

## Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b> .....	1
<b>2. Institucionalidad para adolescentes infractores de ley</b> .....	3
2.1 Nueva institucionalidad .....	3
2.1.2 Programa Servicio Beneficio a la Comunidad .....	10
2.1.3 Programa Servicio en Beneficio a la Comunidad Reparatorias Sur ...	21
2.2 Subvención de la Oferta .....	23
<b>3. Institucionalidad hacia la niñez como Sistema Complejo</b> .....	26
3.1 Sistemas Complejos .....	27
3.2 Rediseño de procesos .....	28
3.3 Complejidad en los sistemas de justicia juvenil .....	31
3.3.1 Modelos de atención en justicia juvenil.....	34
<b>4. Diseño Metodológico</b> .....	38
4.1 Preguntas y Objetivos de investigación .....	39
4.2 Descripción metodológica .....	39
4.2.1 Revisión documental .....	39
4.2.2 Entrevistas semiestructuradas.....	41
4.2.3 Operacionalización .....	42
4.2.4 Rediseño de procesos .....	43
4.2.5 Estrategia de análisis de información .....	44
<b>5. Resultados del Análisis del Programa Servicio en Beneficio a la Comunidad</b> .....	45
5.1 La complejidad del Sistema de Justicia Juvenil en Chile .....	45
5.2 Entrevistas .....	50
5.3 Rediseño de procesos del programa SBC.....	50
5.3.1 Análisis de la situación actual.....	51

<b>5.3.2 Síntesis de hitos críticos y propuestas</b> .....	66
5.3.3 Direcciones de cambio .....	70
5.3.4 Selección de tecnologías habilitantes.....	73
5.3.5 Modelo y evaluación del rediseño.....	74
5.4 Propuesta de implementación .....	78
6. Conclusiones.....	78
7. Bibliografía .....	80
8. Anexos .....	86

## Índice de Figuras

Figura 1 Proporción de atención según área de intervención .....	4
Figura 2: Modelos de atención, Justicia Juvenil .....	7
Figura 3: Atenciones por edad, Justicia Juvenil .....	7
Figura 4 : Distribución por sexo, Justicia Juvenil.....	8
Figura 5: Distribución por sexo de ingresos por grupo de edad, año 2016 .....	8
Figura 6: Distribución geográfica de atenciones, al año 2019 .....	9
Figura 7: Porcentaje de ingreso por modalidad de atención, Justicia Juvenil .....	9
Figura 8: Organigrama de Corporación Opción.....	11
Figura 8: Proceso de derivación del Poder Judicial, Justicia Juvenil.....	11
Figura 9: Ingresos por sanción de Medidas Reparatorias de Ley Penal Adolescente....	12
Figura 10: Evolución de atenciones en Servicio Beneficio a la Comunidad .....	12
Figura 11: Etapas del PSBC.....	16
Figura 12: Organigrama PSBC.....	17
Figura 13: Distribución por sexo y rango de edad en PSBC .....	18
Figura 14: Tipo de delito de ingreso por sexo .....	19
Figura 15: Presencia de delitos anteriores al ingreso.....	19
Figura 16: Proporción de jóvenes atendidos según caracterización del hogar.....	20
Figura 17: Porcentaje de ejercicio del rol materno y paterno .....	20
Figura 18: Porcentaje de participación en espacios comunitarios.....	21
Figura 19: Distribución de población atendida según comuna al año 2017 .....	22
Figura 20: Organigrama PSBC Reparatorias Sur 2018.....	22
Figura 21: Línea temporal de leyes influyentes en el programa Servicio Beneficio a la Comunidad.....	25
Figura 23: Ciclo de mejoramiento de procesos .....	29
Figura 24: Institucionalidad del Sistema de Protección Integral de los Derechos de la Niñez .....	32
Figura 25: Ruta del PSBC .....	33
Figura 26: Niveles de vida influyentes en el cumplimiento de la sanción del PSBC.....	37

Figura 27: Pasos metodológicos para el Rediseño de Procesos .....	44
Figura 28: Principales actividades del flujo de procesos de PSBC .....	51
Figura 29: Flujo de procesos. Situación actual PSBC .....	54
Figura 30: Propuesta de rediseño de procesos del programa SBC .....	75

## Índice de Tablas

Tabla 1: Tipo de sanción, Justicia Juvenil .....	4
Tabla 2: Descripción de modalidades de atención, Justicia Juvenil .....	5
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje por modelo de atención al año 2018, Justicia Juvenil .....	10
Tabla 4: Objetivos de la sanción Servicio en Beneficio a la Comunidad en Justicia Juvenil .....	13
Tabla 5: Pilares de la Convención Internacional de Derechos del Niño que rigen al programa Servicio en Beneficio a la Comunidad.....	13
Tabla 6: Oficinas SBC de Corporación Opción a lo largo del país .....	17
Tabla 7: Agentes comunitarios y comunas de PSBC Reparatorias Sur .....	23
Tabla 9: Sistemas Complejos en la formulación de políticas .....	27
Tabla 8: Síntesis de propuesta metodológica de Rediseño de Procesos.....	31
Tabla 10: Modelos de justicia juvenil según Tiffer .....	35
Tabla 11: Características del modelo comunitario de atención en Justicia Juvenil .....	38
Tabla 12: Detalle de la revisión documental.....	40
Tabla 13: Tipos de actores entrevistados.....	42
Tabla 14: Operacionalización de la información recopilada .....	43
Tabla 15: Análisis de la caracterización de Sistemas Complejos del sistema de Justicia Juvenil en Chile .....	45
Tabla 16: Objetivos de las etapas del programa SBC definidos por Corporación Opción .....	52
Tabla 17: Síntesis de falencias y propuestas para el rediseño del PSBC .....	66

## Anexos

Anexo 1: Organismos Colaboradores que imparten SBC en regiones (con frecuencia de adjudicación) .....	86
Anexo 2: Flujo del programa SBC por Corporación Opción .....	87
Anexo 3: Subproceso de activación programa SBC.....	87
Anexo 4: Subproceso búsqueda del/a joven programa SBC .....	88
Anexo 5: Entrevistas semi estructuradas .....	100