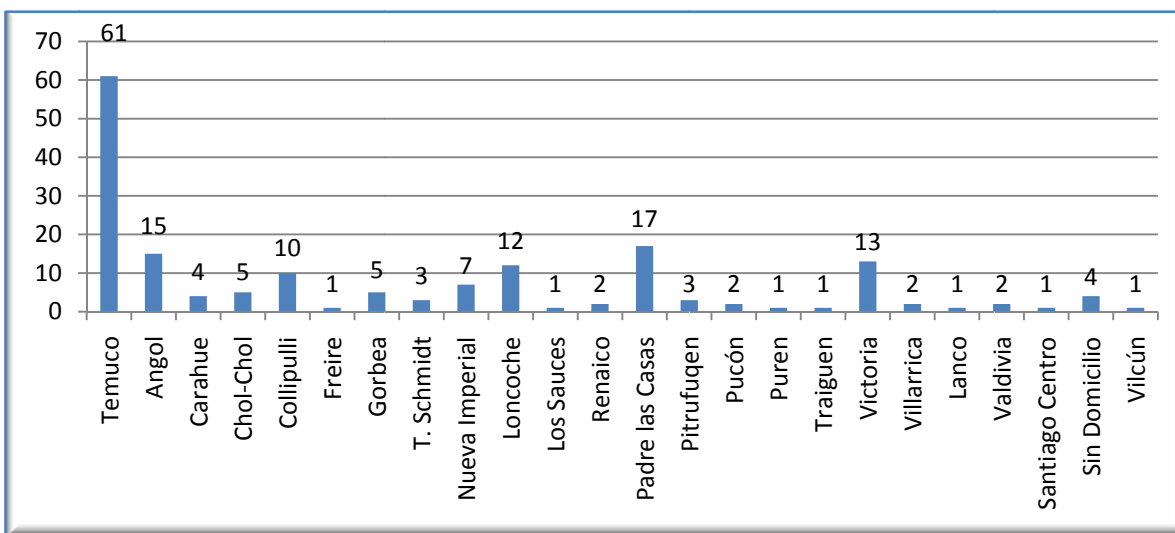


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Considerando el gráfico expuesto se observa que el 70,25% de los adolescentes varones que ingresa al Centro es no Indígena, en tanto, esa cifra es del 75% en la mujeres. De esta forma la población indígena en hombres es de un 29,75% y en mujeres es de un 25%.

- Distribución Según Lugar de Residencia.

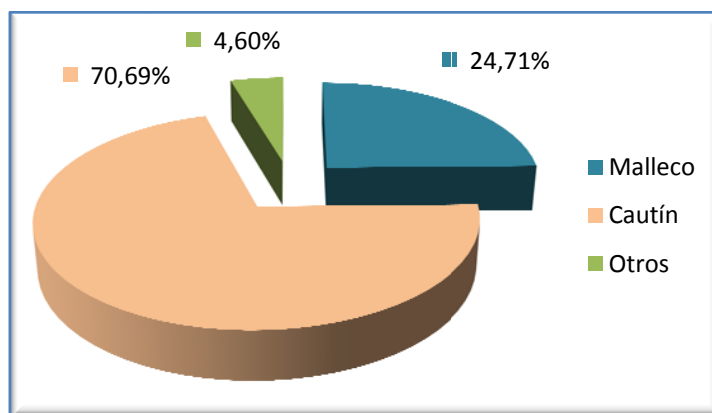
Gráfico N°10: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Comuna de Origen.



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

En el gráfico se observa la cantidad de ingresos realizados considerando el domicilio de origen. De esta forma se desprende que los Adolescentes que ingresan al CSC Temuco mayoritariamente pertenecen a la Comuna de Temuco. Ésta registra el 35,63% de los ingresos, le siguen Padre Las Casas 9,77%, Angol 8,62%, Victoria 7,47%, Loncoche 6,89%, Collipulli 5,74%, Nueva Imperial 4,02%, Gorbea y Chol-Chol 2,87%, Carahue 2,29%, Pitrufulquén y T. Schmidt 1,72%, Renaico; Pucón, Villarrica y Valdivia con un 1,14% y Freire, Los Sauces, Purén, Traiguén, Villarrica, Vilcún, Lanco, Santiago Centro con 0,57% cada una. Por tanto, los adolescentes que ingresan al CSC Temuco provienen mayoritariamente de las comunas más pobladas de la Región de la Araucanía, como son Temuco y Padre las Casas. Por otro lado, se evidencia también que provienen de las diversas comunas de la región y que si bien la población en concentración proviene de estas, también hay casos de toda la región.

