

Tabla de contenido

Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Índice de ilustraciones	vi
1. Introducción	7
2. Antecedentes generales	9
2.1 Convención sobre los Derechos del Niño	9
2.2 Servicio Nacional de Menores	10
2.3 Justicia Juvenil	11
2.3.1 Marco de atención	11
2.3.2 Oferta programática	12
2.3.3 Datos generales.....	14
2.4 Marco normativo vigente	19
2.4.1 Ley 20.032: Organismos Colaboradores.....	19
2.4.2 Ley 20.084: Responsabilidad Penal Adolescente.....	19
2.5 Organismos Colaboradores.....	20
2.6 Corporación Opción	21
2.6.1 Misión y visión y objetivos.....	22
2.6.2 Organigrama.....	22
2.6.3 Servicios	23
3. Trabajo de investigación	25
3.1 Programas Servicio de Beneficio a la Comunidad	25
3.1.1 Lean Canvas: elementos distintivos del programa	28
3.1.2 Estructura organizacional.....	29
3.1.3 Oferta regional	31
3.2 Programa Servicio en Beneficio a la Comunidad Reparatorias Sur	36
4. Marco teórico	41
4.1 Rediseño de procesos.....	41
4.2 Sistemas Complejos.....	44
4.3 Complejidad en los sistemas de justicia juvenil	45
4.3.1 Modelos de atención en justicia juvenil	45
5. Metodología	50
5.1 Análisis documental	50
5.2 Entrevistas semi-estructuradas	51
5.2 Operacionalización.....	53

5.3 Rediseño de procesos.....	54
5.4 Estrategia de análisis de información	54
6. Objetivos del trabajo de investigación	55
7. Alcance.....	55
8. Resultados.....	55
8.1 La complejidad del Sistema de Justicia Juvenil en Chile	55
8.2 Entrevistas	60
8.3 Rediseño de procesos del programa SBC.....	60
8.3.1 Análisis de la situación actual	61
8.3.2 Síntesis de falencias identificadas	75
8.3.3 Direcciones de cambio.....	79
8.3.4 Selección de tecnologías habilitantes	82
8.3.5 Modelo y evaluación del rediseño	83
8.3.6 Propuesta de implementación.....	87
9. Conclusiones	88
10. Sugerencias.....	90
11. Bibliografía.....	92
12. Anexos.....	95