



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología

PROGRAMA LIBERTAD ASISTIDA ESPECIAL: PERCEPCIÓN DE LOS/LAS INTERVENTORES/AS RESPECTO DE LOS FACTORES OBSTACULIZADORES PARA LA EJECUCIÓN DE LA SANCIÓN

Memoria para optar al Título Profesional de Psicóloga

Autora: Camila Brunaud González

Profesor Patrocinante: Elías Escaff Silva

Santiago, Chile, 2017

Agradecimientos

"cuando no hay futuro y los caminos se cierran...cuando el horizonte se bloquea y los bienes se vuelven escasos...Cuando las fábricas niegan el trabajo y el desierto se congela de noche y el amor se aleja para siempre...Entonces no hay sociedad. Ni civilización. Ni Dios, ni ley. Entonces solo queda el vino, la sangre, el fuego, la dinamita, la suerte.

Y los niños pobres, rodeados de todo eso."

Ser niño huacho en la historia de Chile. Gabriel Salazar.

Agradezco a los y las interventores/as del Programa Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, quienes no solo accedieron a participar como entrevistados para la construcción de esta memoria, sino que además me abrieron las puertas de su lugar de trabajo para poder realizar mi práctica profesional, donde entendí que no hay razón más importante que la vocación para trabajar con niños, niñas y adolescentes, sobre todo, aquellos que la sociedad no quiere mirar: los pobres y marginados.

No puedo dejar de agradecer a mi profesor guía, Elías Escaff, que con paciencia me acompañó en este último tramo para finalizar la carrera, compartiendo generosamente su conocimiento conmigo y estando abierto a conversar cuando fuera necesario.

Agradezco a Paula Flores, quien me apoyó desinteresadamente en este proceso de construcción de memoria de título, compartiendo conmigo su vocación por la investigación y la docencia. Espero haber plasmado en este documento, todas sus enseñanzas.

Agradecer sobre todo a mi madre, Teresa, que tuvo la valentía de criarnos sola; y además tuvo la entereza para alentarme siempre por este paso por la universidad, por muy adverso que a veces fuera, de guiarme para encontrar el mejor camino y por qué no decirlo, hacerme notar efusivamente cuando el camino elegido no fuese el correcto.

Agradezco a mis hermanos, Pancho y Carlitos, que con paciencia han caminado conmigo durante este proceso y me han apoyado a través del juego y del humor. A Francisca y Matías, que sin ser hermana/o de sangre, son parte de mi familia y me han acompañado con amor durante todo este proceso. Agradezco a mi familia, sobre todo, a las mujeres, a mis valientes y fuertes abuelas, tías y primas.

Finalmente, agradezco a mis amigas y amigos, a los que me presentó la vida y a quienes conocí en el paso por la universidad, sobre todo esas personas que han sido capaces de comprender las dificultades que se me han presentado, y han estado ahí para apoyarme.

Índice

Resumen.....	5
I. Introducción.....	6
1. Antecedentes.....	6
1.1 La oferta programática.....	8
2. Problematización.....	12
3. Objetivos de la investigación.....	14
4. Relevancia de la investigación.....	15
II. Marco Teórico.....	17
1. Hitos internacionales en materia de infancia: Tribunal de Menores, “Movimiento de los salvadores del niño” y la “situación irregular”.....	17
2. Evolución histórica de la infancia en la legislación chilena.....	20
3. El sistema de Responsabilidad Penal Adolescente.....	23
4. Evaluaciones a la Ley 20.084.....	25
4.1 Evaluación a las sanciones que se ejecutan en el medio libre.....	25
4.2 Evaluación de la Cámara del Senado.....	29
4.3 Evaluación de la Cámara de Diputados.....	33
5. Interventores e interventoras de Libertad Asistida Especial.....	35
6. Libertad Asistida Especial, Fundación DEM.....	41
7. Percepción desde el constructivismo radical.....	42
8. Factores obstaculizadores en la ejecución de un programa.....	44
III. Marco Metodológico.....	46
1. Metodología Cualitativa: justificación y posicionamiento epistemológico.....	46
2. Técnica de recolección de datos.....	47
3. Características de la muestra o unidades de análisis.....	48
4. Técnica de análisis de datos.....	50
IV. Análisis y Resultados.....	51
1. Marco Conceptual a la base de la intervención.....	51
1.1 Percepciones respecto de las Orientaciones Técnicas de SENAME.....	52
1.2 Percepciones respecto del Manual del Delegado.....	57

