

# SISTEMATIZACIÓN PROGRAMA MULTIMODAL QUILICURA CHACABUCO

AÑO 2024



<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA DE TRABAJO	4
PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN	7
ESTADO DEL ARTE EN SBC Y PSA	8
CONSTRICCIONES DE LAS MODALIDADES SBC Y PSA	15
PERFIL GENERAL ADOLESCENTES INGRESADOS A SBC Y PSA	17
ANÁLISIS DE EXPEDIENTES SBC Y PSA	26
ANÁLISIS DE CODIFICACIÓN ENTREVISTAS DELEGADOS SBC	32
ANÁLISIS DE CODIFICACIÓN ENTREVISTAS DELEGADOS PSA	41
CONCLUSIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	50

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a la sistematización de la experiencia del Programa Multimodal (PMM) Quilicura-Chacabuco, desarrollado por Fundación DEM. Específicamente, en la implementación de las líneas programáticas de Salidas Alternativas (PSA) y Servicios en Beneficio de la Comunidad (SBC), con el fin de identificar cuáles han sido las prácticas de trabajo exitosas con los adolescentes ingresados al programa que favorezcan su inserción social prosocial, en el caso de PSA, y el desistimiento y la superación progresiva de la conducta infractora, en el caso de SBC.

En primer lugar, se expone la metodología de trabajo que sustenta este informe, estableciendo los criterios de análisis y las fuentes disponibles para el levantamiento de información respecto de lo que se ha realizado durante la aplicación del PMM.

Con posterioridad, se hace presente el estado general del arte respecto de la bibliografía disponible en relación a estas líneas programáticas, viendo cómo ha sido su implementación en Chile y como han incidido en que los adolescentes puedan encontrar espacios para salir de las condiciones que inciden negativamente en las experiencias infractoras de ley penal que presentan. Ello, con la finalidad de ver qué experiencias de implementación en PSA y SBC se han visto en otros programas, que muestren resultados positivos y que puedan relacionarse con el trabajo desempeñado por los profesionales del PMM Quilicura-Chacabuco.

Más adelante, se exponen los antecedentes principales respecto del perfil de usuario de las líneas programáticas seleccionadas, a modo de identificar los aspectos claves de los adolescentes que ingresan a PMM y las condiciones en las que entran al programa. Esto resulta fundamental para el desarrollo de la sistematización, puesto que permite dar un panorama sobre la situación de origen que presentan los jóvenes y las situaciones que muchas veces tienen que abordar los profesionales del PMM durante el proceso interventivo, incidiendo directamente en las acciones que se realizan con adolescentes, familias y figuras significativas involucradas en este proceso.

Con posterioridad, se presenta la información recolectada en relación a los análisis de expedientes y entrevistas al equipo profesional del PMM, con el fin de profundizar en aquellos procesos de intervención y dinámicas de trabajo que favorezcan el cumplimiento de los objetivos establecidos por el programa en sus orientaciones técnicas.

Finalmente, se establece un apartado de conclusiones respecto de toda la información recopilada durante esta sistematización, estableciendo también recomendaciones para el buen desempeño de las líneas programáticas seleccionadas y que permitan seguir mejorando la implementación del programa hacia el futuro.

Se extiende especial agradecimiento al equipo del PMM Quilicura Chacabuco de Fundación DEM, a sus delegados/as, directivos y asesores técnicos por la colaboración prestada para el éxito de esta sistematización.

## 2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Se define una metodología de trabajo integrada por 3 etapas: 1) Identificación del “Estado del Arte” en materia de SBC y PSA, esto a través de una selección bibliográfica que permita identificar los principales estudios identificados en relación a la aplicación de estas dos líneas programáticas y sus experiencias de trabajo; 2) Análisis de casos atendidos, a partir del análisis de expedientes de caso de los jóvenes que actualmente son atendidos en estas líneas programáticas, y 3) Experiencia de la Fundación, a partir de entrevistas en profundidad y aplicación de Focus Group con delegados/as del programa

### 2.1 Estado del Arte

La literatura disponible (PUCP, 2021; Gómez Luna et al., 2014) coincide en los pasos a seguir para la identificación, revisión y recopilación bibliográfica sobre un tema de estudio determinado. Para ello, es posible reconocer las siguientes etapas en lo que puede ser entendido como un “estado del arte” o de lo que se ha desarrollado sobre una temática de investigación específica:

- 1) **Identificación del problema:** El investigador debe reconocer cual es el problema de investigación que guiará su trabajo de recopilación bibliográfica en la etapa previa a la realización del estudio (PUCP, 2021, p.9).
- 2) **Descripción de ruta metodológica:** Establecimiento de los “descriptores” o palabras claves que guiarán la búsqueda de bibliografía durante el desarrollo de la investigación (Gómez Luna et al, 2014, p.160-161; PUCP, 2021, p.11).
- 3) **Selección y sistematización de la información:** Reconocimiento de la bibliografía disponible a partir de los descriptores establecidos y su posterior sistematización (PUCP, 2021, p.12).
- 4) **Análisis de la información disponible:** Se realiza la lectura de la bibliografía identificada organizada según los temas que guían la investigación (PUCP, 2021, p.12; Gómez Luna et al, 2014, p.162).
- 5) **Redacción y organización final del estado del arte:** Se toma la información disponible y se establece un resumen general del estado de arte sobre la temática escogida (PUCP, 2021, p.12).

En función de los pasos anteriormente señalados, se establece la siguiente estructura de trabajo para la revisión bibliográfica sobre SBC y PSA:

**CUADRO N°1: PROPUESTA PARA RECOPIACIÓN DE BIBLIOGRAFÍA**

<b>PROBLEMA CENTRAL ESTADO DEL ARTE</b>	<b>DESCRIPTORES</b>	<b>BASES DE DATOS</b>	<b>TIPOS DE FUENTES</b>
¿Cómo han sido las experiencias de trabajo en relación a la aplicación de las líneas programáticas que considera el PMM?	<p>Servicios en beneficio de la comunidad</p> <p>Salidas Alternativas</p> <p>Medidas Cautelares Ambulatorias</p> <p>Libertad Asistida</p> <p>Intervención psicosocial</p> <p>Redes comunitarias</p> <p>Tipos de servicios</p>	<p>Revistas académicas</p> <p>Facultades universitarias especializadas en investigación sobre RPA</p> <p>Instituciones gubernamentales</p>	<p>Ensayos y estudios en revistas científicas</p> <p>Capítulos de libros</p> <p>Tesis de Licenciaturas o Título en Ciencias Sociales.</p>

## 2.2 Levantamiento de información y análisis

En relación al levantamiento de información sobre casos ingresados al PMM, se establece una metodología de carácter cualitativo, definido por Taylor y Bogdan (1996) como toda aquella metodología que se sustenta a partir de los discursos de las personas, así como también de la conducta observable de estas (1996, p.7). En ese sentido, estas metodologías trabajan desde un enfoque inductivo, esto es, a partir de los datos particulares que pueden ser recogidos, es posible llegar a conclusiones respecto de un problema de investigación determinado, trabajando desde los marcos de referencia que las propias personas construyen sobre si mismas (1996, p.7-8)

En ese mismo sentido, se plantea como técnica de recolección de información el análisis del discurso, definido por Sayago (2014) como aquel método que permite comprender el contenido manifiesto de los discursos que sostienen los individuos (2014, p.2). Esto generalmente se realiza a través de la elaboración de categorías de análisis que permiten ordenar la información recogida a partir de “códigos” que facilitan organizar los datos a partir de los temas que se abordan en los discursos analizados (2014, p.5)

De esta forma, se plantea organizar los discursos en función de categorías de análisis que permitan sistematizar las principales líneas de trabajo con adolescentes, permitiendo así reconocer las prácticas exitosas de trabajo y los desafíos que tienen que enfrentar los/as delegados/as durante la aplicación del programa. Se busca ordenar los datos identificados a partir del uso del software AtlasTi, que facilita la codificación de los datos recolectados en función de las siguientes categorías de análisis:

- 1) **Servicios comunitarios y salidas alternativas aplicadas:** Busca reconocer la efectividad de lo que se ofrece en cuanto a servicios para la comunidad y salidas alternativas para los adolescentes y la incidencia que esto tiene en la superación de la conducta infractora.
- 2) **Vínculo con delegados:** Profundizar en relación a las dinámicas que se generan entre los jóvenes con sus delegados/as respectivos a lo largo del proceso de intervención
- 3) **Trabajo con familias:** Identificar los vínculos con la familia de origen respectiva de los adolescentes y su incidencia en el desarrollo del programa
- 4) **Redes asistenciales y comunitarias:** Revisión de la integración a redes programáticas contempladas o no protocolarizadas en las orientaciones técnicas del PMM

Como fuentes de información para la recolección y posterior codificación de los datos, se plantea la realización de entrevistas en profundidad con los delegados/as del programa y de un Focus Group con el equipo profesional del PMM Quilicura Chacabuco para profundizar en las acciones de trabajo realizadas por el programa. También se busca analizar los planes individuales de trabajo y los informes de intervención de los casos ingresados al PMM que estén cumpliendo sanción en modalidad SBC o PSA.

A modo de complemento de los datos anteriormente señalados, se considera la revisión de las BBDD sobre la aplicación de los instrumentos de medición en adolescentes por parte de los/as delegados/as del programa.

### **3. PREGUNTA Y OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN**

A partir de la propuesta metodológica presentada anteriormente, se establecen la siguiente pregunta y objetivos de esta sistematización:

#### **3.1 Pregunta de sistematización**

¿Qué prácticas de trabajo se han podido observar en la implementación del PMM Quilicura Chacabuco en relación a los procesos de intervención con adolescentes en SBC y PSA?

#### **3.2 Objetivo general**

Identificar las prácticas de trabajo que se han podido observar en la implementación del PMM Quilicura Chacabuco en cuanto a las líneas programáticas de SBC y PSA

#### **3.3 Objetivos específicos**

- 1) Reconocer los desafíos del equipo profesional en relación al vínculo con sus respectivos casos
- 2) Identificar las acciones de trabajo hacia las familias de los adolescentes por parte del programa
- 3) Profundizar respecto del trabajo de redes asistenciales realizado por el equipo profesional del PMM
- 4) Indagar sobre las acciones de trabajo en relación a las líneas específicas de SBC y PSA y los desafíos que presenta el equipo profesional del PMM en torno a estas dos áreas de intervención con adolescentes

#### 4. ESTADO GENERAL DEL ARTE EN SBC Y PSA

Diversos estudios permiten dar cuenta de las principales experiencias y desafíos en relación a la aplicación de las modalidades SBC y PSA en relación a adolescentes sancionados por infracción a la ley. Varias de estas permiten entender los aspectos que abordan las líneas de trabajo y el impacto que tienen en cuanto a la superación de la conducta delictiva y la no reincidencia posterior en programas relacionados con la Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), como lo es el nuevo Programa Multimodal (PMM).

Considerando lo anterior, el presente apartado busca abordar respecto del “Estado del Arte” tanto de los programas SBC como PSA con el fin de contribuir a generar dinámicas de trabajo para la ejecución del PMM Quilicura Chacabuco.

##### 4.1 Servicios en Beneficio de la Comunidad (SBC)

Como señala Mardones (2016), los Servicios en Beneficio a la Comunidad (SBC) apuntan a la promoción de actividades comunitarias por parte de jóvenes sancionados por infracción a la ley a modo de promover el resarcimiento del daño causado, la reinserción social y el favorecimiento de conductas alejadas de la vida delictiva (2016, p.4-7).

En general, es posible identificar al menos 3 modelos principales que orientan los procesos interventivos aplicados para SBC en lo referido al trabajo que realizan los equipos profesionales respectivos para la realización efectiva de servicios comunitarios por parte de adolescentes infractores. Entre los esquemas de trabajo mencionados, es posible nombrar los siguientes:

- 1) **Modelo RNR (Riesgo – Necesidad – Responsividad):** Modelo de intervención para favorecer la rehabilitación social en base a la identificación de los factores de riesgo delictivo y las necesidades que presenta el adolescente para posteriormente definir un marco de acción que permita la respuesta adecuada del adolescente (2016, p.8)
- 2) **Modelo de Justicia Restaurativa:** Este modelo es el pilar fundamental de la modalidad SBC y se basa en buscar alternativas a las formas de justicia penal tradicional, como lo es la sanción carcelaria, por otras basadas en el resarcimiento de las víctimas y el impulsar conductas sociales no asociadas a la vida delictiva (2016, p.11)
- 3) **Modelo de Buen Vivir (GLM – Good Life Model):** Este último busca entregar las herramientas necesarias al infractor para incentivar una nueva identidad de vida no delictiva, en donde el adolescente pueda encontrar ambientes distintos alejados de factores de riesgo y encauzarse hacia el establecimiento de un proyecto de vida propio (2016, p.14)

Estos modelos tienen su reflejo en las orientaciones técnicas definidas por SENAME para la realización de SBC (SENAME, 2017) y son transversales a cada uno de los enfoques considerados por la línea programática para intervención con adolescentes infractores de ley que se encuentren ingresados a esta modalidad.

Sin embargo, cabe preguntarse respecto de la aplicación práctica de los modelos interventivos durante la ejecución de estos programas. En esto, la literatura disponible presenta varios ejemplos de implementación de SBC con diversas experiencias de trabajo que permiten dar cuenta del trabajo realizado por los profesionales de estos programas y comprender los múltiples desafíos a los que se enfrentan.