Gráfico N°11: Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Provincia de Origen



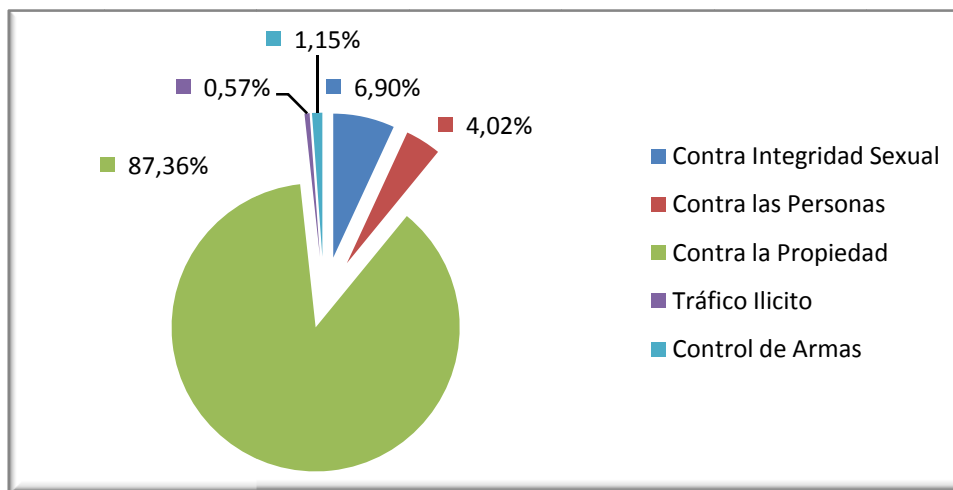
Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Al analizar por Provincia Cautín es de donde provienen la mayoría de los adolescentes, tanto mujeres como hombres, teniendo un 70.69% de la población que ingresa al centro, un 24,71 % de la Provincia de Malleco y solo un 4.60% de otras regiones. Esto último se explica porque si bien el domicilio de origen se encuentra en otra región tiene familiares o adultos significativos en la Región de la Araucanía que permite que sea derivado para cumplir su medida en el CSC Temuco. Además se considera en

este porcentaje los adolescentes que si bien son de la región no tiene un domicilio establecido, quienes ocupan el 2,29% de los jóvenes que han ingresado al CSC Temuco.

- Distribución Según el tipo de delito cometido.

Gráfico N°12: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Tipo de Delito.



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

En primer lugar hay que clarificar que Delito según el Código Penal es toda acción u omisión voluntaria que causa daño y es penada por la ley (art 1 Código Penal). En el caso de los jóvenes el delito debe haber sido cometido entre los 14 y 18 años para ser juzgado bajo la Ley de Responsabilidad Penal 20.084.