2.	Implementación de la intervención.....	60
2.1	Percepciones respecto de los objetivos de la intervención.....	61
2.2	Proceso de intervención: percepciones respecto de la ejecución de la sanción....	66
2.3	Percepciones respecto de la evaluación de los procesos de intervención.....	73
3.	Recursos y apoyo del sistema	81
3.1	Percepciones respecto de la infraestructura	82
3.2	Percepciones respecto de los Recursos Humanos.....	85
3.3	Percepciones respecto de las Políticas Públicas.....	92
V.	Discusión de los resultados	109
VI.	Conclusiones	115
VII.	Referencias Bibliográficas.....	120
VIII.	ANEXOS	124
	ANEXO 1: Formato Consentimiento Informado.....	124
	ANEXO 2: Pauta de entrevista.....	127
	ANEXO 3: Transcripciones de entrevistas.....	132

Resumen

La presente investigación se enmarca en los 10 años de la entrada en vigencia de la ley 20.084, que crea un Sistema de Responsabilidad Adolescente. Dentro de las implicancias de este nuevo sistema está la creación de una oferta programática particular para el cumplimiento de sanciones de los adolescentes, abriéndose una cantidad importante de programas que ejecutan sanciones en el medio libre. Si bien ha habido 3 evaluaciones a la ley, desde su entrada en vigencia, pareciera que éstas no han sido suficientes para captar las dificultades que se presentan a la hora de ejecutar las sanciones. Es por ello que esta investigación buscó analizar las percepciones de los y las interventores/as del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, respecto a los factores obstaculizadores para la ejecución de la sanción. Para lograr el objetivo, se entrevistó a 3 asesores técnicos y 6 delegados/as de PLAE-DEM para identificar y describir sus percepciones en torno a 4 conceptos claves: marco conceptual a la base, implementación, evaluación y recursos y apoyo del sistema. A través del análisis de contenido cualitativo, se logró identificar factores obstaculizadores percibidos por los/las interventores/as como la poca coherencia entre las Orientaciones Técnicas de SENAME y las problemáticas propias de los procesos de intervención. Falta de mecanismos de evaluación que les permita conocer el impacto de la intervención en los usuarios, sobre todo durante el proceso. Asimismo, se identificó graves falencias en términos financieros, asociados a la Ley de Subvenciones. Y grandes dificultades en torno a la intersectorialidad.

Palabras claves: Libertad Asistida Especial, interventores, Orientaciones Técnicas, Ley de Subvenciones, intersectorialidad, mecanismos de evaluación.

I. Introducción

1. Antecedentes

El año 1990, Chile ratifica la Convención Internacional de los Derechos del Niño (en adelante CIDN), lo cual implica la necesidad de generar una reforma profunda dentro de la normativa proteccional de la infancia y en el área de la responsabilidad penal de Niños, Niñas y Adolescentes que sea coherente con dicha convención (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 1989).

A partir de ello, en el país se realizan algunas modificaciones a la Ley de Menores - vigente desde 1967- que intentan avanzar en el respeto de los derechos del niño, pero que no son suficientes para poder superar el Modelo Tutelar que visualiza a los niños, niñas y adolescentes desde la doctrina de Situación Irregular (Servicio Nacional del Menor, s.f.). En la lógica de dicha ley, el Juez de Menores tiene una gama muy amplia de facultades para decidir temáticas relacionadas tanto a la protección de los menores (peligro material o moral, tuición, alimentos, etc.) como la aplicación de medidas a aquellos menores de edad que infringieran la ley (Servicio Nacional del Menor, s.f.).

El año 2002, se realizan modificaciones a la ley 16.618 (Ley de Menores) a través de la aprobación de la ley 19.806, que intenta una separación de las vías procedimentales frente aquellos menores de 18 años que infringen la ley y quienes son vulnerados en sus derechos. En esa línea, se reglamenta el procedimiento policial, se elimina la “retención” y se cambia por “detención”, dando el énfasis en que esa medida es transitoria en el caso de quienes hayan infringido la ley, y en el caso de aquellos que requieran de protección deberán ser “conducidos” hacia quien sea pertinente que imparta los cuidados requeridos por niño, niña o adolescente (Servicio Nacional del Menor, s.f.).

Recién el 2 de agosto del año 2002, 13 años después de la ratificación de la CIDN, el Poder Ejecutivo presenta un Proyecto de Ley para crear un Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente. Este proyecto obligaría a la especialización del sistema, separándolo del área de protección y estableciendo un procedimiento objetivo que introduce las garantías del sistema penal adulto (Servicio Nacional del Menor, s.f.).

Este proyecto de ley se enmarca en el contexto de la entrada en vigencia del nuevo Código Procesal Penal (en adelante CPP), que cambia el sistema inquisitivo anterior, por el sistema adversarial. El año 2005, el CPP entra en vigencia en todo el país (SENAME, s.f.). El nuevo CPP entrega garantías constitucionales en el procedimiento penal, acordes a lo establecido en el artículo 40 de la CIDN, que establece principalmente:

Todo niño que sea considerado acusado o declarado culpable de haber infringido las leyes tiene derecho a que se respeten sus derechos fundamentales y en particular el derecho a beneficiarse de todas las garantías de un procedimiento equitativo, incluso de disponer de asistencia jurídica o de otra asistencia adecuada en la preparación de su defensa. Siempre que sea posible, se evitará recurrir a procedimientos judiciales y a la internación en instituciones (UNICEF, 1989, pp. 19)

Este artículo refiere la necesidad de que el sistema juvenil proteja el debido proceso, el derecho a la defensa, la presunción de inocencia, el establecimiento de una edad mínima para ser responsable ante la ley, entre otros aspectos (UNICEF, 1989).