#### 4.2 Nudos Críticos en SBC

Al respecto, Martínez (2018) identifica los principales nudos críticos que se aprecian en la ejecución de los SBC con adolescentes, en las que destaca las principales dificultades que se observan durante los procesos interventivos con estos últimos. A partir de una metodología de estudio basada en entrevistas en profundidad y análisis documental del caso del SBC Reparatorias Sur a cargo de Corporación Opción, se puede reconocer al menos 5 aspectos de trascendencia que se ven durante la intervención:

- 1) **Baja vinculación con el agente comunitario respectivo:** A nivel de las instituciones a las que son derivados los/as adolescentes para el cumplimiento del servicio comunitario, se evidencia que no hay conocimiento suficiente o capacidad para responder a la complejidad que implica incorporar en sus actividades a adolescentes sancionados penalmente por comisión de delitos, lo que incide negativamente en que el cumplimiento del servicio específico permita favorecer modelos de vida que superen la conducta delictual y contribuyan a reparar el daño causado (2018, p.76). Lo mismo es extensible al resto de las redes asistenciales.
- 2) **Alto nivel de compromiso delictivo:** Los casos ingresados a SBC muchas veces superan las propias capacidades de los delegados/as de programa, al tratarse de jóvenes cuya inserción en redes delictivas alcanza un nivel de profundidad tan elevado, que los intentos por promover conductas prosociales y dar cumplimiento a los programas de trabajo y protocolos de servicios se ven severamente afectados (2018, p.75)
- 3) **OOTT define un comportamiento ideal:** Las orientaciones técnicas del programa establecen que los adolescentes, una vez ingresan y cumplen las horas establecidas por la sanción, deberían tender a un comportamiento prosocial. Sin embargo, la realidad es que en los procesos interventivos se producen situaciones de incumplimiento de la sanción que impiden alcanzar ese objetivo (2018, p.77)
- 4) **Vulneración de derechos:** Los adolescentes ingresados a estos programas manifiestan permanentes situaciones de vulneración de sus derechos fundamentales, lo que afecta el trabajo que realizan los/as delegados/as a lo largo de la intervención (2018, p.77)
- 5) **Problemas de coordinación entre las partes:** Se dan situaciones en que los adolescentes se niegan a firmar inicialmente el protocolo de servicios, lo cual es problemático, dado que se establece un plazo mínimo para la firma de este

documento. A eso se suma los problemas de incumplimiento y quebrantamiento de la sanción a lo largo de la ejecución de los SBC (2018, p.77)

Es de relevancia mencionar que los nudos críticos anteriormente señalados tendrían una explicación institucional más profunda, ya que los mismos problemas para la modalidad SBC que se presentan en casos de adolescentes sancionados con estas medidas, también se dan a nivel de instancias penitenciarias comunes. En esto, los datos que aportan Mardones (2016) y González et.al (2018) aportan varias luces al respecto, revelando las debilidades del sistema judicial chileno en la implementación de sanciones basadas en el principio de justicia restaurativa.

En relación a los diversos desafíos que se evidencian en la ejecución de los SBC, hay diversas experiencias favorables que han permitido subsanar los nudos críticos que se evidencian en esta línea programática. Díaz Bórquez (2012) señala, a partir de un análisis de regresión logística de 67 casos de adolescentes ingresados a SBC, aquellos procesos exitosos en reinserción social a partir de la ejecución de servicios comunitarios con jóvenes infractores.

Como señala esta autora, en aquellos casos donde se prestan servicios con alto nivel de contacto comunitario (como pueden ser trabajos voluntarios o de ayuda social), estos tienen al menos 5 veces más probabilidades de egresar exitosamente del programa en relación a aquellos casos que prestan servicios de baja vinculación comunitaria (Como lo puede ser el mantenimiento de infraestructuras o el apoyo a labores administrativas) (2012, p.98).

Resultados similares pueden observarse en otros indicadores de importancia para el éxito del programa, tales como la participación del adolescente en la elaboración del plan de trabajo. En este punto, los adolescentes que si participan con su delegado en la formación del plan presentan 3,1 veces más probabilidades de cumplir exitosamente la sanción en relación de aquellos que no participan de la elaboración del PTI (2012, p.97). También se destaca la cantidad de intervenciones mensuales con el adolescente junto con su delegado/a respectivo, en donde los casos con 3 intervenciones mensuales presentan 3,6 más probabilidades de aquellos que solo tienen 2 intervenciones al mes (2012, p.97)

En esa misma línea, también es posible complementar con los trabajos de Rojas (2018) en relación a prácticas de trabajo en servicios comunitarios, las que reflejan resultados similares en relación al nivel de inserción comunitaria de los servicios prestados por los adolescentes, además de elementos relativos a la participación en el plan de trabajo y el nivel de intervención.

De esta forma, el énfasis en la consideración de las necesidades particulares del adolescente, así como su incorporación en el diseño de las actividades de trabajo y la búsqueda de servicios comunitarios que no solo permitan en lo principal el cumplimiento de las horas mínimas establecidas por la ley en esta materia, sino que permitan hacerle sentido al adolescente en la búsqueda de proyectos de vida prosociales, son algunos elementos importantes a considerar para el éxito durante la ejecución de la modalidad SBC.

### 4.3 Programas de Salidas Alternativas (PSA) en adolescentes infractores

En lo referido a los PSA, esta modalidad programática no se encuentra regulada actualmente por la Ley N°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), sino que se encuentra establecida por lo dispuesto en el Artículo N°238 del Código Procesal Penal (CPP), la que permite la suspensión del procedimiento judicial.

Lo anterior es un primer punto de comienzo respecto de las dificultades en la aplicación de las salidas alternativas con adolescentes infractores. Como señala Fuentes (2022), esto impide establecer un modelo diferenciado de trabajo con los adolescentes, lo que tiene por consecuencia de que la forma de proceder en salidas alternativas con adolescentes tiende a ser la misma que con los adultos (2022, p.59). Lo mismo aplica respecto de la falta de reglamentación de la modalidad programática o de criterios formales para el cumplimiento de las condiciones para salidas alternativas. Esto último favorece que se den situaciones de vulneración de derechos hacia los adolescentes, dado que se plantea un modelo de trabajo que no trabaja suficientemente las particularidades de los jóvenes que son ingresados a los programas.

La mayor parte de estas situaciones provienen desde el momento en que el adolescente es ingresado al circuito judicial para el posterior establecimiento de las condiciones para el cumplimiento de las salidas alternativas. En esa línea, y como señala Duce (2010), en general las condiciones que establecen los tribunales de garantía para la suspensión del procedimiento dicen relaciones con acciones tales como la firma mensual ante la autoridad respectiva, además de la prohibición de ingresar al lugar en donde se haya cometido un delito, siendo muy baja la cantidad de sentencias que establecen como condición, por ejemplo, la realización de actividades en trabajos comunitarios (2010, p.333).

Esto da cuenta de un sistema de salidas alternativas principalmente enfocado en la formalidad penal, esto es, de dar cumplimiento a las condiciones para acceder a la suspensión, más que en favorecer la reparación del daño causado y la responsabilización.

Lo anterior se ve reforzado con la discusión existente en relación a la duración de las salidas alternativas. Siguiendo el planteamiento de Duce (2010), la extensión de la suspensión del procedimiento puede extenderse hasta por 3 años, lo que es muchas veces superior a las propias penas que establece la sanción legal, en clara desproporcionalidad a la falta cometida por el joven (2010, p.333). Esto último también tendría como consecuencia que el juzgado definiera condiciones para la suspensión de la condena que no tengan tanto contenido de importancia para favorecer la reinserción social del adolescente.

Por otra parte, y como indican las OOTT de los PSA (SENAME, 2016), las acciones de los/as delegados/as están principalmente abocadas al cumplimiento de las condiciones establecidas por las salidas alternativas, esto a través de la implementación de un plan de trabajo en conjunto con el/la adolescente para el logro de estos objetivos.

En general, el trabajo realizado por el PSA está relacionado con las disposiciones establecidas en los incisos c), d) y h) del Artículo N°238 (IURA, 2024), las que definen condiciones para la salida alternativa en aspectos relativos a la rehabilitación médica y/o

psicológica del adolescente (Como puede ser tratamientos por consumo problemático de drogas y/o alcohol), el lograr conseguir un trabajo u oficio o asistir a una instancia educacional, u otras condiciones que permitan acceder a este tipo de salidas.

Respecto a este tema, es posible citar la bibliografía disponible sobre experiencias de trabajo en adolescentes ingresados a PSA. Como indican Gatica y Olivares (2013), a partir de un estudio de 20 casos del PSA Poniente a cargo de la Asociación Cristiana de Jóvenes (ACJ), entidad colaboradora de SENAME, se pudo evidenciar que uno de los principales desafíos que existen a nivel de este programa radica en que los adolescentes se puedan vincular a las redes institucionales que favorecen las orientaciones técnicas del programa para efecto del cumplimiento de las condiciones que impone la salida alternativa (2013, p.186).

Lo anterior tendría su correlato en cierta tendencia al inmediatismo por parte de los adolescentes, quienes solo se relacionan con las redes institucionales (Educación, Salud, Capacitación laboral, entre otras) con el solo fin de obtener beneficios inmediatos y no como una herramienta de largo plazo para establecer proyectos de vida prosociales en el futuro.

Así mismo, esta investigación releva que cerca de un 40% de los adolescentes ingresados a PSA señalan que no ven las redes institucionales como un instrumento que favorezca un cambio en sus vidas, lo que debe ser un indicio para pensar en las maneras en que tanto estos como los equipos profesionales de los programas se vinculan con estas redes (2013, p.186)

Por otro lado, es posible nombrar los estudios de la Defensoría Penal Pública (DPP, 2004) sobre aplicación de salidas alternativas en personas menores de 18 años, las que tienden a relevar los problemas observados a nivel de las PSA en jóvenes infractores y las dificultades existentes para su implementación y logro de objetivos contemplados en sus orientaciones técnicas.

Entre las problemáticas identificadas están la falta de acceso a instituciones especializadas que permitan responder a las necesidades que presentan los adolescentes, como también la falta de capacitación que muchas veces presentan los profesionales al momento de relacionarse con sus casos respectivos (2004, p.41). Con todo, en general se releva una relativa baja deserción de los adolescentes en PSA y un elevado cumplimiento de las condiciones para la salida, sin que esto necesariamente pueda verse como un indicio para una reinserción social plena.

Lo anterior se ve reflejado en otras investigaciones disponibles al respecto. Gallardo et.al (2010) indican, a partir de un estudio de caso con el PSA de Fundación Tierra Esperanza, la importancia de fortalecer la coordinación con redes asistenciales tales como educación, salud o rehabilitación por consumo de drogas y/o alcohol, a miras de propender a una intervención integral con todos los actores involucrados en la reinserción social de los adolescentes (2010, p.88). Así mismo, y siguiendo con la coordinación con otras redes disponibles, se releva el mejorar el diálogo con el poder judicial, específicamente con los tribunales de garantía, a modo de identificar la pertinencia del procedimiento judicial aplicado y de los tiempos en las que se va a ejecutar esta última (2010, p.88)

#### 4.4 Intervención Psicosocial y Redes

La intervención psicosocial y el trabajo con redes asistenciales es un elemento transversal a todas las líneas programáticas de RPA, incluyendo en eso a los SBC y PSA. Esta consiste en la identificación de los factores ambientales que inciden en la conducta de los adolescentes y promover acciones específicas que permitan reducir aquellos elementos nocivos que favorecen la conducta infractora y hacen a los jóvenes más permeables al delito.

Entre las acciones que impulsan los delegados/as y demás profesionales de estos programas, están aquellas relacionadas con la intervención socioeducativa, que busca entregar a los adolescentes herramientas para mejorar sus capacidades de aprendizaje y conocimiento. Como indica Arévalo (2021), la “intervención con adolescentes infractores en el marco de la ejecución de sanciones penales de cumplimiento en libertad es un proceso fundamental en los sistemas modernos de justicia penal juvenil, ya que, por un lado, representa la ejecución de la pena o sanción y, por otro lado, es el sentido y la finalidad de la norma” (2021, p.2). Dicho de otra forma, el lograr incentivar actitudes prosociales en los adolescentes resulta fundamental en los procesos interventivos en esta materia, todo con el fin de lograr los objetivos planteados en materia de reinserción y justicia restaurativa.

Sin embargo, y como señala este autor, las “intervenciones socioeducativas no se encuentran exentas de dificultades en el desarrollo de las acciones o estrategias de los equipos profesionales de los programas de ejecución de medidas de sanción en medio libre (...) es posible que entre los profesionales ocurra una desensibilización de los procesos, lo cual tiene sus bases en el propio contexto y la normalización de los resultados negativos, la reincidencia, las pautas violentas de los adolescentes y la frustración al intentar lograr metas prosociales” (2021, p.3). Esto abre la pregunta sobre la efectividad de las intervenciones que realizan los/as delegados de estos programas y como se abordan desafíos como el quebrantamiento, la negación de los adolescentes a abordar sus situaciones personales y cómo actúan los profesionales del programa al enfrentar estas situaciones.

Si se piensa en las líneas programáticas a analizar, habría que preguntarse cómo se hace posible el proceso de integración y el cumplimiento de los protocolos de servicio por parte de los adolescentes (En el caso de SBC) y de la adecuación de las condiciones exigidas para las salidas alternativas (Para efecto de PSA) en jóvenes, viendo como estos últimos asimilan el proceso interventivo y van respondiendo a las acciones que aplican los delegados/as con ellos.

En relación a este punto, existen diversas experiencias de trabajo exitosas relativas a intervención psicosocial y socioeducativa con adolescentes infractores. Podemos citar los trabajos de Botija et.al (2018) respecto a intervención con adolescentes en el caso español, en donde se evidencian resultados favorables a la conducta pro social en materia de asociación comunitaria (Esto es, de propender a que los adolescentes realicen actividades en comunidad para reducir el riesgo criminógeno), capacitación laboral y educativa y trabajo con familias (2018, p.129-133). En esto, uno de los principales elementos a considerar está en los procesos de concientización que promueven los delegados/as con los adolescentes

para que participen activamente de las acciones que contemplan los planes individuales de trabajo, haciendo énfasis en la importancia de encontrar nuevos caminos de vida a partir de conductas pro sociales.

Por otra parte, en relaciones a las redes asistenciales y su relación con los programas respectivos, las investigaciones disponibles revelan varios desafíos que actualmente presentan los equipos profesionales de la línea RPA para integrar a los adolescentes a estos últimos. Zambrano et. al (2015) y Berríos (2011) coinciden en las problemáticas de integración de los adolescentes a estas redes, principalmente porque no existe un conocimiento especializado de parte de estas últimas en relación a lo que implica trabajar con adolescentes infractores de ley, lo cual es coincidente con algunas de las evidencias expuestas en apartados anteriores.

En ese sentido, cabe preguntarse cómo, a nivel tanto de PSA y SBC se produce esa relación con las redes interinstitucionales, a modo de ver si es posible la integración y bajo qué condiciones los adolescentes pueden sacar los beneficios necesarios del proceso de integrarse a estas instancias.

## 5. CONSTRICCIONES EN LAS MODALIDADES SBC Y PSA

### 5.1 Limitaciones en la ejecución efectiva de modalidades de intervención SBC y PSA en el programa PMM Quilicura Chacabuco.

Tanto la sanción de SBC como el Procedimiento de las Salidas Alternativas, corresponden a modalidades de intervención que están dirigidas a ofrecer a quienes han sido formalizados por infracción a la ley 20.084, una salida distinta a los procedimientos penales clásicos. En relación al SBC, un tipo de intervención orientada con criterios de la justicia restaurativa, y en el caso de las Salidas Alternativas, un procedimiento que fija condiciones para la suspensión del procedimiento penal, evitando la contaminación criminógena que esto conlleva.