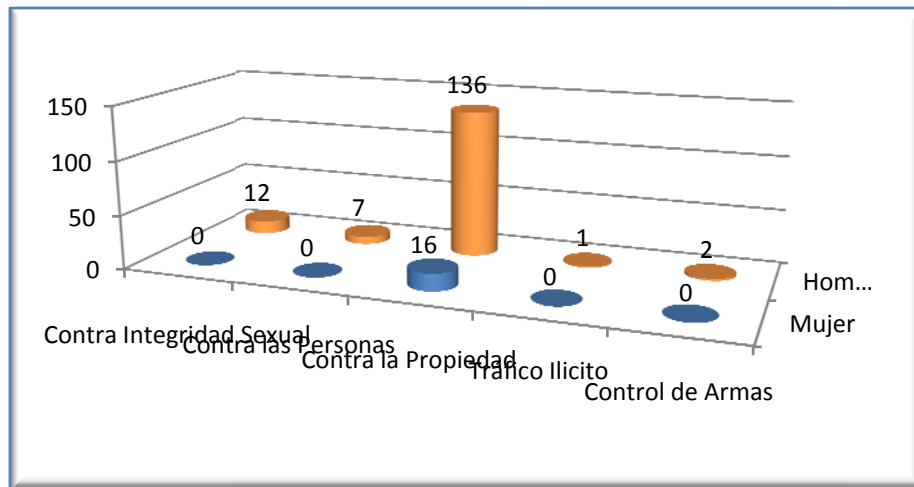
Bajo este contexto, es posible señalar, que durante estos cuatros años de entrada en vigencia de esta Ley, desde junio de 2007 a junio de 2011, los delitos predominantes por los cuales los adolescentes que han ingresado a cumplir sanción en Régimen Semicerrado son robo con violencia en un 28,7% de los casos, robo en lugar habitado en un 21,8%, le siguen robo con intimidación 14,9% y robo con fuerza en las cosas en lugar habitado 4,59% y robo con fuerza en las cosas en lugar no habitado con un 2,87%. La variedad de delitos según la gravedad oscila entre la comisión de Hurtos hasta el Homicidio Simple, lo cual da cuenta de la existencia de una variedad de delitos que son cometidos por los adolescentes que ingresan a cumplir condena al Semicerrado.

Como muestra el gráfico la diversidad de delitos cometidos por los adolescentes las clasificamos según lo señalado en el Código Penal, Libro II “Crímenes y simples Delitos y sus Penas” y adscribiéndose a tres grupos de delitos de los diez señalados en el Código Penal, específicamente en el Título VII “Crímenes y simples delitos cometidos contra el orden de la familia, contra la moralidad pública y contra la integridad sexual”, VIII “Crímenes y simples delitos cometidos contra las persona” y IX “Crímenes y simples delitos cometidos contra la propiedad”, además de lo señalado en la ley de control de armas N°17.798 y en la ley de tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas N° 20.000. Lo anterior, conforma cinco tipos de grupos de delitos, cuestión que se puede observar en el siguiente gráfico.

En el gráfico se evidencia que los adolescentes ingresados mayoritariamente lo han hecho por haber cometido Delitos Contra la Propiedad en un 87,36% de los casos, seguido de Delitos Contra la Integridad Sexual con un 6,9% de los casos, en tercer lugar Delito Contra las Personas en el 4,02% de los jóvenes. En cuarto lugar con un 1,15% Delitos bajo la ley de Control de armas y finalmente con un 0,57% delitos cometidos bajo ley 20.000 de Tráfico ilícito de Drogas.

Considerando lo expuesto y haciendo una comparación por año de ingreso de los adolescentes, según el delito cometido, es posible observar que durante el primer año de inicio de la ley, la mayoría de adolescentes que ingresó al CSC Temuco, lo hizo por cometer delito contra la propiedad, cuestión que se repite en los años posteriores, es decir el **2007** un 80% ingresó por delitos de ese tipo, un 7% por delitos contra las personas y por control a la ley de Armas, y un 6% por delitos de connotación sexual, en tanto, el **2008** un 93% contra la propiedad, un 6% por delitos de connotación sexual (contra la integridad de las personas) y un 1% delito por tráfico ilícito de drogas, siendo este el único caso ingresado por este tipo de delito en los cuatro años de funcionamiento de la ley. En el año **2009** un 78% contra las propiedad, un 16% contra integridad sexual y un 6% contra las personas. En el año **2010** un 94% contra la propiedad y un 6% contra las personas. En el año **2011** un 69% de delitos contra la propiedad, 15% de delitos contra las personas y 8% de delitos contra la integridad de las personas y bajo ley de armas.