El 8 de junio de 2007, entra en vigencia la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (en adelante LRPA). Esta ley implica un cambio sustancial respecto del modelo anterior, cambiando el paradigma del modelo tutelar, basado en el establecimiento del discernimiento de los menores de 18 años que hayan infringido la ley, pasando al modelo de derechos que obliga a la responsabilización y el restablecimiento de los derechos posiblemente vulnerados de las personas entre 14 y 18 años de edad.

Como mandata la normativa internacional, la LRPA establece edad mínima y máxima de los sujetos que deben responder penalmente ante la ley por los delitos cometidos, fijando los 14 años como la edad de inicio de responsabilidad penal adolescente y los 18 años como edad máxima (posterior a esa edad, el/la adolescente pasa a ser considerado como adulto/a y a responder ante la ley como tal).

1.1 La oferta programática

El nuevo Sistema de Justicia Juvenil crea una mayor oferta de sanciones y medidas que intentan estar acordes al marco normativo internacional (CIDN y Reglas de Beijing), incluyendo sanciones privativas y no privativas de libertad. Estas sanciones tienen la obligatoriedad de buscar la responsabilización y la integración social por parte del adolescente infractor, de manera que la orientación de la intervención no esté en función solamente de la comisión del delito, sino que además en el entorno social del adolescente. Además de considerar que el/la adolescente se encuentra en proceso de formación y se requiere de atender diferentes aspectos para lograr la reinserción social, lo cual requerirá de una serie de instituciones coordinadas para lograr el objetivo establecido en la ley.

La ley 20.084 establece siete medidas de sanciones no privativas de libertad y dos sanciones privativas de libertad. A continuación, se describirán brevemente las sanciones y medidas incluidas en la LRPA según grado de gravedad. La primera sanción no privativa de libertad es la Amonestación, que se define en el artículo 8 de la ley como:

La reprensión enérgica al adolescente, hecha por el juez, en forma oral, clara y directa, en un acto único, dirigida a hacerle comprender la gravedad de los hechos cometidos y las consecuencias que los mismos han tenido o podrían haber tenido, tanto para la víctima como para el propio adolescente, instándole a cambiar de comportamiento y formulándole recomendaciones para el futuro (Ley 20.084, 2005)

El artículo 9 de la ley describe la Multa, sanción que consiste en que el juez impone una multa de no más de 10 unidades tributarias mensuales, y para su aplicación deberá considerarse las facultades económicas del adolescente infractor, así como de la persona que se encarga de sus cuidados. Esta sanción será conmutable por servicios en beneficio de la comunidad, poniéndose como equivalentes 30 horas a tres unidades tributarias mensuales (Ley 20.084, 2005)

Otra de las sanciones no privativas de libertad es la Reparación del Daño, definida en el artículo 10 como “la obligación de resarcir a la víctima el perjuicio causado con la infracción” (Ley 20.084, 2005) esto se puede realizar mediante la devolución en dinero, reposición de aquello que fue objeto de infracción o algún tipo de servicio no remunerado, a favor de la víctima. Esto último debe ser aceptado por la víctima y el infractor.

La sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad consiste, según el artículo 11 de la LRPA, en “la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situaciones de precariedad” (Ley 20.084, 2005). Esta prestación de servicios no podrá superar las cuatro horas diarias, además de ser compatible con actividades laborales o educacionales que el adolescente esté realizando. Tampoco podrá exceder de las 120 horas ni ser menos de 30. En caso de no ser cumplida, se sustituye por una sanción no privativa de libertad más gravosa (Ley 20.084, 2005).

Según el último catastro realizado por SENAME, respecto de la oferta programática vigente, en Chile existen 28 programas que ejecutan la sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad y la Reparación del Daño. De esos programas, siete se encuentran ubicados en la Región Metropolitana (Servicio Nacional del Menor [SENAME], 2016)

Dentro de las sanciones no privativas de libertad, se encuentra también la prohibición de conducir vehículos motorizados, como sanción accesoria en caso de que la infracción por la que se condena al adolescente haya sido mediante la conducción de este tipo de vehículos. Esta sanción entrará en vigencia en el momento que se dicta la sentencia, y no podrá extenderse más allá del tiempo que le falte al adolescente para cumplir 20 años (Ley 20.084, 2005).