Para acceder a este tipo de Sanción o Procedimiento, la ley establece como criterios condiciones relacionadas a:

- 1) Que la gravedad del delito por el cual ha sido imputado, en ambos casos delitos de gravedad media o baja, en los que la pena que pudiera imponerse no exceda los 3 años de privación de libertad.
- 2) En el caso de las Salidas Alternativas, que el imputado no hubiera sido condenado antes por crimen o simple delito (irreprochable conducta anterior).

Sin embargo, para los Programas que ejecutan este tipo de Sanciones o Procedimientos se presentan serias dificultades que pasamos a detallar:

### 5.2 Baja derivación de casos a los Programas de Ejecución, tanto de Sanciones en Beneficio de la Comunidad (SBC) como Salidas Alternativas (PSA).

Como ejemplo de lo anterior, podemos observar el número y los porcentajes de casos atendidos en el programa Multi Modal Quilicura Chacabuco, en donde se observa la baja incidencia numérica de las sanciones de menor gravosidad y las salidas alternativas, dentro del conjunto de casos ingresados a este programa.

Por otra parte, la sanción de Libertad Asistida Especial, que se ejecuta en el Programa PLE Quilicura Chacabuco, presenta un promedio de casos atendidos de 80 casos.

Número de casos atendidos por medida o sanción del programa PMM Quilicura Chacabuco

#### CUADRO N°2: CASOS PMM AL MES DE DICIEMBRE 2023 (INICIO DEL PROGRAMA)

Medida o Sanción	Número de casos vigentes	% del total de casos vigentes
MCA	58	46%
PLA	57	44%
SBC	9	7%
PSA	4	3%
Total	128	100%

### CUADRO N°3: CASOS PMM AL MES DE JULIO 2024

Medida o Sanción	Número de casos vigentes	% del total de casos vigentes
MCA	48	39,0%
PLA	59	49,0%
SBC	12	9,5%
PSA	3	2,5%
Total	122	100%

Desde el inicio de la aplicación del sistema de RPA, en el marco de la ley 20.084, se evidencia por parte de los Tribunales de Garantía, una clara tendencia por aplicar sanciones de mayor gravedad. Esta situación ha afectado principalmente a las sanciones de PLA y SBC. En cuanto a las Salidas Alternativas/ Reparación del Daño Causado, su aplicación por parte del sistema judicial es prácticamente insignificante.

#### 5.3 Creciente estigmatización de la población adolescente/juvenil de sectores populares en la sociedad chilena

En los últimos años se observa en los medios de comunicación, una constante exposición de los delitos cometidos por adolescentes /jóvenes provenientes de sectores populares, generando altos índices de inseguridad en el resto de la población, que motiva a un creciente rechazo hacia estos jóvenes que conlleva: mayores niveles de exclusión social, represión policial y la aplicación de sanciones más gravosa por parte de los Tribunales.

Esta situación limita seriamente las posibilidades de reinserción social de los adolescentes/jóvenes que cumplen condenas principalmente de tipo restaurativo, al dificultar las posibilidades de establecer coordinaciones con organizaciones u organismos locales, en donde estos adolescentes/jóvenes puedan realizar las actividades comprometidas en beneficio de la comunidad, al ser percibidos como potencialmente peligrosos.

#### 5.4 Limitaciones para la especialización de profesionales en la ejecución de SBC y PSA

Dado el número limitado de casos adscritos a la sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) y la modalidad de Salidas Alternativas (PSA), se dificulta la posibilidad de especializar a miembros del equipo profesional del Programa Multi Modal, en la atención de este tipo de modalidades ya que en su cobertura de casos asignados a los delegados/as, ingresan mayoritariamente para cumplimiento de medida cautelar (MCA) o libertad asistida simple (PLA).

Por tanto, se debe considerar que la baja cobertura de casos correspondientes a las salidas alternativas (PSA) y sanciones en beneficio de la comunidad (SBC), dificulta la especialización de los profesionales a cargo en estas modalidades, ya que deben combinar en el ejercicio de sus funciones diversas modalidades de intervención, siendo los casos de SBC y PSA un número muy limitado de los casos que les son asignados.

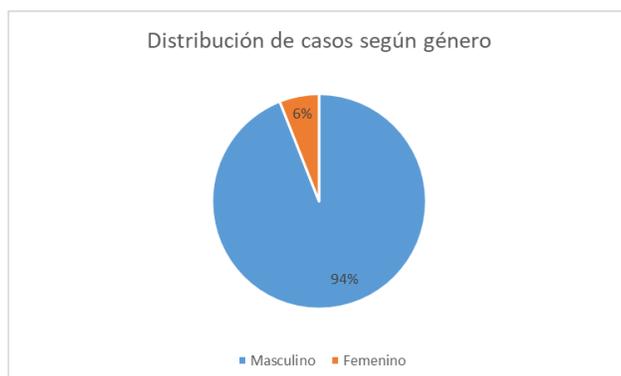
## 6. PERFIL GENERAL ADOLESCENTES INGRESADOS A SBC Y PSA

A continuación, se exponen los datos generales de los adolescentes ingresados a las líneas programáticas de SBC y PSA en el marco del PMM, a modo de identificar el perfil de los jóvenes que entran y las condiciones de origen de las que provienen, esto para dar cuenta de los múltiples desafíos que deben abordar los/as delegados/as de programa al momento de realizar los procesos interventivos con estos últimos, dada los diversos historiales en materia social, de salud y de conducta infractora con la que ingresan.

### 6.1 Adolescentes según género

A partir de las bases de datos disponibles de la aplicación del instrumento RNR, se tiene que la mayoría de los usuarios ingresados a las líneas programáticas son de género masculino, lo cual es consistente con lo que se aprecia en otras sistematizaciones de programas de la institución que demuestran que los jóvenes que ingresan a los programas son principalmente hombres.

**GRÁFICO 1: CASOS SEGÚN GÉNERO**

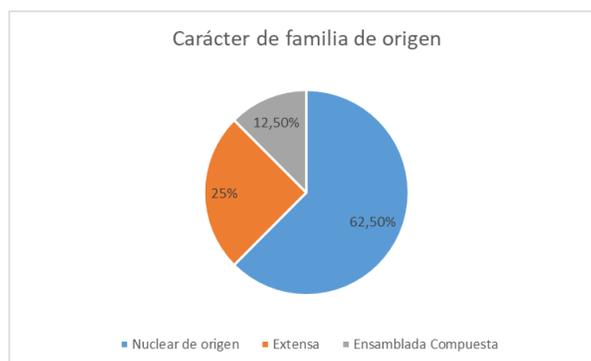


Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

### 6.2 Orígenes familiares

En relación a los tipos de familias de origen que se identifican, se tiene que un alto porcentaje de casos viene principalmente de familias nucleares, las que constituyen un 62,5% de los casos totales de los chicos ingresados al programa.

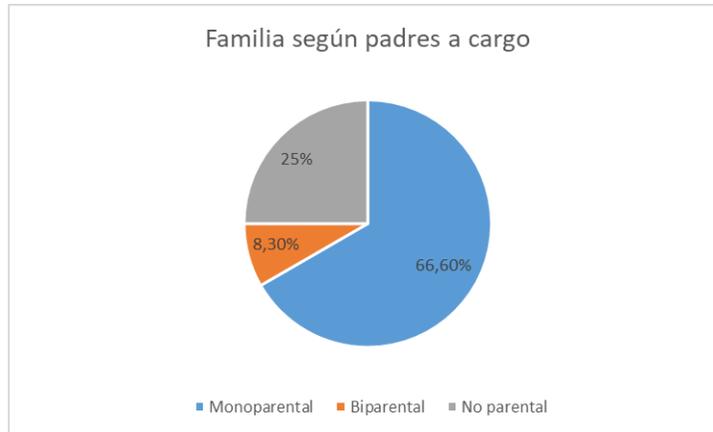
**GRÁFICO N°2: FAMILIA DE ORIGEN**



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

Así mismo, al momento de indagar respecto de la presencia de los padres en las familias de origen de los adolescentes, se tiene que el 66,6% de los casos son principalmente de familias monoparentales, esto es, que solo hay uno de los dos padres a cargo del hogar.

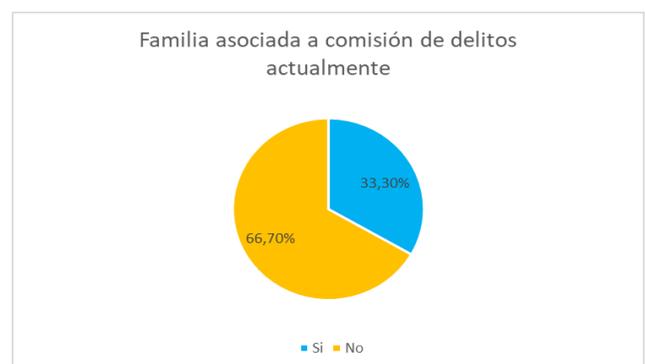
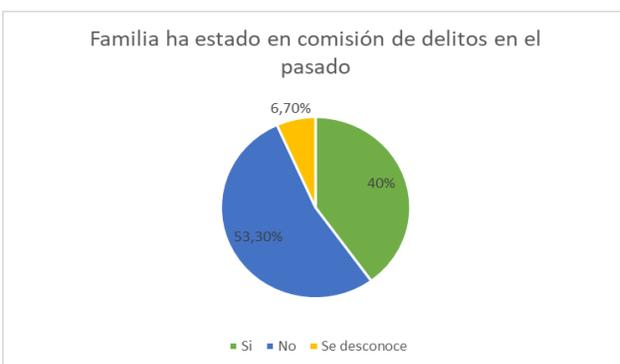
### GRÁFICO N°3: FAMILIA SEGÚN PADRES A CARGO



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

En relación a la inserción delictual de las familias, se tiene que cerca de un 33% de los casos tiene familias que han cometido delitos en el pasado y un 40% en donde han existido este tipo de situaciones en la actualidad. Aunque son menores en relación a los casos en donde no existen familias involucradas en delitos, si son datos considerables que también revelan como los propios núcleos de origen de donde provienen los adolescentes presentan esta clase de conductas.

### GRÁFICOS N°4 Y N°5: FAMILIAS SEGÚN DELITOS COMETIDOS EN EL PASADO Y EN LA ACTUALIDAD



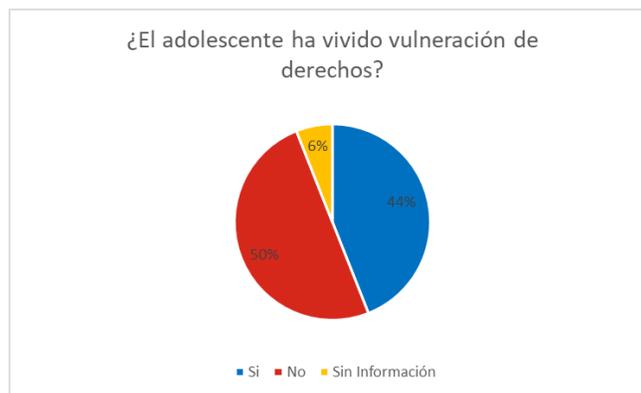
Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

### 6.3 Vulneraciones de derechos e historial infractor

Por otra parte, se tienen los datos relativos a la existencia de vulneración de derechos y a los historiales delictivos anteriores que llevan los adolescentes al momento de su ingreso al PMM. En esto, se tiene que el 50% de los ingresados no ha vivenciado situaciones de vulneración de sus derechos esenciales, aunque se tiene un no menor 44% que si ha atravesado por este tipo de circunstancias a lo largo de su vida.

Muchas de estas situaciones tienen relación circunstancias de abusos o de violencias sufridas en el entorno familiar más inmediato, o en los ambientes sociales en los que se encuentran involucrados los adolescentes, lo que suma un factor de complejidad al trabajo interventivo que tienen que realizar los/as delegados del PMM en tanto esto influye en las formas en que los adolescentes logran abordar sus historias de vida con los profesionales del programa.

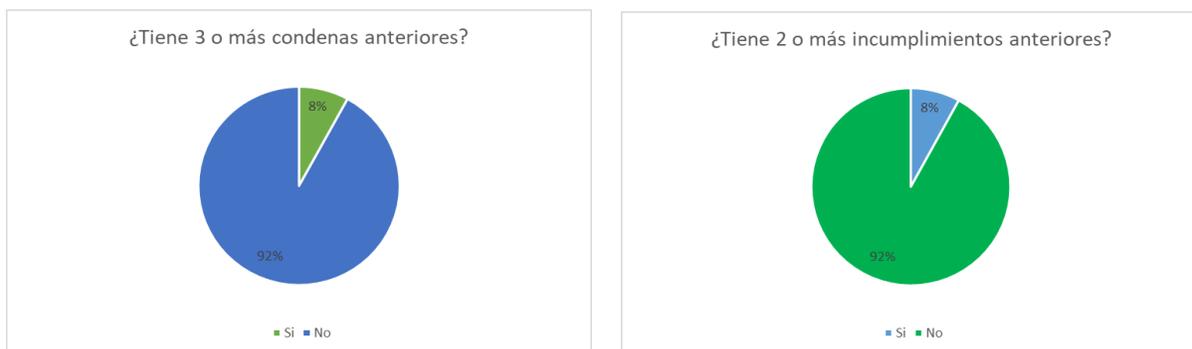
**GRÁFICO N°6: ADOLESCENTES SEGÚN VULNERACIÓN DE DERECHOS**



**Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024**

Por otra parte, en relación a la existencia de situaciones de condenas anteriores o de incumplimientos de las sanciones penales, en general los adolescentes ingresados presentan un bajo porcentaje de casos con más de una condena o con quebrantamientos reiterados de las sanciones.

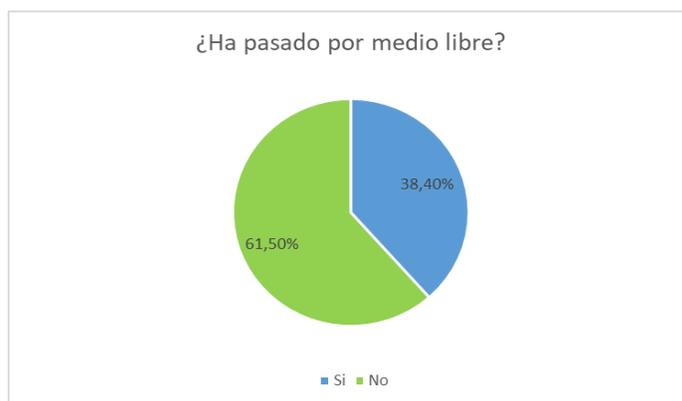
**GRÁFICOS N°7 Y N°8: CONDENAS ANTERIORES Y INCUMPLIMIENTOS DE LA SANCIÓN**



**Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024**

En relación a los ingresos a programas de medio libre, un 61,50% de los casos ingresados a PMM no ha tenido paso por estos programas, frente a un 38,5% que si lo ha tenido. Esto incide en el proceso de intervención, ya que aquellos adolescentes que ya han pasado por estos programas, o que incluso actualmente se mantiene en paralelo en medio libre, deben pasar por situaciones en donde tienen que asistir a una elevada cantidad de sesiones con su delegado a cargo, lo que puede derivar en situaciones de sobre-intervención de casos y debilitar la realización de las actividades en el marco de lo que establecen los planes de intervención de las líneas programáticas.