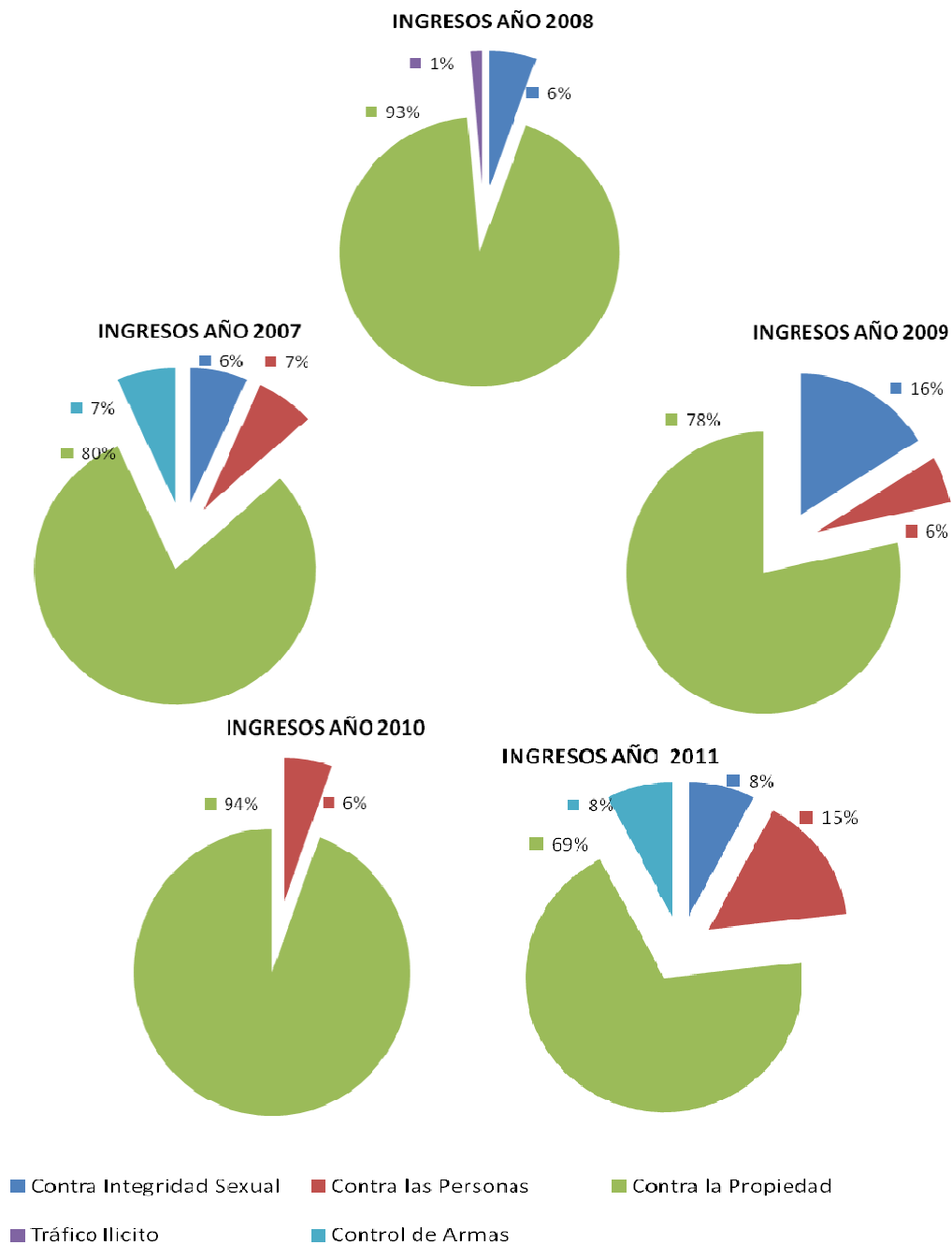
Gráfico N°13: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Sexo y tipo de Delito Cometido.



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Al agrupar la cantidad de delitos por sexo es posible evidenciar que las mujeres ingresadas al CSC Temuco solo han cometido delito contra la propiedad. El 100% de estas lo ha hecho por este motivo.