El artículo 13 define la Libertad Asistida como “la sujeción del adolescente al control de un delegado conforme a un plan de desarrollo personal basado en programas y servicios que favorezcan su integración social” (Ley 20.084, 2005). Junto a la definición de la sanción, se delimita brevemente la labor del delegado, la cual consiste en “la orientación, control y motivación del adolescente e incluirá la obligación de procurar por todos los medios a su alcance el acceso efectivo a los programas y servicios requeridos” (Ley 20.084, 2005). Finalmente, dicho artículo regula cómo se ejercerá dicho control por parte del delegado:

Medidas de supervigilancia que sean aprobadas por el tribunal, que incluirán, en todo caso, la asistencia obligatoria del adolescente a encuentros periódicos previamente fijados con él mismo y a programas socioeducativos. Para ello, una vez designado el delegado propondrá al tribunal un plan personalizado de actividades periódicas en programas o servicios de carácter educativo, socioeducativo, de terapia, de promoción y protección de sus derechos y de participación. En él, deberá incluir la asistencia regular al sistema escolar o de enseñanza que corresponda (Ley 20.084, 2005).

En el artículo 14 se establece que la Libertad Asistida Especial:

Deberá asegurarse la asistencia del adolescente a un programa intensivo de actividades socioeducativas y de reinserción social en el ámbito comunitario que permita la participación en el proceso de educación formal, la capacitación laboral, la posibilidad de acceder a programas de tratamiento y rehabilitación de drogas en centros previamente acreditados por los organismos competentes y el fortalecimiento del vínculo con su familia o adulto responsable. (Ley 20.084, 2005)

Junto a lo anterior, el tribunal deberá definir frecuencia y duración de los encuentros entre adolescente y delegado, así como las tareas que supervisará el delegado. Ambas modalidades de libertad asistida no podrán tener una duración de más de 3 años (Ley 20.084, 2005).

Según lo informado por SENAME, actualmente se encuentran funcionando 50 Programas de Libertad Asistida Simple a lo largo de todo el territorio nacional, de los cuales 13 se encuentran en la Región Metropolitana. En cuanto a Libertad Asistida Especial, se encuentran funcionando 57 programas a nivel nacional, de los cuales 15 se concentran en la Región Metropolitana (SENAME, 2016).

Dentro de estas nuevas sanciones están los Programas de Libertad Asistida y Programa de Libertad Asistida Especial. Durante el año 2015, 2592 adolescentes ingresaron a Programa de Libertad Asistida Simple en el territorio nacional, y 3066 adolescentes ingresaron a un Programa de Libertad Asistida Especial de Chile (SENAME,

2015). Así mismo, durante el año 2015, 4049 adolescentes se mantenían vigentes en programas de Libertad Asistida Especial del país. Y 2216 casos se mantenían vigentes en los programas de Libertad Asistida Simple (SENAME, 2015).

En lo que refiere a la oferta de sanciones privativas de libertad, la LRPA define dos: Internación en Régimen Semicerrado con Programa de Reinserción Social y la Internación en Régimen Cerrado con Programa de Reinserción Social.

La primera de estas se define en el artículo 16 de la ley como “la residencia obligatoria del adolescente en un centro de privación de libertad, sujeto a un programa de reinserción social a ser desarrollado tanto al interior del recinto como en el medio libre” (Ley 20.084, 2005). Al igual que las modalidades de Libertad Asistida, se deberá presentar un programa de actividades en el tribunal que se llevarán a cabo tanto en el medio libre como al interior del centro. Las que se realicen en el medio libre no podrán llevarse a cabo entre las 22.00 horas y las 7.00 horas del día posterior, solo excepcionalmente y previo acuerdo con el tribunal (Ley 20.084, 2005).

La segunda sanción privativa de libertad refiere a la Internación en Régimen Cerrado con Programa de Reinserción Social, el que se define en el artículo 17 de la ley como la:

Privación de libertad en un centro especializado para adolescentes, bajo un régimen orientado al cumplimiento de los objetivos previstos en el artículo 20 de esta ley.

En virtud de ello, dicho régimen considerará necesariamente la plena garantía de la continuidad de sus estudios básicos, medios y especializados, incluyendo su reinserción escolar, en el caso de haber desertado del sistema escolar formal, y la participación en actividades de carácter socioeducativo, de formación, de preparación para la vida laboral y de desarrollo personal. Además, deberá asegurar el tratamiento y rehabilitación del consumo de drogas para quienes lo requieran y accedan a ello (Ley 20.084, 2005)

2. Problematización

Desde que comenzó a implementarse la Ley 20.084, se han realizado 2 evaluaciones a la ejecución de la misma, ambas realizadas por la Cámara de Senadores el año 2012 y la Cámara de Diputados el año 2015. Sin perjuicio de ello, el año 2010 se realiza una evaluación a nivel nacional a los programas que ejecutan sanciones en el medio libre a cargo del Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana, mandatada por la Subsecretaría de Justicia.