### GRÁFICO N°9: ADOLESCENTES QUE HAN PASADO CON ANTERIORIDAD POR PROGRAMAS DE MEDIO LIBRE

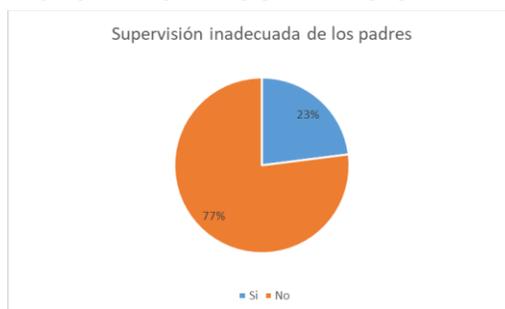


Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

#### 6.4 Conductas sociales en adolescentes

Respecto de las pautas sociales que se identifican en los jóvenes que ingresan al programa, es posible señalar diversas cosas al respecto. Un elemento de relevancia dice relación con la supervisión que mantienen los padres sobre los adolescentes, así como también del vínculo que se genera entre ellos. Esto es de particular importancia, ya que, al ser el núcleo familiar más inmediato, el poder promover conductas favorables al desistimiento delictual o que permitan pensar en pautas de vida pro-sociales, es fundamental para el éxito de cualquier intervención y del propio futuro de los adolescentes. En este ámbito, se tiene que un 23% de los casos mantiene una supervisión inadecuada de los padres, lo cual es un porcentaje bastante bajo en relación a los casos en donde si existe esa presencia paternal.

### GRÁFICO N°10: GRADO DE SUPERVISIÓN DE LOS PADRES



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

En la misma línea, en cuanto al vínculo con los padres, en general los jóvenes tienden mayoritariamente a llevarse bien con sus progenitores, aunque más con los padres que con las madres en buena parte de los casos. Esto tiende a romper ciertas tendencias observadas en otras sistematizaciones, en donde los adolescentes tienden a vincularse más con la figura materna que con la paterna.

### GRÁFICO N°11 Y N°12: RELACIONES CON FIGURA PATERNA Y MATERNA

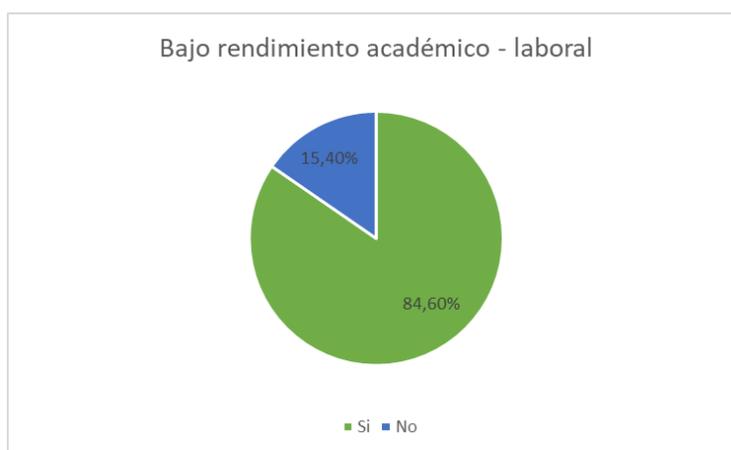


Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

En cuanto a las pautas sociales identificadas, se tiene que hay un elevado número de casos (84,6%) de jóvenes que presentan rezago en materia educacional o laboral, aspecto que influye negativamente en la posibilidad de construir un plan de vida con herramientas sólidas que permitan la consecución de ese objetivo.

Esto también impacta en el desarrollo de las intervenciones por parte de los delegados/as, ya que implica el tener que fortalecer el vínculo con redes educacionales y de formación laboral que permitan a los adolescentes superar estas carencias de origen con las que vienen.

### GRÁFICO N°13: ADOLESCENTES CON BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO - LABORAL



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

Este último dato tiene una fuerte relación con el elevado porcentaje de casos que presentan ausentismo escolar y/o laboral, el cual alcanza un 92,3% de los usuarios. Aquello indica que buena parte de los adolescentes o deja sus estudios o abandona o no busca empleo por largos períodos de tiempo, lo que también podría incidir en la profundización de conductas de riesgo.

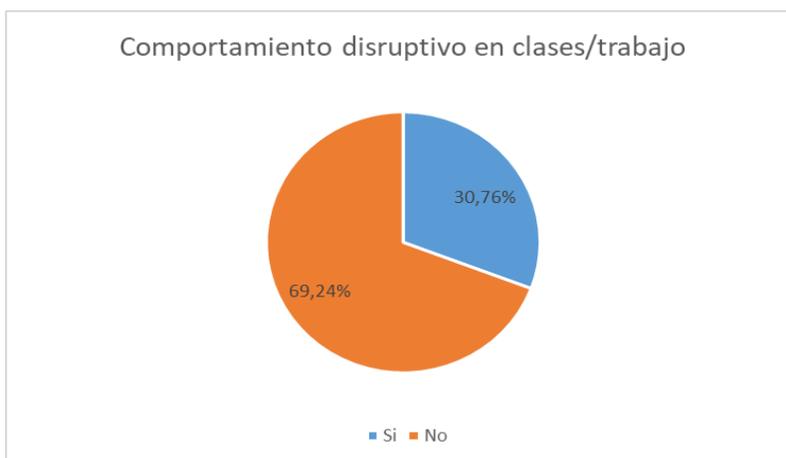
**GRÁFICO N° 14: AUSENTISMO ESCOLAR Y/O LABORAL**



**Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024**

En relación a la presencia de conductas disruptivas que presentan los adolescentes en espacios educativos, se tiene que un 69,24% de casos que no presentan estas conductas respecto de un 30,76% de casos que si lo mantiene.

**GRÁFICO N°15: COMPORTAMIENTO DISRUPTIVO EN CLASES/TRABAJO**

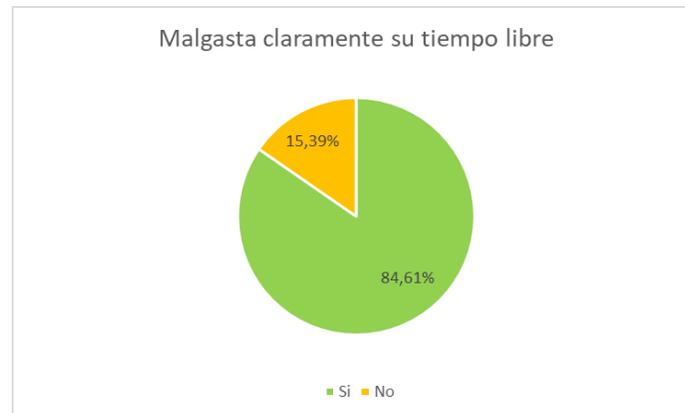


**Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024**

Por otro lado, en relación a las pautas de vida que mantienen los adolescentes, se tiene que un 84,61% de los casos reconoce que malgasta su tiempo libre. Esto puede ser representativo de situaciones en donde los adolescentes dedican la mayor parte de su tiempo en actividades que no favorecen el desarrollo de comportamientos pro-sociales, lo

cual también influye negativamente en la conducta infractora y en la posibilidad de desistimiento.

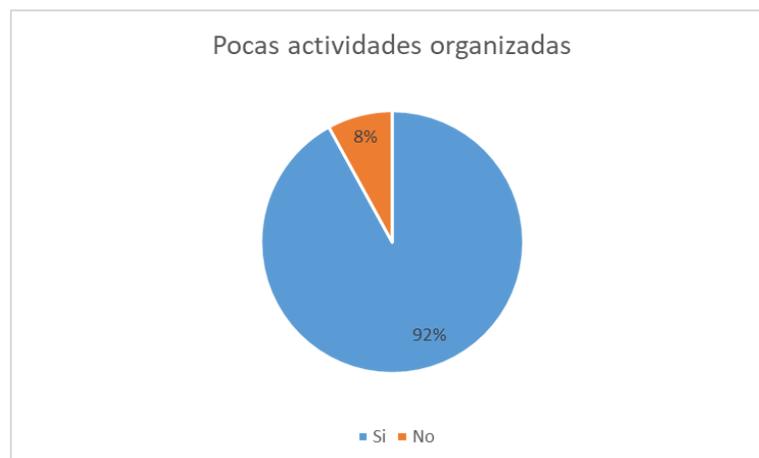
### GRÁFICO N°16: ADOLESCENTES QUE MALGASTAN SU TIEMPO LIBRE



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

En esa misma línea se tiene que hay un elevado porcentaje de casos que en general no organiza actividades, alcanzando prácticamente un 92% de los adolescentes. Esto significa que en general no habría mucha disposición a realizar otra clase de acciones de carácter recreativo o que permitan mejorar las conductas de los adolescentes, lo que pone un desafío en el trabajo de intervención que realiza el equipo profesional del PMM en cuanto existe una necesidad de encontrar que los adolescentes tengan mejores pautas de conducta para favorecer el desistimiento.

### GRÁFICO N°17: POCAS ACTIVIDADES ORGANIZADAS



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

Por otra parte, al profundizar respecto de las redes sociales que sostienen los jóvenes (principalmente, amistades y conocidos), existe un elevado porcentaje de casos que reconoce que tiene al menos un cercano o amigo que incurre en actividades delictivas. Esto implica que existe una persistente inserción delictiva en los grupos humanos donde se

encuentran los adolescentes, lo que también abre la pregunta en las formas en que el programa también hace esfuerzos para lograr superar este tipo de situaciones.

**GRÁFICO N°18 Y N°19: CONOCIDOS Y AMISTADES CON COMPORTAMIENTO DELICTIVO**



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

**6.5 Consumo de drogas y/o alcohol en adolescentes**

En materia de situaciones de consumo de drogas y/o alcohol, se tiene que la mayoría de los casos tienden a consumir principalmente marihuana, que es la droga de mayor uso en adolescentes. Se identifica también un alto porcentaje de casos que requiere derivación por consumo problemático de drogas, llegando a cerca del 56,25% de los casos. Por ello, resulta importante para esta sistematización identificar como el programa aborda los procesos de derivación por consumo en adolescentes.

**GRÁFICOS N°20 Y N°21: SUSTANCIA PRINCIPAL DE CONSUMO Y DERIVACIONES**



Fuente: Elaboración propia en base a datos PMM 2024

## 6.6 Resultados preliminares

A partir de los datos expuestos con anterioridad, se ve qué en la mayoría de los casos ingresados a las líneas programáticas analizadas, existe una alta presencia de indicadores que podrían incidir en la conducta delictiva y complejizan el trabajo interventivo de los/as delegados/as. Los principales factores están relacionados con la presencia de entornos sociales que facilitan las conductas de riesgo e infractoras, principalmente por la relación que existe con las familias, amistades y cercanos en situaciones de delito, lo que también incide en que los adolescentes ingresados al programa presenten posteriormente formas de comportamiento que favorecen el actuar infractor.

Así mismo, en relación a las pautas de vida, el elevado ausentismo académico y laboral, sumado al bajo desempeño que se ve en términos de la actividad escolar y de empleo, revela los altos niveles de rezago que presentan los adolescentes en este ámbito de la vida. Por eso mismo, cabe preguntarse como las líneas programáticas analizadas abordan este tópico tan relevante para el futuro de los adolescentes y de si las herramientas que se entregan de parte de los SBC y PSA favorecen la integración de los jóvenes a estas instancias, en tanto el poder contar con estudios y empleo permite constituir pautas de vida alejadas del inmediatismo económico que muchas veces promueve el actuar delictivo.

Por otro lado, la baja realización de actividades o situaciones de malgasto de tiempo libre abre la pregunta respecto a cómo los adolescentes dedican sus tiempos para el ocio, y de si las actividades que hacen realmente permite encontrar espacios en donde puedan hacer cosas en sus tiempos libres que permitan favorecer conductas pro-sociales y estilos de vida alejados de la conducta delictual. Por ello la importancia, por ejemplo, en sanciones como son los SBC que los servicios comunitarios que hagan los jóvenes tengan algún sentido para ellos, en la dirección que permitan orientar el uso de tiempo hacia actividades productivas y que no estén mediadas por ambientes sociales delictivos.

Finalmente, en cuanto a la cuestión de la prevalencia del consumo de drogas, se tiene que hay un uso generalizado de marihuana en los jóvenes, más allá de la existencia de otro tipo de narcóticos identificados en las evaluaciones que se realizan con los adolescentes, además de un alto nivel de derivaciones a red asistencial. Esto conlleva a profundizar en como los delegados/as del programa trabajan con el resto de las redes para derivación por consumo y ver la efectividad de estos programas en el trabajo realizado con los adolescentes, a modo de discutir cómo se va avanzando en la superación del uso de drogas y como se favorece con esto pautas de vida prosociales.

## 7. ANÁLISIS DE EXPEDIENTES DE ADOLESCENTES SBC Y PSA

A continuación, se exponen los principales resultados de la revisión de expedientes de los adolescentes ingresados a SBC y PSA, a modo de identificar las prácticas de trabajo realizadas durante el último tiempo por parte de los/as delegados/as del programa y ver la efectividad de los procesos de intervención que se hacen con los adolescentes. Esto tiene por objetivo el reconocer las acciones que puedan ser exitosas en la reinserción social de los usuarios del PMM y de poder ver las formas en las que se fortalece el trabajo realizado por los profesionales del programa.

### 7.1 Servicios en Beneficio de la Comunidad (SBC)

En relación a la modalidad de SBC, se trabajó con 3 expedientes de caso, indagando en el carácter del servicio ejecutado por el adolescente, las intervenciones realizadas por los/as delegados/as durante el período de inserción del joven en el programa y la respuesta que ha presentado frente a las intervenciones. A continuación, se exponen los principales hallazgos expuestos en estas materias:

**1) D.O. (Hombre – 17 años):** Adolescente ingresado por tráfico de estupefacientes. Se le sancionó con 60 horas de trabajo comunitario obligatorio. El SBC aplicado refiere a trabajar como monitor en el programa municipal “Recreo con sentido”, para actividades recreativas con estudiantes adolescentes de la comuna de Quilicura, además de hacer actividades de carga y preparación de canchas de fútbol.

Como señalan los informes de intervención individual, se complementa el trabajo en SBC con intervenciones en el ámbito psico-educativo y de salud. Los delegados han sostenido reuniones continuadas con el adolescente para orientarlo en el carácter del servicio comunitario que deberá realizar, además de coordinar atenciones de salud mental en el CESFAM respectivo para atención psicológica.