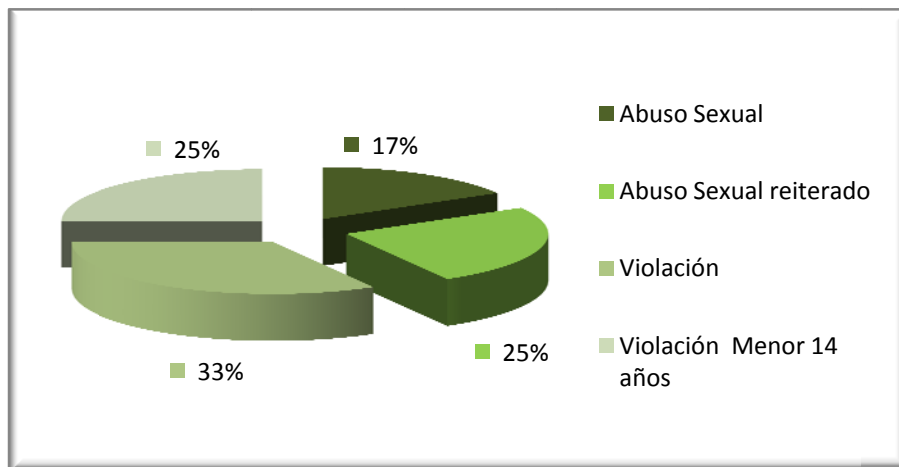
Gráfico N° 14: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Tipo de Delito y año de Ingreso.



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Ahora bien, al analizar cada grupo de delitos por separados es posible observar que en relación al grupo de Delitos tipificados como “Crímenes y simples delitos cometidos contra el orden de la familia, contra la moralidad pública y contra la integridad sexual” según el Código Penal, los delitos específicos con los cuales nos encontramos son abuso sexual, abuso sexual reiterado, violación y violación de menor de 14 años. En donde la mayoría de los ingresos en este grupo de delitos corresponde a violación con un 33%, lo que se puede apreciar en el gráfico N° 14.

Gráfico N°15: Distribución de Adolescentes ingresados al CSC Temuco Según Delitos contra la integridad Sexual

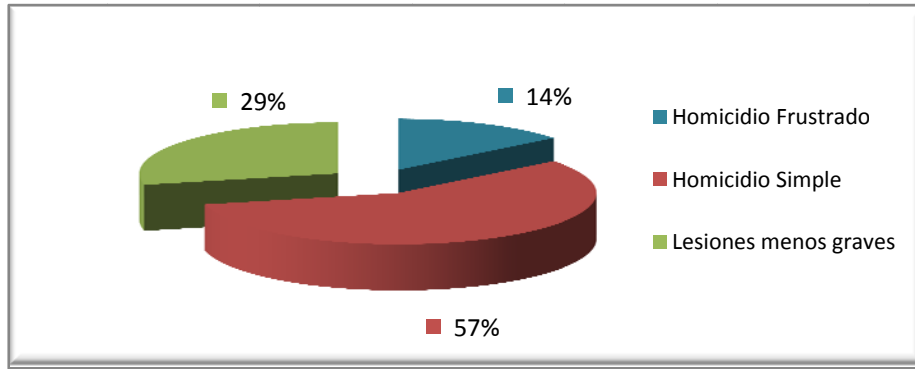


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

En lo que respecta al grupo de Delitos clasificados dentro de “Crímenes y simples delitos cometidos contra las personas”, es posible observar que de los 7 Adolescentes que han ingresado en este grupo se evidencian tres tipos de delitos: homicidio frustrado, homicidio simple y lesiones menos graves. Predomina en este grupo el homicidio simple con el 57%. Lo anterior se puede observar en el gráfico N°15 que se presenta a continuación.

Gráfico N°16: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Delitos contra la Personas.