En dichas evaluaciones, se han realizado variadas observaciones a cada uno de los programas que ejecutan sanciones y medidas, así como al texto de la ley y a las diversas instituciones que conforman el Sistema de Justicia Juvenil.

Un ejemplo de esas observaciones es a los Programas de Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial, que son percibidas por los adolescentes como una firma periódica principalmente. Además, se requiere que estas sanciones tengan un tiempo mínimo para su ejecución, pero no parece estar muy claro en qué consiste esa intervención, ni desde la mirada de los interventores como de los propios usuarios.

La primera y única evaluación a nivel nacional que se realizó a las sanciones no privativas de libertad fue publicada el año 2010 por el Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana, poniendo el foco en las sanciones y medidas no privativas de libertad, la cual tuvo como objetivo evaluar diseño, implementación y financiamiento de dichos programas a través de diversas técnicas, que incluyeron la opinión de algunos miembros de los programas más grandes a nivel nacional.

La evaluación ejecutada por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento de la Cámara del Senado el año 2012, incluyó informes de cada una de las instituciones que intervienen en el proceso, con el fin de dar cuenta del estado de avance en relación a la Ley 20.084.

En el caso de la evaluación realizada el año 2015 por la Cámara de Diputados se incluyeron opiniones de participantes de diversas instituciones que ejecutan sanciones como expertos de diversos organismos que conforman el sistema. Asimismo, esta evaluación incluyó análisis del texto jurídico de la ley vigente.

A pesar de que ha habido algunos intentos a nivel nacional por evaluar los progresos y retrocesos que ha implicado la Ley 20.084 en materia de Responsabilidad Penal Adolescente, éstas no han tenido mayor impacto en las políticas públicas respecto de cómo se debe mejorar el sistema de justicia juvenil. Pareciera ser que no es suficiente recoger las opiniones de algunos programas a nivel nacional e intentar que esas opiniones sean representativas de lo que sucede en todos los territorios, ya que cada programa tiene complejidades particulares a su territorio y en el contexto en que se desenvuelve.

En ese sentido, parece ser necesario hacer evaluaciones más acotadas que puedan servir a los propios programas para mejorar sus intervenciones, pero, además, poder recoger las dificultades y obstáculos que deben sortear los programas para poder ejecutar las sanciones.

Es por ello que parece importante poder recoger de los diversos programas que existen en el país, las opiniones de quienes ejecutan las sanciones de manera de poder profundizar en las falencias concretas que tiene la ley, no solo en materia legislativa, sino que, en otros aspectos como condiciones laborales, financiamiento, herramientas para la intervención, herramientas técnicas, etc.

La Ley 20.084 creó diversas sanciones y medidas, entre ellas los Programas de Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial, sanciones que intentan trabajar por la integración social de los adolescentes, desde la intervención psico-educativa. Siendo el Programa de Libertad Asistida Especial considerada como una sanción más gravosa, en el mismo nivel que la sanción privativa de libertad en régimen semi-cerrado, es que parece relevante preguntarse a partir de ello por las dificultades que se perciben durante la intervención.

Si bien la evaluación de la Cámara de Diputados (2015) integra a algunas de las instituciones que colaboran con SENAME y que ejecutan las sanciones en el medio libre, como se mencionó anteriormente, existe una sola evaluación dirigida a los programas que

ejecutan sanciones o medidas no privativas de libertad, la cual solo incluyó los programas que abarcan a mayor población de las regiones más grandes del país (CESC, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario poder mirar detenidamente la ejecución de las sanciones que integran la oferta programática de la LRPA, de manera que se pueda revisar los avances y retrocesos respecto del objetivo principal de esta ley, establecida en el artículo 20:

Las sanciones y consecuencias que esta ley establece tienen por objeto hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social. (Ley 20.084, 2005)

Junto a lo anterior, Abraham Wandersman (2009) señala que para lograr el impacto social de un programa es necesario tener en cuenta 4 claves: teoría, implementación, evaluación y recursos y apoyo del sistema. Atendiendo estas claves, entonces es posible establecer un cierto marco teórico que permita comprender las dificultades particulares con que debe convivir cada uno de los programas que ejecutan sanciones y medidas en el medio libre.

Considerando los aspectos anteriormente nombrados, más que intentar una evaluación a nivel nacional, es posible poder profundizar en la ejecución de un programa en particular, para ello, la presente investigación se plantea la pregunta:

¿Cuál es la percepción de los y las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en la ejecución del Programa de Libertad Asistida Especial?