También, en el aspecto psicosocial, se ha profundizado en aspectos de la personalidad como el trabajo en equipo que permitan mejorar el desempeño que va a sostener el adolescente en su servicio comunitario, elemento que permite favorecer conductas prosociales que reduzcan los factores de riesgo involucrados a la conducta infractora.

En general, se aprecia una integración favorable del adolescente en el servicio, teniendo la oportunidad de poder incorporarse con grupos comunitarios no asociados a actividades delictivas y encontrando espacios que permitan desarrollar competencias blandas. Esto último puede tener un correlato en lo discutido con anterioridad en el apartado bibliográfico (Ver “Estado del Arte”) en donde se aborda como los servicios comunitarios con alto nivel de inserción social permiten mejorar el desempeño de los adolescentes en estos, además de promover la no reincidencia en actividades delictivas posteriores.

**2) H.R. (Hombre - 17 Años):** Este caso se encuentra ingresado a modalidad SBC por una situación de receptación de vehículos. Para este efecto, se dictaminó como sanción 30 horas de servicios comunitarios en las dependencias del PAI Ágora Colina, donde hace actividades de taller grupal en torno al consumo problemático de drogas y/o alcohol.

A nivel general, la coordinación hacia el resto de las redes asistenciales ha ido en pos de fortalecer las capacidades académicas del adolescente integrándolo al ASE Metropolitano Norte, para promover nivelación socioeducativa. El adolescente también se encuentra asistiendo de forma regular a un establecimiento educativo formal, aspecto que es trabajado de forma activa en las intervenciones que realizan los delegados a cargo del caso.

En el ámbito familiar, se evidencian circunstancias de riesgo involucradas al consumo de drogas por parte del padre biológico, elemento que influye negativamente en el estado emocional del adolescente y su desempeño tanto en lo que es su quehacer personal como también en la participación que ejerce en el programa. En este punto, la estrategia realizada por los delegados está en establecer estrategias de contención emocional con el adolescente, que permita identificar los problemas que está teniendo en su hogar y promover formas de resolución.

Lo anteriormente señalado tiene una clara incidencia en el cumplimiento de la sanción por parte del joven, quien presenta situaciones de quebrantamiento en el cumplimiento de las horas de servicio comunitario, aspecto que también es trabajado en las sesiones de trabajo con el adolescente a través de la concientización de las consecuencias que implica el no cumplir las horas de servicio. Aquí se trabaja igualmente con figuras significativas, como es el caso de la madre biológica y su actual pareja, que no estén asociadas con situaciones de riesgo para poder favorecer la adherencia del adolescente tanto al servicio como también a las actividades relativas a las redes asistenciales.

Por otra parte, se evidencia en los registros que el adolescente ya ha tenido paso por otros programas de la línea RPA (Principalmente MCA, CIP y PLA), lo que permite revelar la profundidad de la conducta delictual a lo largo de su historia de vida, como también de las consecuencias de largo plazo que puede tener la sobre-intervención del adolescente al pasar por estos programas, lo que permitiría explicar la refractariedad que este presenta en el cumplimiento de las actividades del protocolo de servicio.

**3) S.P (Hombre – 18 Años):** Caso ingresado por receptación de vehículo. Muestra paso por programas de la línea RPA (Específicamente, de PSA). Se establece una sanción de 40 horas de trabajos comunitarios en el PAI Ágora Colina, para profundizar tratamiento por consumo de drogas y favorecer actividades en común con otros jóvenes para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en su PTI.

El adolescente presenta situaciones familiares de ruptura del núcleo familiar, siendo el padrastro la figura significativa más relevante durante el proceso de intervención, quien promueve la participación del joven en las actividades contempladas en el programa. Ello permite favorecer adherencia y contribuir a la concientización en cuanto al cumplir lo establecido en el protocolo de trabajo.

En general, se evidencia una valoración positiva por parte del adolescente en cuanto a su ingreso al PAI para cumplimiento de su sanción. Se rescata de parte de los delegados a cargo de este joven que el conocimiento de este último tanto del equipo como las personas que conforman el PAI permite que el joven reconozca este espacio como uno que le permite desarrollarse en el ámbito social y favorecer conductas que reduzcan el riesgo de

reincidencia en el ámbito delictivo, si bien el adolescente está recién empezando a cumplir las horas establecidas en su protocolo de servicio.

**4) A.R. (Hombre – 18 años):** Joven procesado por diversos delitos de Robo con intimidación, Receptación y porte ilegal de municiones. Para estos efectos, el tribunal estableció diversas medidas sancionatorias por separado, en las que se incluye: 1) 18 meses en Régimen Cerrado y 18 meses en Programa de Libertad Asistida (PLA) por Robo con Intimidación; 2) 300 días de presidio menor por tenencia ilegal de armas, a cumplirse en Programa de Libertad Asistida; 3) 60 días de prisión a cumplirse con 30 horas de Servicios en Beneficio de la Comunidad.

El joven se encuentra suspendido del Programa PMM desde el 27 de agosto, debido a su ingreso a cumplir sanción de régimen cerrado, no habiendo ninguna otra gestión de parte del equipo en relación al cumplimiento de las horas de servicios comunitarios. Se releva este caso en particular, puesto que, al tratarse de un caso con múltiples sanciones, imposibilita a los delegados poder trabajar con él para el cumplimiento de esta sanción específica. Así mismo, resulta problemático para el trabajo que realizan los delegados que un adolescente pueda estar sobre-intervenido en distintas modalidades programáticas, ya que esto complejiza las gestiones que pueda hacer el equipo hacia el futuro.

Además, en relación a este caso en que se combinan sanciones de mayor gravosidad (régimen cerrado), de mediana gravosidad (libertad asistida simple) y sanción de baja gravosidad (SBC), se pierde el sentido restaurativo y de evitar la contaminación criminógena inherente al sistema penal, ya que la sanción de SBC solo se puede ejecutar una vez que el adolescente cumpla su condena de régimen cerrado y retorne al medio libre.

## 7.2 Resumen actividades contempladas en modalidad SBC

A continuación, se exponen las principales medidas tomadas por los delegados en materia de SBC, a modo de reconocer las gestiones que se han realizado durante los procesos de intervención con adolescentes:

**CUADRO N°4: ACCIONES TOMADAS POR DELEGADOS PARA CUMPLIMIENTO DE SBC**

Ámbito de intervención	Actividades realizadas por delegados
<b>Supervisión de la sanción y vínculo con figuras significativas</b>	<p>Entrevistas motivacionales con adolescente</p> <p>Supervisiones en terreno, respecto de cumplimiento de la sanción</p> <p>Entrevistas con adultos significativos para promover adherencia al programa, además de informar respecto de las condiciones para el cumplimiento de la sanción</p>
<b>Educación</b>	<p>Realización de entrevistas respecto a intereses educacionales y laborales, para poder identificar oferta disponible.</p> <p>Gestiones con establecimientos educacionales para inserción de adolescentes en espacios educativos</p>
<b>Salud</b>	<p>Entrevistas para promover concientización del cuidado de la salud</p> <p>Coordinación con CESFAM respectivo para derivación</p>

**Fuente: Elaboración propia en base a Informes de Situación Actual - SBC**

En general, se destaca que el carácter de los servicios comunitarios que se han establecido en el programa tienen la cualidad de ser instancias donde los adolescentes tienen que relacionarse con otras personas. En algunos casos, con personas de su edad. Esto conlleva la importancia de tener que desarrollar y fortalecer las habilidades sociales para el cumplimiento del protocolo de servicio.

Ciertamente, cabe preguntarse hasta donde se ha producido el cumplimiento de las actividades contempladas en los planes de trabajo, y hasta donde las actividades que se realizan cumplen con la finalidad de no solo hacerle sentido al joven en lo que es el proceso de resignificación y readaptación de la conducta social, sino también de lograr cumplir con los objetivos de desistimiento y favorecimiento de nuevas formas de vida alejadas de factores de riesgo delictivos.

### 7.3 PSA – Evaluación de expedientes

Para efecto de las salidas alternativas, se consideraron tres expedientes de caso que permiten reconocer las acciones realizadas por el equipo del PMM en esta línea programática. A partir de la información recolectada, los resultados se exponen a continuación:

**1) G.R (Hombre – 18 años):** Joven ingresado a modalidad PSA, por robo con violencia. En noviembre de 2023 pasa al Programa PSA de ACJ, debido a la licitación de Programas RPA de 2023. Luego fue traspasado al nuevo Programa PMM Quilicura Chacabuco en el mes de diciembre de ese año. En ese momento se establece un protocolo de acción que incluye la derivación a programa de control de impulsos en COSAM Irene Bravo, además de realizar gestiones en torno a supervisar el cumplimiento de actividades laborales en el marco de lo establecido por la salida alternativa. Durante este período, se trabaja con la familia nuclear y familiares significativos (principalmente, la abuela del joven) para favorecer adherencia a las actividades contempladas en el PSA.

Sin embargo, durante el proceso de intervención se identifica un alto nivel de refractariedad por parte del joven en cuanto al cumplimiento de su plan de trabajo, además de un fracaso en cuanto a la incidencia que pueda tener la familia en lograr que el joven cumpla con las medidas dictadas por el tribunal. Ello puede tener explicación principalmente en la complejidad del delito por el que fue condenado, además de la presión que implica el ya haber tenido que pasar por anterioridad por otro programa y de las consecuencias que puede tener el integrarse a otra institución y relacionarse con otro equipo de trabajo.

Hay un período considerable de no asistencia al programa y de pérdida de contacto con el PMM, lo que se traduce en un alejamiento de las redes a las que se encuentra integrado el joven. Esto abre la pregunta de cómo los delegados son capaces de lograr que la salida alternativa ofrecida logre ser asumida por el joven como una oportunidad para favorecer el desistimiento y pautas de vida que superen la conducta delictual y reducir el impacto de aquellos factores que promueven el incumplimiento de lo establecido en la modalidad PSA.

**2) J.C (Hombre – 18 años):** Joven ingresado a PSA por robo con violencia. Al igual que el caso anterior, este también fue traspasado desde la ACJ para seguir cumpliendo su salida alternativa en el PMM Quilicura Chacabuco. Al igual que en el caso anterior, los delegados vinculan al adolescente con la red de COSAM Irene Bravo para integrarse al programa de control de impulsos, aspecto que es cumplido por el adolescente durante los primeros meses de la intervención hasta que este opta por priorizar actividades laborales para dar cumplimiento a la salida alternativa planteada por el tribunal.

En esa búsqueda de oportunidades laborales, el joven logra apoyarse en las redes familiares más cercanas en miras de encontrar trabajo, lo que demuestra un aspecto positivo en cuanto al involucramiento de la familia en favorecer la participación de las actividades contempladas en el programa. Se ha intentado por parte del programa mantener visitas periódicas con el joven, aunque recientemente ha habido una mayor dificultad en poder realizarlas dado que este estaría trabajando en otra región distinta a la que se encuentra el programa.

**3) B.R (17 Años):** Adolescente ingresado a PSA por robo con violencia, al igual que los casos anteriores fue traspasado desde PSA ACJ al nuevo Programa PMM en diciembre de 2023. Al momento de su ingreso, se establecen instancias de acompañamiento y supervisión mediante entrevistas regulares con el adolescente para favorecer adherencia a lo establecido por el programa y para lograr el cumplimiento de su salida alternativa. Se aprecia en general buena disposición a participar en las actividades, además de la realización de gestiones para que el adolescente pueda incorporarse a la red de salud, en atención a complicaciones generadas por una lesión en el antebrazo izquierdo

#### 7.4 Resumen actividades contempladas en modalidad PSA

A continuación, se exponen las principales medidas tomadas por los delegados en materia de PSA, a modo de reconocer las gestiones que se han realizado durante los procesos de intervención con adolescentes:

**CUADRO N°5: ACCIONES TOMADAS POR DELEGADOS PARA CUMPLIMIENTO DE PSA**

Ámbito de intervención	Actividades realizadas por delegados
<b>Supervisión de la Salida Alternativa y vínculo con figuras significativas</b>	<p>Entrevistas motivacionales con adolescente</p> <p>Supervisiones en terreno, respecto de cumplimiento de la suspensión condicional.</p> <p>Entrevistas con adultos significativos para promover adherencia al programa, además de informar respecto de las condiciones para el cumplimiento de la sanción</p>
<b>Familia</b>	Orientación a la familia sobre implicancias de la salida alternativa y que permita facilitar el contacto con el/la adolescente
<b>Salud</b>	Coordinación con COSAM para programas de salud mental, específicamente, de control de impulsos

**Fuente: Elaboración propia en base a Informes de Situación Actual – PSA**

## **8. CODIFICACIÓN Y ANÁLISIS ENTREVISTAS DELEGADOS – SERVICIOS EN BENEFICIO A LA COMUNIDAD**

En las páginas siguientes, se reflexiona en torno a los hallazgos categoriales de la presente sistematización, a partir del análisis de las unidades hermenéuticas originadas en los Focus Group y entrevista en profundidad. Para estos efectos, y como fue señalado en el apartado metodológico de este estudio, se utilizó el software AtlasTi para poder realizar codificación abierta correspondiente a la teoría fundamentada (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1997/ 2002; Bryant & Charmaz 2007) en cada una de las entrevistas realizadas al equipo profesional del PMM.