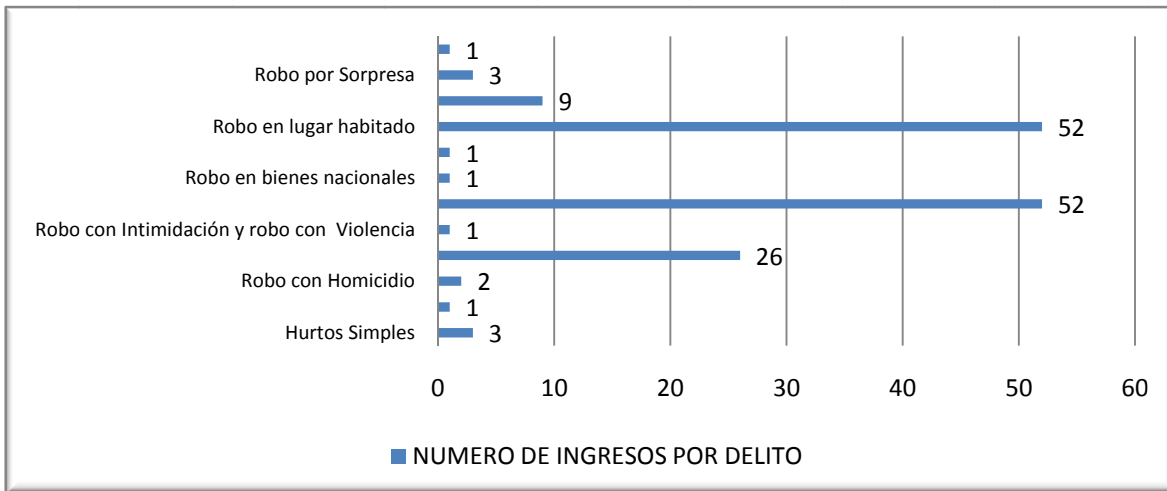




Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

En lo referente a los delitos clasificados en el grupo de “Crímenes y simples delitos cometidos contra la propiedad” que tiene el más alto porcentaje de delitos cometidos por los adolescentes con un 87,6%, es posible distinguir 12 tipos de delitos según las sentencias de los tribunales de cada adolescente que ha ingresado al CSC Temuco, lo cuales se pueden observar en el siguiente gráfico.

Gráfico N°17: Distribución de Adolescentes Ingresados al CSC Temuco Según Delitos contra la Propiedad.

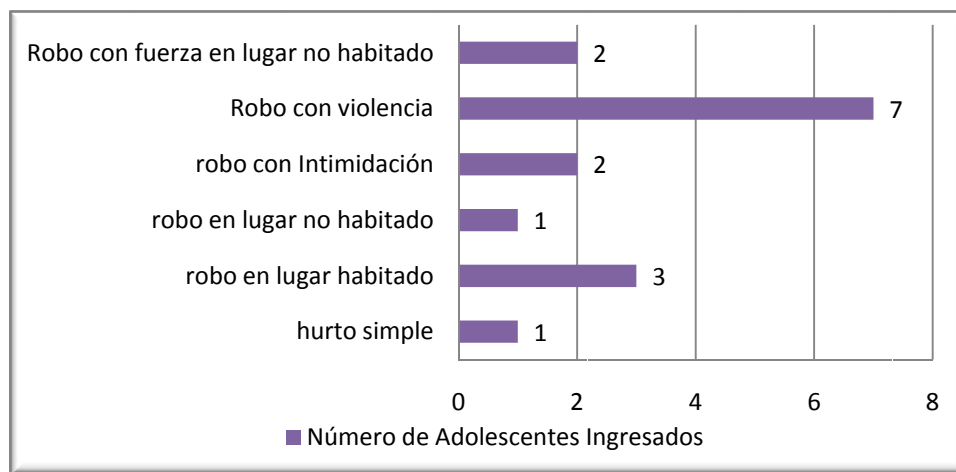


Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Como es posible observar en el gráfico, de los 152 adolescentes que ingresan por haber cometido delito contra la propiedad, mayoritariamente lo hacen por haber cometido

delito de robo en lugar habitado y robo con violencia, ambos con un 34,21%, es decir, entre los dos hacen un 68,42% de los ingresos en este grupo de delitos. Le siguen robo con intimidación con un 17,1% y robo en lugar habitado en un 5,92%.

Gráfico N°18: Distribución de Mujeres Adolescentes Ingresadas al CSC Temuco Según Delitos contra la Propiedad.



Fuente: Elaboración Propia 2011, según datos de CSC Temuco 2011

Es posible observar en el gráfico N°13 que todas las mujeres que han ingresado al CSC Temuco lo han hecho por haber cometido Delitos contra la Propiedad, por ello se ha querido determinar que delitos han cometido. Es así que este gráfico evidencia que mayoritariamente las 16 mujeres ingresadas han cometido el delito de robo con violencia con un 43,75% de este grupo, seguido de robo en lugar habitado en un 18,75%, siendo éstas las más altas mayorías de los delitos cometidos por las mujeres.

En lo que respecta a los otros dos grupos de delitos restantes, tanto en lo señalado en la ley N°17.798 de control de armas como en la ley N°20.000 de tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, hay solo tres ingresos por estos motivos, dos por la primera y uno por la segunda.