3. Objetivos de la investigación

A partir de la pregunta de investigación nace el objetivo general de la presente investigación:

Analizar la percepción de los y las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores para la ejecución del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

Para alcanzar dicho objetivo, se llevarán a cabo 4 objetivos específicos:

- (1) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en el marco conceptual utilizado para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.
- (2) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en la implementación para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.
- (3) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores presentes en las evaluaciones utilizadas para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.
- (4) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en los recursos y apoyos del sistema para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

4. Relevancia de la investigación

La Ley de Responsabilidad Penal Adolescente cumple 10 años desde su entrada en vigencia este año, convirtiéndola en una legislación relativamente nueva que ha implicado grandes cambios en relación al sistema anterior, pero que además intenta responder a un tratado internacional que busca la protección y el resguardo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de los países que suscriben al tratado.

Actualmente, son los profesionales de las ciencias sociales principalmente quienes ejecutan las sanciones y medidas que componen la oferta programática de la mencionada ley, por lo que es relevante preguntarse cómo perciben los profesionales, según su experiencia práctica, las dificultades que se presentan a la hora de ejecutar dichas sanciones con la intención de que se puedan subsanar dichas falencias en los equipos de trabajo y a nivel de política pública, según sea necesario.

Al ser los profesionales de las ciencias sociales quienes tienen contacto directo con los adolescentes que son condenados por los tribunales por los delitos que han cometido, son quienes podrían tener mayor claridad respecto a las falencias que hoy presenta la ejecución de sanciones en el medio libre.

Esta investigación tiene su relevancia, sobre todo, para los y las psicólogos/as del área jurídica que hoy decidan desempeñarse en el área de la justicia juvenil, debido que es necesario conocer las dificultades que pueden presentarse a la hora de ejercer la profesión en programas que ejecutan sanciones para adolescentes. Es decir, tomando en consideración los resultados de las evaluaciones ya realizadas por el CESC, la Cámara de Diputado y de Senadores, es relevante conocer de cerca cómo las complicaciones ya identificadas se materializan en la práctica cotidiana de la ejecución de la sanción, en este caso, Libertad Asistida Especial.

Además, considerando que esta ley intenta resguardar los derechos de los adolescentes, y restituirlos en caso de haber sido vulnerados, es aún más necesario poder identificar qué tipo de falencias se presentan en la praxis de la sanción, ya que podría estar vulnerándose los derechos de los niños de formas diferentes a como se hacía en los tiempos del Derecho de Menores.

II. Marco Teórico

Para dar inicio a la conceptualización teórica, primero se hará una revisión histórica, de cómo ha evolucionado la política pública en la legislación chilena en relación a la infancia, particularmente en cuanto a los menores de 18 años que han cometido infracciones a la ley penal. Para ello, primero se hará una breve revisión respecto de hitos históricos en el medio internacional que servirán como contextualización de la evolución chilena. A continuación, se revisará la evolución histórica de la legislación chilena en temática de infancia. Posteriormente se revisarán los principales conceptos que componen al nuevo Sistema de Responsabilidad Adolescente, así como las particularidades del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM. Finalmente, se define lo que se entenderá por interventores/as, percepción y factores obstaculizadores.

1. Hitos internacionales en materia de infancia: Tribunal de Menores, “Movimiento de los salvadores del niño” y la “situación irregular”

Julio Cortés visualiza como antecedente histórico del modelo tutelar el Tribunal de Illinois, el primer Tribunal de Menores que se formó en Estados Unidos, el año 1899. Dicho Tribunal tenía como objeto aquellas conductas de adolescentes que constituyeran un delito y también aquellas conductas que, si bien no eran consideradas un delito, sí se les consideraba perjudiciales para el desarrollo adecuado del menor (Cortés, 1999).

Según Cortés (1999), el Tribunal de Menores de Illinois se configura en un contexto social e ideológico particular. El creciente desarrollo de la sociedad capitalista en Estados Unidos implicó el empobrecimiento masivo de las clases populares, lo cual tuvo como consecuencia la existencia de una gran cantidad de niños y niñas, de origen proletario, fuera de los mecanismos de control social como la familia y la escuela. Esto implicaba un riesgo para la estabilidad social política y económica.

En ese contexto, nace lo que Anthony Platt (citado en Cortés, 1999) identifica como el “movimiento de los salvadores del niño” que pretendía hacerse cargo de estos niños que estaban fuera del sistema tradicional de control, de manera que el Tribunal de Menores venía a castigar la independencia prematura infantil y a restringir la autonomía juvenil. Es así como el “movimiento de los salvadores del niño” surge en base a los temores de las clases dominantes frente a la creciente urbanización, la necesidad de reafirmar los valores tradicionales de la clase media norteamericana, los intereses de las corporaciones religiosas y los intereses corporativos ligados al poder médico y judicial (Cortés, 1999).