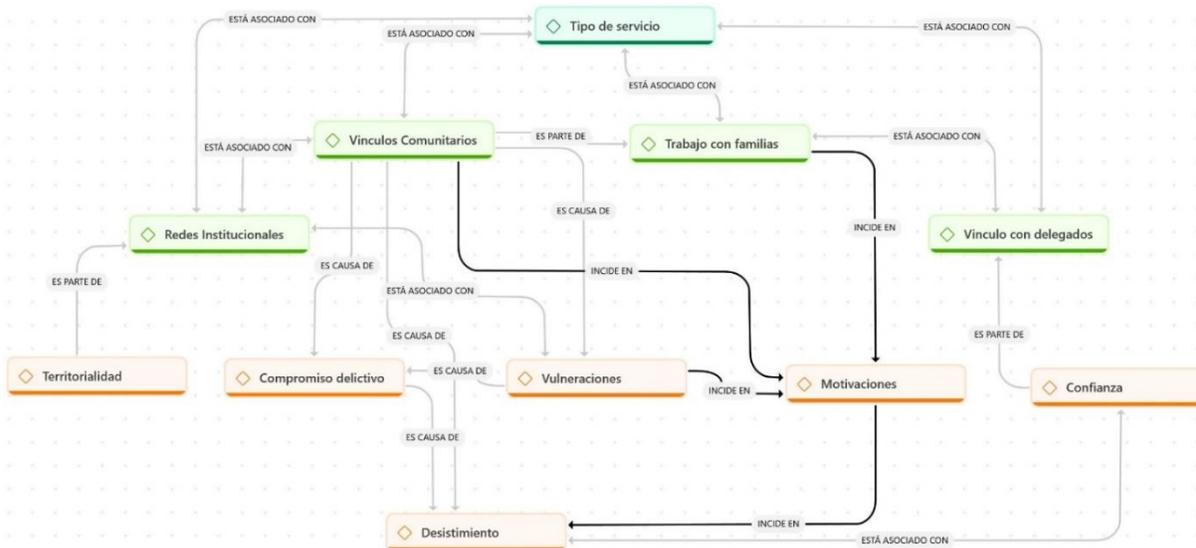
De acuerdo a Soneira (2006), [para] “este tipo inicial de codificación [los] códigos pueden provenir tanto de las lecturas y la formación teórica del investigador (pre-codificación) o, lo que es más rico, del lenguaje y las expresiones usadas por los actores” (2006, p.153). Efectivamente, la codificación responde a las lecturas y conceptos de los recursos técnicos para la intervención, como de las categorías discursivas de sus interventores. Habiéndose realizado la codificación abierta, se procedió a hacer una codificación axial de tipo exploratoria, con el fin de establecer las conexiones entre las categorías disponibles e identificar si, a partir de los textos analizados, era posible identificar categorías adicionales de respuesta que permitan comprender los discursos y significaciones de los entrevistados en torno a los temas que fueron abordados durante los Focus Group y entrevistas.

En esta sistematización se debe tener claro que, debido a limitaciones en la muestra cualitativa, y de las posibilidades de saturación semántica de las categorías, una codificación axial es arriesgada, por lo tanto, la meta codificación que se puede ofrecer está acotada a esta realidad, muy restringida en sus alcances. En la codificación axial “el investigador reúne la información en nuevas formas después de la codificación abierta. Esto es presentado usando un paradigma de codificación o diagrama lógico en el cual el investigador identifica una categoría central sobre un fenómeno” (Soneira 2006, p.161).

A continuación, se exponen cada uno de los resultados disponibles para efecto de la codificación:

## 8.1 Mapa de categorías

En función de la codificación abierta, se estableció un mapa conceptual de los códigos utilizados a modo de identificar las diversas relaciones que se encontraron entre cada una de las categorías que surgieron a partir del análisis, las que permiten llegar al siguiente esquema:



Fuente: Elaboración propia en base a Codificación Atlas Ti

## 8.2 CATEGORÍA PRINCIPAL: Tipo de Servicio – Servicios en Beneficio a la Comunidad

◇ Tipo de servicio

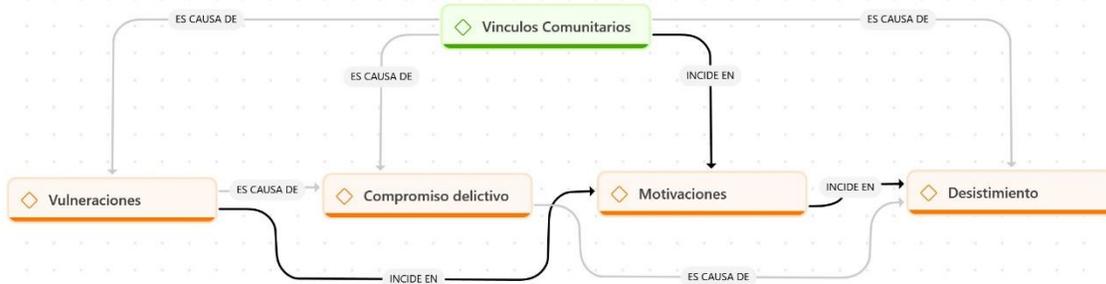
Al momento de profundizar respecto del tipo de SBC a la que ingresan los adolescentes, un primer elemento a considerar que está transversalmente presente en los discursos de los delegados dice relación con que el servicio al que se integren pueda establecer un vínculo con la comunidad de manera activa, lo que permita facilitar el trabajo en habilidades sociales y promover conductas favorables al desistimiento y la superación progresiva de la conducta infractora. Así mismo, los resultados de las entrevistas también demuestran como las familias se integran al proceso de intervención al que están incorporados sus hijos, lo que también tiene que ver con el carácter del servicio en el que se insertan:

*asiste a unas actividades que realiza la municipalidad que se llaman “recreos con sentidos”, ya que se dan en el espacio del recreo más largo que tienen los alumnos y ahí en este caso el adolescente tiene que apoyar a que se realicen los juegos y las actividades (Hombre, Delegado PMM)*

*el muchacho se vio como bien dispuesto porque notó un buen equipo al donde él podía llegar y yo creo que eso fue lo que le motivó y también el acceso, como te había mencionado también previamente en la anterior respuesta, el acceso a poder recibir atenciones en salud no tanto para él sino que para su hijo, que*

tiene un hijo de un año, entonces eso le puede traer como, generar coordinaciones o presentar una instancia donde este muchacho pueda acceder también a una atención de control de salud para su hijo (Hombre, Delegado PMM)

### 8.3 Categoría secundaria 1: Vínculo comunitario



Fuente: Elaboración propia en base a Codificación Atlas Ti

La evidencia anteriormente señalada permite identificar una nueva meta-categoría que se relaciona con el carácter de los vínculos comunitarios. Ello tiene relación con los entornos sociales en el que es socializado el adolescente, como también de la posibilidad que este último pueda sustraerse de aquellos grupos de mayor riesgo y poder entablar espacios de socialización con comunidades que no estén asociadas a conductas infractoras, lo que a su vez tiene relación con la oferta programática disponible:

*un lazo social que está roto o que es precario entonces como darle este sentido como fundación a esta sanción, que es como del apoyo comunitario, de identificar los sistemas de soporte institucional que puedan tener (Hombre, Delegado PMM)*

*Pero también el acompañamiento que hacen los profesionales que lo ven en otras instancias que son ajenas al programa mismo, sino que son en lugares que son, como podríamos decirles ya, más contextuales, más comunitarios. Eso para mí es fundamental para un proceso de reinserción y de responsabilización (Hombre, Delegado PMM)*

### 8.4 Subcategoría 1 – Vulneraciones



Otra categoría que ha podido establecerse a partir de los discursos de los delegados tiene relación con formas de vulneración que se evidencian a lo largo de las historias de vida de los adolescentes, la que tiene relación con las comunidades de origen de dónde provienen, y en donde se presentan situaciones de violencia principalmente dentro de las familias, además de circunstancias de marginación a nivel de las redes asistenciales en las que participan los jóvenes:

*también en las familias donde los chicos ven consumo o ven violencia intrafamiliar o vinculación de la misma familia con el delito también hacia nivel comunitario donde en sus poblaciones, en su entorno, en su barrio, ven consumo, ven violencia, ven tráfico, ven distintas situaciones que van vulnerando también sus derechos de manera sistemática (Delegado PMM, Hombre)*

*otro tipo de vulneración que se ha podido visualizar podría ser por parte de los colegios, que a veces se genera cierta estigmatización a los adolescentes que vienen con este perfil cuando se enteran que están participando en un programa de cautelar o de sanción (Delegado PMM, Hombre)*

### 8.5 Subcategoría 2 - Compromiso delictivo



Siguiendo con lo anterior, en relación al compromiso delictivo que presentan los adolescentes, y el impacto que esto tiene en la intervención, se reconoce la incidencia que tienen los contextos familiares en las conductas infractoras de los adolescentes, lo que a su vez tiene un impacto negativo en las posibilidades de que los jóvenes puedan integrarse a las actividades de las redes asistenciales y de los procesos de intervención que contempla la línea programática. Esto podría explicar el compromiso delictivo como un efecto de las vulneraciones que viven los adolescentes:

*identidad delictiva asociada a la comisión de delitos como tal, ya si bien en hechos puntuales fue una complicación familiar donde la madre del adolescente empieza a dar inicio a la venta de sustancias y ahí él también se ve involucrado en esta acción, pero en sí no hay un compromiso delictivo (Delegado PMM, Hombre)*

*que entra a relativizarse un poco desde cada caso, desde la subjetividad de cada adolescente, dependiendo de cómo él identifique o tome cierta importancia o crea o le genera un impacto el cumplimiento de la hora de servicio comunitario (Delegado PMM, Hombre)*

### 8.6 Subcategoría 3 - Motivaciones



Directamente asociado con lo anterior, los delegados tienden a referir que el nivel motivacional de los adolescentes al momento de ingresar a los programas, sería un aspecto esencial para el éxito de los procesos de intervención

Esto se relaciona con la categoría “Vulneraciones”, dado que se reconoce que, si el adolescente presenta experiencias de vulneración, es más difícil que se vincule con el delegado y participe de las actividades que contempla el plan de trabajo, además de trabajar

con las redes, dado que esas situaciones producen situaciones de desmotivación, donde el joven no encuentra en el programa una posibilidad de encontrar salidas a las circunstancias que producen la conducta infractora en primer lugar:

*Yo creo que entra a relativizarse un poco desde cada caso, desde la subjetividad de cada adolescente, dependiendo de cómo él identifique o tome cierta importancia o crea o le genera un impacto el cumplimiento de la hora de servicio comunitario (Delegado PMM, Hombre)*

*desde ahí yo creo que se complejiza porque todo eso merma en la personalidad y el perfil de la adolescente, si tus figuras de apoyo fueron quienes te hicieron el mayor daño, muchas veces o en ocasiones, es muy difícil que ellos puedan sostener una vinculación sana con la delegada o delegados, creo yo. (Delegada PMM, Mujer)*

Siguiendo con el apartado de “Motivaciones”, se podría inferir también que esta categoría también tiene relación con la categoría “Vínculos comunitarios” y, dado que el hecho que el adolescente pueda encontrar espacios de socialización que no estén asociados a situaciones riesgosas puede ser un estímulo para que participe de mejor manera en las actividades contempladas en el protocolo de trabajo respectivo.

#### 8.7 Subcategoría 4 – Desistimiento



Siguiendo con la sub-categoría “Vínculos Comunitarios”, es posible identificar un nuevo código que denominamos, “Desistimiento”, en tanto los delegados señalan que el hecho de poder trabajar procesos de intervención en espacios distintos a los del propio programa (como son las redes asistenciales), favorece la posibilidad de desistimiento de la conducta infractora, y más aún cuando se trata de espacios que tengan un carácter más comunitario, en el sentido que permita a los adolescentes trabajar la importancia de los vínculos con otros. Una posible hipótesis que podría explicar esto podría ser que el entablar dinámicas de socialización en lugares donde el adolescente no entable relaciones con grupos de riesgo aumenta las posibilidades de que el joven pueda abandonar la actividad delictiva.:

*Pero también el acompañamiento que hacen los profesionales que lo ven en otras instancias que son ajenas al programa mismo, sino que son en lugares que son, como podríamos decirles ya, más contextuales, más comunitarios. Eso para mí es fundamental para un proceso de reinserción y de responsabilización, en cuanto a que eso sí, bajo este sentido que yo lo leo, sí es posible que la sanción pueda contribuir al desistimiento (Delegado PMM, Hombre)*

*si bien la sanción de servicio comunitario en su totalidad, no sé si el adolescente al cumplir las horas que le den, va a promover que desista, cierto, de esta conducta infractora, pero si bien es un espacio en el que va a conocer quizás otras realidades, va a interactuar de otra manera (Delegado PMM, Hombre)*

## 8.8 Categoría Secundaria 2: Redes Asistenciales



Fuente: Elaboración propia en base a Codificación Atlas Ti

Como fue indicado anteriormente, varias de las vulneraciones que presentan los adolescentes al momento de ingresar a la modalidad SBC provienen de las propias redes asistenciales en las que se insertan a lo largo de su vida, lo que también profundiza la complejidad de los procesos de intervención en pos de favorecer el desistimiento. Sin embargo, es posible identificar en los discursos de los profesionales del PMM experiencias positivas en cuanto a la relación que se sostienen con determinadas redes, como también con los tribunales de justicia:

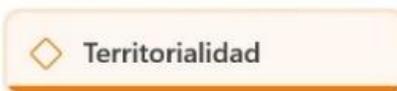
*hemos tenido una buena o adecuada llegada con los profesionales de PAI, con los equipos de PAI, donde tengo un adolescente que está cumpliendo la sanción de SBC ahí (Delegada PMM, Mujer)*

*que tiene la provincia de Chacabuco a través de su Tribunal de Garantía de Colina, que le da más espacio a este tipo de sanciones con un carácter distintivo (Delegada PMM, Mujer)*

Siguiendo con lo anterior, también existe una valoración positiva en cuanto al trabajo realizado por el coordinador de redes del programa, en tanto permite generar relaciones con las redes y agilizar las gestiones para que los adolescentes se puedan integrar a ellas:

*el rol del coordinador de redes. Porque si bien igual es una figura que quizás las demás instituciones lo ven como alguien más relevante dentro del proceso, ya sea a través de las coordinaciones, le prestan como una mayor atención al momento de enviar un correo, de alguna solicitud obviamente (Delegado PMM, Hombre)*

## 8.9 Subcategoría 5 – Territorialidad



Continuando con el aspecto de las redes, los delegados también establecen que el hecho que los adolescentes puedan integrarse a estas en sectores del territorio donde residen, favorece su participación en los procesos de trabajo que contempla el programa, mientras que, en la situación contraria, en aquellos territorios donde no existen redes para los adolescentes, eso se convierte en una dificultad para el éxito del programa:

*del territorio en primer lugar, porque obviamente él conoce bien el sector de Quilicura, entonces no tiene complicaciones para desplazarse y también conoce a algunos funcionarios de la municipalidad, porque ha participado durante su infancia en distintos talleres (Delegado PMM, Hombre)*

*Es igual un desafío poder establecer redes en ese territorio incluso tenemos Tilttil, que es súper pequeño y está distribuido en localidades. El desafío sería cómo vamos a vincular a un adolescente para que preste servicio en beneficio a la comunidad por ejemplo que vive en Tilttil, cuando no hay redes o colaboradores (Delegado PMM, Hombre)*

### 8.10 Categoría secundaria 3: Trabajo con familias



Fuente: Elaboración propia en base a Codificación Atlas Ti

Siguiendo con lo anterior, al momento de profundizar el trabajo que realizan con las familias de los adolescentes ingresados al programa, se reconoce la existencia de situaciones en dónde, al existir conflictos intrafamiliares de origen, los jóvenes tienden a proyectar esas situaciones de violencia en una desconfianza hacia los profesionales del PMM, aspecto que estaría asociado con la relación que van construyendo estos últimos con sus casos a cargo y que influye directamente en el éxito de la intervención. Esto último puede relacionarse con los vínculos comunitarios que presentan los adolescentes al momento de ingresar al programa, además de incidir en la motivación que estos tienen en términos de su participación y cumplimiento del SBC:

*Entonces, desde ahí yo creo que se complejiza porque todo eso merma en la personalidad y el perfil de la adolescente, si tus figuras de apoyo fueron quienes te hicieron el mayor daño, muchas veces o en ocasiones, es muy difícil que ellos puedan sostener una vinculación sana con la delegada o delegados, creo yo (Delegado PMM, Mujer)*

*hay otros factores de riesgo asociados al ámbito familiar, de la familia extensa -por así decirlo-, que sí están vinculados a situaciones delictivas, entonces por ahí igual podría haber un compromiso de una exploración o verse también forzado a realizar -quizás- actividades que él no desea realizar (Delegado PMM, Hombre)*

### 8.11 Categoría secundaria 4: Vínculo con los delegados



Fuente: Elaboración propia en base a Codificación Atlas Ti

Sobre la vinculación con los delegados que generan los adolescentes, se reconoce que existen casos de éxito en esta materia en la medida en que el joven identifica un equipo presente de manera activa durante el proceso de intervención, en tanto el trabajo que realiza el profesional logra mantenerse de forma estable en el tiempo. Por el contrario, cuándo el adolescente percibe que los delegados no asisten de manera continua al trabajo con el joven, ellos tienden a resistirse a colaborar con el programa:

*el muchacho se vio como bien dispuesto porque notó un buen equipo al donde él podía llegar y yo creo que eso fue lo que le motivó y también el acceso, como te había mencionado también previamente en la anterior respuesta (Delegado PMM, Hombre)*

*la baja asistencia de supervisión, baja coordinación entonces como que estaban un poco bien reacios como a esta colaboración (Delegado PMM, Hombre)*

### 8.12 Subcategoría 6 – Confianza



Asociado a los vínculos, se tiene una nueva sub-categoría que es “Confianza”, en tanto un aspecto esencial para que los adolescentes participen es que pueden lograr confiar en su delegado respectivo y que puedan ver que las acciones que toma este último efectivamente incidan en mejorar sus condiciones de vida y favorecer su reinserción social. Esto al mismo tiempo tendría una vinculación con las redes institucionales en las que se integra el programa a lo largo de las intervenciones con los adolescentes:

*generar coordinaciones o presentar una instancia donde este muchacho pueda acceder también a una atención de control de salud para su hijo (Delegado PMM, Hombre)*

*como un factor importante también el nivel de vinculación que puedan tener las profesionales y lo que le pueden ofrecer y el chiquillo puede recibir de ellas también (Delegado PMM, Hombre)*

### 8.13 Cuadro resumen

A continuación, se presentan los principales nudos críticos y elementos favorables en el desarrollo de la intervención bajo modalidad SBC que pueden identificarse a partir de la codificación anteriormente realizada

**CUADRO N°6: NUDOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS EN INTERVENCIÓN EN SBC**

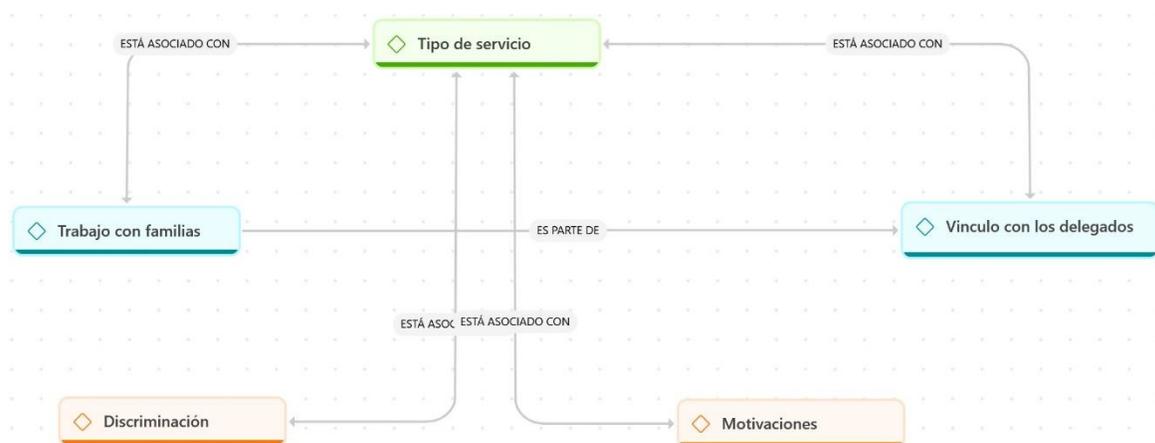
<b>Categoría</b>	<b>Nudo Crítico</b>
<b>Vínculo comunitario</b>	Entornos comunitarios de riesgo
<b>Vulneraciones</b>	Violencia intrafamiliar, presencia de delitos dentro de las familias  Marginación de redes asistenciales
<b>Compromiso delictivo</b>	Incidencia de los contextos familiares en la actividad delictual de los adolescentes  No participación en actividades contempladas en el plan de trabajo
<b>Motivaciones</b>	Vulneraciones inciden negativamente en la motivación del adolescente a participar del programa
<b>Desistimiento</b>	Entablar dinámicas de socialización favorece el desistimiento delictivo
<b>Redes</b>	Marginación de las redes asistenciales hacia los adolescentes  Poco conocimiento y prejuicios hacia adolescentes infractores por parte de los programas de la eventual red de apoyo
<b>Territorialidad</b>	El trabajar con redes que no estén en el territorio de origen del adolescente dificulta el trabajo de intervención
<b>Trabajo con familias</b>	Se proyecta desconfianza hacia los delegados del programa, producto de situaciones de violencia intrafamiliar
<b>Vínculo con delegados</b>	Poca supervisión no favorece la relación con el delegado a cargo del adolescente
<b>Confianza</b>	Confianza es bien vista para el éxito de la intervención con el adolescente

## 9. CODIFICACIÓN Y ANÁLISIS ENTREVISTAS A DELEGADOS – PROGRAMA DE SALIDAS ALTERNATIVAS

A continuación, se presentan los principales resultados de la codificación de las entrevistas de delegados a cargos de la línea de Salidas Alternativas del PMM, en donde se profundiza respecto de las categorías identificadas en cuanto al proceso interventivo con los adolescentes:

### 9.1 Mapa conceptual

En el presente apartado, se exponen las relaciones entre las categorías identificadas durante la realización de la codificación de las entrevistas hechas a los delegados responsables de la línea PSA:



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas Delegados PSA

### 9.2 CATEGORÍA PRINCIPAL: Tipo de Servicio



El primer aspecto a considerar de los discursos que sostienen los delegados respecto del carácter del servicio tiene que ver con que todavía las capacidades profesionales que mantienen para su ejecución (sobre todo en la parte operativa) están todavía en desarrollo, esto considerando la poca cantidad de casos con los que cuentan a nivel de programa. Así mismo, se da la situación que los casos ingresados por esta línea programática son por las mismas causas penales, lo que impide que los delegados puedan profundizar respecto de cómo responder frente a las diversas formas de compromiso delictivo que existen en cuanto a la Responsabilidad Penal Adolescente:

*Segundo es aprender como de la parte operativa, la verdad, porque es como, en teoría conocemos, pero la parte de la operatoria es la que desconocemos. O sea, digamos en relación a las distintas líneas programáticas que estamos desarrollando (Mujer, Delegada PMM)*

*Es que no podemos hablar exactamente porque tenemos pocos casos, los tres que ha visto (..) y vienen los tres por la misma causa penal. (Hombre, Delegado PMM)*

También se releva de parte de los delegados los problemas derivados en cuanto a las condiciones que impone la salida alternativa por parte del tribunal respectivo, dado que estás no favorecerían completamente el desistimiento y la reinserción social del joven, además de que no habría una diferenciación adecuada en cuanto al carácter de las salidas alternativas que se evidencia a nivel de los adultos:

*Entonces, la salida alternativa para nosotros, las condiciones al menos han sido como, me atrevería a decir -así como bien feo, ojalá la Tere me pueda corregir o me pueda retar-, son como anecdóticas, porque no se condicen con el perfil de los muchachos (...) Diría que eso es realizar prácticas de diferenciación entre los adolescentes que participan dentro de este programa, que es un desafío porque es un programa que atiende líneas de acción y la línea de acción tiene su propia orientación técnica, pero para el resto de redes es todo lo mismo, entonces por más que después de cuatro meses con la Tere hemos logrado hacer todo este trabajo de sensibilización (Hombre, Delegado PMM)*

### 9.3 Subcategoría 1: Motivaciones



Asociado al aspecto del trabajo de los vínculos comunitarios, se tiene la cuestión de las motivaciones, en el sentido de que a los adolescentes le genere sentido la salida alternativa que se les presenta. En este ámbito, se presentan situaciones en donde los jóvenes buscan otras instancias en las que poder desarrollarse más allá de lo establecido por la propia salida alternativa:

*yo le dije: ¿y vas a hacer servicio? no, no me interesa, pero no quiero seguir estudiando, está en tercero medio, quiero trabajar, mi objetivo ahora es trabajar y seguir con el tema del COSAM y qué sé yo (Mujer, Delegada PMM)*

### 9.4 Subcategoría 2: Discriminación



Por otra parte, se reconoce la existencia de experiencias de marginación y discriminación en los jóvenes a partes de las realidades que viven, la que tendría su correlato en la presencia de prejuicios por parte de los equipos de las redes interinstitucionales, ya sea de las redes asistenciales o del sistema de justicia:

*El contexto actual, en este minuto, así con todo este tema desatado de la criminalización, la delincuencia, la seguridad ciudadana y toda esa vaina junta,*

*que todos los días te bombardean en la tele abierta y otros, eso no nos acompaña mucho (Mujer, Delegada PMM)*

*más que marginación yo creo que algo que me di cuenta, por ejemplo, que, en la red, por ejemplo, de salud, se habla de los chicos acá como judicializados. Entonces dentro de las reuniones de las mesas de gestión de casos de Quilicura, mesas técnicas de Colina, siempre tengo que levantar la mano y decir como ¿y a qué se refieren con judicializados? porque nosotros tenemos chicos que están en salida alternativa y que están en media cautelar (Hombre, Delegado PMM)*

### 9.5 Categoría secundaria 3: Trabajo con familias

#### ◊ Trabajo con familias

En relación al trabajo realizado por los delegados en torno a las familias de los adolescentes, este se ha abocado esencialmente como facilitador de contacto con el joven, a modo de poder contactarlo con mayor eficacia al momento de citarlo a las actividades contempladas por el programa.

*los adultos igual los acompañan, les explican, los convocan, comprenden como una necesidad de que se cumpla como ciertas, estos contactos periódicos, etc. Entonces, de alguna forma podríamos decir que la familia apoya el trabajo directamente e indirectamente y también no hay un compromiso delictual, importante (Mujer, Delegada PMM)*

*el trabajo con el grupo familiar es relevante porque no nos podemos quedar solamente en que hay injusticia porque si no los chicos no hay sentido y arriesgarían justamente el incumplimiento de las condiciones, porque hay que tienen venir para acá de vez en cuando (Hombre, Delegado PMM)*

### 9.6 Categoría secundaria 4: Vínculo con delegados

#### ◊ Vínculo con los delegados

Sobre los vínculos que generan los adolescentes con los delegados, se valora importantemente el componente de la confianza, lo que permite que los jóvenes puedan abordar de mejor manera los problemas que tienen en cuanto a la vida familiar o a los ingresos en el circuito judicial, favoreciendo el margen de la intervención y permitiendo avanzar en los objetivos que establece el programa:

*principalmente diría que la capacidad de escucharlos, porque nosotros igual tenemos hartos tiempo entonces sabemos que a la gente igual le pasan hartas cosas que no puede obviamente en el contexto de la audiencia ni el proceso referirnos mucho y cuando ya de alguna forma lo puede expresar o lo puede sinceramente decir lo que le pasa, ahí como que ya se baja la guardia y empieza*

*como la otra etapa. Y la paciencia porque cada persona tiene su proceso etc.  
(Mujer, Delegada PMM)*

## 9.7 CUADRO RESUMEN

A continuación, se presentan los principales nudos críticos y elementos favorables en el desarrollo de la intervención bajo modalidad PSA que pueden identificarse a partir de la codificación anteriormente realizada:

**CUADRO N°7: NUDOS CRÍTICOS EN INTERVENCIÓN EN PSA**

<b>Categoría</b>	<b>Nudo Crítico</b>
<b>Tipo de servicio</b>	Bajo número de casos y carácter de las salidas alternativas
<b>Motivaciones</b>	Desinterés por parte de los adolescentes
<b>Discriminación</b>	Marginación a nivel de redes asistenciales
<b>Trabajo con familias</b>	La no presencia de familiares significativos disminuye la efectividad y el compromiso de la intervención  Se proyectan desconfianzas hacia los delegados del programa producto de situaciones derivadas de cambio de Programa.
<b>Vínculo con delegados</b>	La ausencia de confianza con el delegado impide el trabajo con el adolescente

## 9.8 Resumen general

Al revisar las codificaciones de las entrevistas realizadas a los delegados de SBC y PSA es posible identificar nodos críticos que son transversales a ambas líneas programáticas, y que también permiten reconocer ciertas continuidades en sistematizaciones anteriormente realizadas en otros programas de la línea RPA.

En primer lugar, resulta imprescindible destacar el bajo número de casos que en general se presentan en ambas líneas programáticas. Ello impide, para efecto de las entrevistas, contar con resultados concluyentes respecto del carácter de los adolescentes ingresados, lo que es relevante para determinar la efectividad de las líneas programáticas aplicadas, además que impide que los delegados respectivos puedan especializarse de mejor manera en las diversas realidades que presentan los adolescentes al momento de entrar al programa.

Por otra parte, entrando al carácter de los servicios, en el caso de SBC se aprecia que los delegados valoran positivamente que los adolescentes puedan cumplir servicios en lugares con alto contacto con grupos sociales, permitiendo que se puedan trabajar las habilidades personales de los adolescentes y que puedan integrarse en grupos en donde el riesgo de recaer en actividades delictivas sea menor. Si, esa realidad choca con los problemas de marginación y discriminación que se ven desde los propios servicios, lo que provoca muchas veces que los delegados tengan que esperar meses para poder lograr que los jóvenes puedan integrarse a un servicio comunitario.