En consecuencia, surge la necesidad, en términos jurídicos, de un tratamiento especializado para jóvenes. Esto surge en base a las críticas que emergieron por someter a los niños a las normas aplicadas a los adultos, lo cual implicaba el envío de niños a cárceles de adultos, las cuales tenían pocos recursos para generar una real división entre ambos rangos etarios. Estas críticas tenían como consecuencia que a mediados del siglo XIX se enviaba a jóvenes que eran potencialmente culpables de un delito, en libertad (Cortés, 1999).

Como señala Cortés, desde antes de 1899 se creaban normas especiales para procesar y privar de libertad a los menores. Funcionaba en Illinois el “Régimen Penal Mitigado” para los menores de edad, que básicamente eran las mismas disposiciones penales que para los adultos, pero tomando en cuenta la inmadurez de la propia edad de los menores (Cortés, 1999).

El movimiento de “los salvadores del niño” impulsa reformas durante el siglo XIX que tienden a la creación de un régimen especial de control social para la infancia, de manera que los excluye formalmente del sistema de adultos (Platt, citado en Cortés, 1999). De esta manera surgen los reformatorios, que tenían como objetivo la rehabilitación y adherían a orientaciones socio-etiológicas. Es necesario tener en cuenta que estas reformas surgen en un contexto en que el discurso era de una innegable preocupación humanitaria y en las resoluciones que se tomaban a partir de esas preocupaciones prevalecían los criterios positivistas de la criminología de la época (Cortés, 1999).

El Tribunal de Menores respondía a partir de conductas delictivas y de las llamadas “status offenses”, las cuales eran conductas que no necesariamente constituían un delito, pero que eran consideradas dañinas para el buen desarrollo y crecimiento del menor

(Cortés, 1999). Esto tenía como consecuencia que se confundieran las vías de ingreso proteccionista y sancionatoria, de manera que, por ejemplo, ante el no cumplimiento del derecho a la educación podía darse la misma respuesta que ante la comisión de un delito (Cortés, 1999).

Junto a lo anterior, en este sistema, se intenta predecir mediante mecanismos pseudocientíficos, en lo que podía llegar a convertirse un niño (el ejemplo más claro eran los exámenes de discernimiento). De esta manera, se utiliza la doctrina *parens patriae*, en que ante situaciones que no necesariamente constituyeran un delito el Estado podía reemplazar a los padres mediante la figura del juez -el cual en América Latina es considerado un buen padre de familia- y que éste tomara la mejor decisión para el futuro del niño. Este sistema paternalista justifica la ausencia de garantías en los procedimientos, pues no serían necesarias, ya que se estaría actuando por el “interés superior del niño”, de tal manera que se concibe a los niños como objeto de protección y no sujeto de derechos (Cortés, 1999).

Este sistema estadounidense, conocido como sistema de situación irregular, se cruzó además con los sistemas penales inquisitivos de Latinoamérica, lo cual terminó por constituir un sistema profundamente antidemocrático y antigarantista (Cortés, 1999).

A modo de resumen, Mary Beloff (1999) identifica 4 características claves de este sistema de situación irregular:

Primero, niños, niñas y jóvenes son visualizados como objetos de protección, de manera que el trato y las medidas que se toman es a partir de lo que no tienen, lo que no saben y de lo que no son capaces de hacer.

Segundo, es un sistema que deriva de la criminología positivista la cual justifica las reacciones estatales coactivas frente a los infractores de ley mediante formas de tratamiento resocializadores (o al menos neutralizadores), de manera que se busca defender a la sociedad frente a los peligrosos.

Tercero, a los menores no se les reconoce los derechos fundamentales que a los adultos sí, lo cual tiene como consecuencia el aumento y reproducción de la violencia y marginalidad, que se intenta evitar con la intervención proteccionista del Estado.

Cuarto, el juez de menores cumple un rol más allá de lo jurisdiccional, que apunta hacia lo tutelar o asistencial.

Lo anterior se traduce en la abolición del principio de legalidad, de manera que se da igual tratamiento a quienes infringen la ley penal como a quienes se encuentran en situación de amenaza o vulneración de sus derechos. Los tiempos de las reacciones estatales son indefinidos, teniendo como único límite la mayoría de edad (Beloff, 1999).

2. Evolución histórica de la infancia en la legislación chilena

Julio Cortés, identifica tres momentos importantes en la legislación chilena vinculada a la infancia, en materia penal, los cuales identifica como “sistemas de control social punitivo a menores de edad” (Cortés, 2008, p. 31).

El primero de ellos se identifica como “Derecho Penal de Adultos Atenuado” (Cortés, 2008., p. 31), que consiste declarar imputables a los mayores de 10 años y menores de 16 que sean declarados con discernimiento. La diferencia con el sistema de adultos era simplemente que, en caso de haber condena, esta sería considerablemente menor que si quien cometiera el mismo delito fuese un adulto.