En el caso de PSA, el problema principal que se identifica es que las salidas alternativas que se entregan tendrían un carácter simbólico, limitándose en lo esencial al cumplimiento de las condiciones establecidas en la Audiencia en que el Tribunal decreto la Suspensión Condicional del Procedimiento, siendo escaso el margen que tienen los delegados de caso para poder profundizar en intervenciones psicosociales y promover espacios de reinserción, que efectivamente favorezcan el desistimiento pleno de la conducta delictiva (como se desprende de las OOTT). En eso, se reconoce también la poca diferenciación que establecen los Tribunales al aplicar salidas alternativas a los adolescentes, en relación a las condiciones establecidas con los adultos, lo que tampoco permite realizar un trabajo de intervención con perspectiva enfocada a adolescentes.

Entrando en el caso de las redes, si bien existen situaciones de éxito en cuanto a las coordinaciones que se hacen con instancias como lo son los PAI, la realidad es que en buena parte de estas instituciones prevalece la tendencia a la marginación o al desconocimiento de lo que implica el trabajo con adolescentes infractores. Ello muchas veces significa una sobrecarga para los delegados y el gestor de redes, que deben hacer el ejercicio de encontrar redes en territorios alejados a los lugares de residencia de los adolescentes o tener que asumir esperas considerables para poder ingresarlos a las redes que encuentren.

En el ámbito del trabajo hacia las familias, y siguiendo con lo que se ha visto en sistematizaciones anteriores (Ver Sistematización PLE y PLA 2023 – Fundación DEM), se evidencia que la incorporación de los adultos significativos cumple un incentivo favorable

para la participación del adolescente en las actividades del programa. Ello puede explicarse en que el hecho de que haya una figura responsable a cargo permite darle validez y apoyo al adolescente en el proceso que está atravesando, además de la compañía necesaria para que se puedan realizar las actividades con alguien de confianza.

Continuando con el vínculo con los delegados, se recalca la importancia de que el delegado genere las confianzas necesarias con el adolescente, además de sostener una supervisión regular con este durante el trabajo realizado por el programa. Lo contrario contribuye a que el proceso de intervención no pueda seguir avanzando, además de favorecer que el adolescente desista de participar.

Siguiendo con lo anterior, los problemas que se evidencian a nivel del hogar de los adolescentes también se trasladan a la relación que se sostiene con los delegados. Ello porque muchas veces los adolescentes tenderían a proyectar los conflictos que tienen en el entorno familiar con el profesional a cargo, lo que también produce una dificultad de base que afecta lo que pueda hacer el equipo y generar problemas hacia el futuro.

Respecto del compromiso delictivo de los adolescentes, y en el entendido que la cantidad de casos es baja al tratarse de un programa nuevo, se ve la incidencia de cómo los entornos familiares que se encuentran insertados a redes de criminalidad afectan la participación de los adolescentes en el programa, lo que permite favorecer situaciones de quebrantamiento o abandono del SBC o PSA respectivo. Como también sugieren los delegados del programa, esto también podría tener su correlato en el hecho que los adolescentes puedan tener el incentivo de, una vez hecho el quebrantamiento a nivel del PMM, pasar a otros programas de menor intensidad para de ahí lograr abandonar la línea RPA. Esto ciertamente es un fenómeno que requeriría un mayor análisis en profundidad, pero es una hipótesis válida sobre todo viendo que varios de los adolescentes ya tienen en su historial ingresos por programas RPA o por el circuito penal.

Continuando con el aspecto del compromiso delictivo, y relacionándose también con aspectos importantes para el éxito del programa como son, por ejemplo, las redes asistenciales, están las coordinaciones con el sistema judicial. En ambos casos, se reconoce que no ha habido suficientes espacios de intercambio con los tribunales respectivos, lo que también implica que el poder judicial no necesariamente está al tanto de las intervenciones que realizan los delegados, cuestión que también afecta la percepción y formas de abordar que sostienen los tribunales en cuanto a las sanciones y medidas que aplican con los adolescentes.

Otro aspecto de relevancia de las codificaciones realizadas tiene que ver con el aspecto de las motivaciones de los adolescentes, y de cómo inciden en su participación en el programa. En general, se aprecia que factores como los núcleos familiares de origen o los ingresos por el sistema penal desfavorecen el trabajo de intervención y generan desmotivación en los adolescentes, que optan por no participar del programa o directamente quebrantar lo establecido en los protocolos de trabajo.

Finalmente, en lo referido al desistimiento, es transversal en los discursos de los delegados que el poder socializar a los adolescentes en grupos sociales que no estén insertos en ambientes delictivos, permite generar condiciones para el abandono o distanciamiento de la conducta infractora. De ahí la relevancia de trabajar las motivaciones durante el trabajo psicosocial que realizan los delegados, para concientizar la importancia no solo de participar, sino de ver el programa como una posibilidad para la superación de las conductas de riesgo.

## 9. CONCLUSIONES FINALES

A lo largo de la presente sistematización, se expusieron los resultados generales de lo que ha sido la implementación del PMM Quilicura Chacabuco a cargo de Fundación DEM, con especial énfasis en las líneas de SBC y PSA, además de presentar un perfil del tipo de usuarios que ingresan a ambas líneas programáticas, junto con establecer los lineamientos de trabajo que realizan los delegados durante la ejecución del programa.

Como primera conclusión, se puede identificar que los nudos críticos que se han abordado en el apartado bibliográfico tienen plena sintonía con lo que se ve en la aplicación práctica de ambas líneas programáticas. En el caso de SBC, la relevancia de que los servicios comunitarios cuenten con un alto grado de contacto con la comunidad, no limitándose estrictamente al cumplimiento de las horas definidas por la sanción, además de las circunstancias de marginación existentes a nivel de las redes interinstitucionales y de los propios servicios a los que son derivados los jóvenes, sumado a las vulneraciones que viven en sus comunidades de origen, son algunas de las circunstancias que se presentan en el trabajo diario de los delegados y que inciden en la posibilidad de éxito de la intervención respectiva.

En este ámbito, unas de las estrategias que ha intentado favorecer el programa a través de su equipo profesional ha sido el intentar fortalecer las coordinaciones con determinadas redes con el fin de intercambiar experiencias con los profesionales respectivos sobre lo que implica poder trabajar con adolescentes infractores. Muchas veces, se han producido situaciones en donde las propias redes deciden no trabajar con este tipo de casos por lo que significa para la propia red asistencial, lo que deriva en largos períodos de búsqueda y espera para encontrar redes que si estén dispuestas a trabajar con el programa.

Se reconoce que en el caso de SBC ha habido experiencias significativas con servicios de alto contacto comunitario (Como es el caso del programa “Recreo con Sentido” de la Municipalidad de Quilicura), en tanto favorece que el adolescente pueda integrarse con otros grupos humanos y trabajar conductas prosociales. Sin embargo, las experiencias de éxito colisionan con los problemas que exponen los delegados en los procesos de identificación de servicios comunitarios, lo que también deriva en tener que incorporar a los adolescentes a servicios que no permiten trabajar plenamente este aspecto tan relevante para el logro del desistimiento y la reintegración social.

Misma situación entra a ocurrir con el caso de las salidas alternativas. Siguiendo con lo planteado en el apartado bibliográfico, los problemas derivados de la poca diferenciación existente en relación a las salidas que se aplican para adultos respecto de adolescentes tampoco permite una intervención especializada que responda a las necesidades que sostienen estos últimos. Por el contrario, se aprecia que las salidas alternativas se limitan estrictamente al cumplimiento de los requisitos que establece la ley sin dar mayor espacio a intervenciones en el ámbito psicosocial o comunitario. Por ello mismo, y volviendo a lo que plantean los discursos de los delegados, la importancia de poder generar mayor coordinación con el circuito judicial, para promover la concientización sobre los procesos de trabajo que realiza el programa con los jóvenes que son derivados del tribunal respectivo.

En otras materias, pasando a la dimensión de las redes, prevalecen los mismos problemas de estigmatización y discriminación que se aprecian en otras sistematizaciones realizadas sobre la línea RPA. Esto también poner una mayor carga sobre el trabajo de los delegados, al tener que hacer no solo el trabajo de identificar redes en el campo de la educación, salud o formación laboral, sino de encontrar los espacios para coordinarse con los equipos profesionales de las redes respectivas para dar a conocer el perfil de los adolescentes y ver formas de poder trabajar adecuadamente con ellos.

Sin embargo, a pesar de las dificultades que se evidencian producto del carácter de los servicios y salidas alternativas como también de las redes, se valoran diversas prácticas de trabajo por parte del programa que permiten favorecer la superación de la conducta infractora y permitir que los adolescentes puedan encontrar las formas de reinserirse socialmente abandonando el círculo delictivo. En primer lugar, se destaca el buen trato y la cordialidad que se mantiene entre los adolescentes con su delegado respectivo, lo que se ve relevado en los buzones de opinión que se han presentado a lo largo del año (Ver Evaluación OCAS PMM 2024). También se reconoce la adecuada coordinación frente a contingencias de violencia en los lugares donde residen los adolescentes, además del uso oportuno de las circulares que establece el servicio para estos efectos y en general para la aplicación del programa. Existe también una continua auto-capacitación del trabajo que se realiza a nivel del programa, lo que también releva la existencia de un equipo que busca permanentemente adaptar sus conocimientos a la realidad del programa.

Por otro lado, en el ámbito del trabajo interventivo, se destaca el trabajo motivacional con los adolescentes, identificando intereses y forma de satisfacer las aspiraciones que sostienen en materia educacional y laboral, además de hacer el trabajo con las familias y figuras significativas para favorecer la adherencia al programa. Esto también muestra continuidad con otros programas de la línea RPA que han sido objeto de sistematización y demuestra que ambas prácticas identificadas permiten lograr el cumplimiento de los objetivos que buscan los lineamientos del PMM, con lo que se debe seguir fortaleciendo y proyectando su aplicación hacia el futuro.

Finalmente, resulta relevante también destacar las oportunidades que se abren en relación al programa durante los años por venir en cuanto a su aplicación. En esto, se destaca las posibilidades que se abren en cuanto a constituir mesas de trabajo institucional con redes e instituciones (Tales como Carabineros, CESFAM, entre otros) que permitan mejorar y promover la concientización del trabajo con adolescentes infractores y mejorar las condiciones para el logro pleno de la reinserción y superación de la conducta delictiva hacia otras formas de vida con un carácter prosocial.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Arévalo, M. (2021) Intervención socioeducativa con adolescentes infractores: orientaciones estratégicas, ámbitos de aplicación y dificultades. Una revisión exploratoria-descriptiva de literatura. *Revista Iberoforum*, N°2, pp.1-44. Universidad Iberoamericana de México

Botija et.al (2018) La intervención con adolescentes en conflicto con la ley en los centros de internamiento de medidas judiciales. *Revista N°23*, pp.123-141. Universidad de Valencia.

Bryant, A. y K. Charmaz (eds.) (2007): *The Sage Handbook of Grounded Theory*, Londres: Sage.

Berríos, G. (2011) La ley de responsabilidad penal del adolescente como sistema de justicia: análisis y propuestas. *Revista Política Criminal*, Vol. 6, N°11, PP.163-191. Universidad de Talca

Centro de Documentación Defensoría Penal Pública (2004) *Las salidas alternativas en el nuevo proceso penal: Estudio exploratorio sobre su aplicación*. Defensoría Penal Pública. Gobierno de Chile

Díaz Bórquez, D. (2012) Servicio en Beneficio de la Comunidad: una aproximación cuantitativa a la justicia juvenil restaurativa en Chile. *Revista de Psicología*, Vol.21, N°2, pp. 83-107. Universidad de Chile

Duce, M. (2010) El Derecho a un Juzgamiento Especializado de los Jóvenes Infractores en el Nuevo Proceso Penal Juvenil Chileno. *Revista Política Criminal*, Vol. 5, N°10, pp.280-340

Fuentes, K. (2022) *Salidas alternativas en la ley de responsabilidad penal adolescente. Memoria para optar al título de licenciada en ciencias jurídicas y sociales*. Facultad de Derecho. Universidad de Chile

Gómez-Luna, E.; Fernando-Navas, D.; Aponte-Mayor, G.; Betancourt-Buitrago, L. (2014) Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización *Dyna*, vol. 81, núm. 184, abril, 2014, pp. 158-163 Universidad Nacional de Colombia

Gallardo, R., Quiroz, D. y Rivera, I. (2010) Adolescentes infractores de ley: Una mirada distinta a un fenómeno multicausal. Seminario de título para optar al grado académico de licenciado en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad de Valparaíso.

Gatica, L. y Olivares, S. (2013) Jóvenes infractores de ley egresados del Programa Salidas Alternativas. "Sus proyectos de vida y redes sociales". Memoria para obtener el grado de licenciada en Trabajo Social. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Glaser, B. G. y Strauss, A. L. 1967. *The Discovery of Grounded Theory. Strategies For Qualitative Research*. Chicago, Aldine.

González et.al (2018) *Caracterización de la pena PSBC – Informe de resultados*. Departamento de Estadísticas y Estudios Penitenciarios. Gendarmería de Chile.

IURA (2024) Artículo N°238 del Código Procesal Penal. Recuperado de <https://iura.cl/cpp/238> el 20/03/2024

Martínez, N. (2018) Rediseño de procesos del programa Justicia Juvenil: “Servicio Beneficio a la Comunidad” (SBC) Memoria para optar al título de Ingeniera Civil Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile

Mardones, C. (2016) ¿Contribuyen los trabajos comunitarios a la reinserción? Estudio de caso a partir de la pena de prestación de servicios en beneficio de la comunidad (PSBC) en la Región Metropolitana. Tesis para optar al grado de magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile

Pontificia Universidad Católica del Perú (2021) Estado del Arte: Guía académica para la investigación.

Rojas, C. (2018) Análisis de implementación en Políticas Públicas: La experiencia de los/as interventores/as en el programa de servicios de beneficio a la comunidad y reparación del daño. Memoria para optar al grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile.

Sayago, S. (2014) El análisis del discurso como técnica de investigación cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales. Revista Cinta moebio. 2014, n.49, pp.1-10.

SENAME (2016) Orientaciones Técnicas – Programa de Salidas Alternativas

SENAME (2017) Orientaciones Técnicas “Servicios en Beneficio a la Comunidad”

Soneira, A. J. (2006). La teoría fundamentada en los datos (grounded theory) de Glaser y Strauss, pp. 153-173. En: I. Vasilachis. Estrategias de investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa.

Strauss, A y Corbin, J (1997/2002): Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, Antioquía, Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.

Taylor, S.J y Bogdan, R. (1996) Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de los significados. Editorial Paidós. Buenos Aires.

Zambrano, A., Muñoz, J. y Andrade, C. (2015) El desafío de incorporar las redes institucionales y comunitarias en la intervención con adolescentes infractores: Una investigación – acción en tres regiones del sur de Chile. Revista Universitas Psychologica, Vol.14, N°4, pp.15-29. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.



FUNDACIÓN  
**DEM**

**Fundación DEM - 2024**