El segundo sistema punitivo que identifica Cortés es el “Poder Penal Doméstico” (Couso citado en Cortés, 2008, p. 31). Este sistema se identifica por la mezcla de lo privado con lo público, de manera que se pone el poder central en el padre del menor, quien tenía la facultad de solicitar al juez que se arrestara a su hijo cuando el padre no fuera capaz de corregir y castigar al menor. Esta modalidad se visualiza en el Código Civil de 1855, el artículo 233 era el que daba la facultad al padre de corregir a sus hijos y cuando no fuese esto suficiente, podría solicitar el arresto, claro que cuando el menor cumpliera los 16 años, el juez podría extender dicho arresto por hasta seis meses. Asimismo, el padre puede solicitar el fin de la medida de arresto cuando lo estime conveniente (Couso citado en Cortés, 2008)

El tercer sistema que considera el autor es el Derecho Tutelar de Menores, el cual es la expresión del “movimiento de los salvadores del niño” de Estados Unidos. Este

sistema se rige por un derecho penal positivista. El Derecho Tutelar de Menores se traduce en un sistema proteccionista que intenta esconder su carácter punitivo (Cortés, 2008).

Cortés señala que estos tres sistemas van generándose uno sobre el otro, de manera que se forja un entramado complejo en lo que respecta al derecho penal de menores, que se ve traducido en la Ley de Menores de 1928, ley que no elimina los sistemas previos (Derecho Penal de Adultos Atenuado y Poder Penal Doméstico) sino que los mantiene y los une en el Derecho Tutelar de Menores (Cortés, 2008). En el caso del Poder Penal Doméstico, se eliminan las facultades del padre para solicitar el arresto de su hijo, pero sigue pudiendo solicitar al juez que decida respecto de la vida del menor en caso de verse impedido para corregirlo él mismo (Cortés, 2008). El Derecho Tutelar modifica las edades en que son imputables los menores, así como cuando debe determinarse el discernimiento, de manera que, a partir de la ley de 1953, pueden ser declarados con discernimiento (y por lo tanto imputables) los mayores de 16 y menores de 18 años de edad (Cortés, 2008).

Para efectos de comprender mejor este Derecho Tutelar de Menores, se hace necesario profundizar en sus bases. El surgimiento del sistema tutelar de menores en Chile, viene a ser un cruce entre dos corrientes teóricas: el positivismo naturalista y la corriente humanitaria. Junto a ellas se incluye el concepto de discernimiento (Cillero y Bernales, 2002).

Por un lado, los autores Miguel Cillero y Martín Bernales (2002), plantean que el positivismo naturalista se expresa en el derecho de menores de tal manera que éste se transforma en la consolidación de la visión criminológica que define el delito como una patología y la pena como el tratamiento a la misma. Por otro lado, la corriente humanitaria refleja la indignación de algunos por la situación en que se encuentran los menores, sobre todo aquellos que cumplen condenas por delitos cometidos, así como mendicidad o vagancia. Es así como surge una preocupación por la falta de segregación entre los menores y los adultos, durante la ejecución penal (Cillero y Bernales, 2002).

Frente a esas dos corrientes surge la preocupación por crear un derecho que corrija a los menores, sin embargo, esa preocupación de la corriente humanitaria se traduce en potenciar los mecanismos de control sobre los menores, de tal forma que se les quitan garantías a través de establecer una peligrosidad antes y después de la comisión de delito,

y además, se ejerce sobre ellos tratamientos sobre sus subjetividades y mentalidades, a través del ejercicio de violencia moral (Cillero y Bernal, 2002).

Con la creación de la Ley de Menores se consolidan las acciones previas que se realizaron en Chile en materia de infancia. De tal manera que se cristaliza el uso de “menores” como un concepto peyorativo que hace referencia a un sujeto específico dentro de la infancia, el que es objeto de intervención de órganos específicos del Estado, siempre en la lógica del control (Mettifogo y Sepúlveda, 2004).

La intervención que se realiza es de carácter médico-pedagógica, valorándose el determinismo biológico y de modo secundario la influencia del ambiente. Todo ello se sustenta sobre una preocupación por la infancia para proteger los intereses de la sociedad, más que los del niño. Junto a ello, la intervención se basa en supuestos de patología individual y se intenta resolver dichas situaciones sin tener en consideración aspectos de orden sociocultural. En esa línea se crean instituciones de “asilo” (de carácter proteccional) y “reformatorio” (rehabilitación conductual) que permiten separar a los niños de sus familias para poder darles un tratamiento individual. Sin embargo, los menores transitan de un establecimiento al otro (Mettifogo y Sepúlveda, 2004).

Este sistema crea el año 1934 el Consejo de Defensa del Niño, el cual dependía del Ministerio de Justicia, y tenía como objetivo la fiscalización de los establecimientos subsidiarios, la generación de estudios y de propuestas de proyectos de ley. Asimismo, debía abarcar tanto a menores no infractores como aquellos que sí lo fueran y requerían de rehabilitación. Sin embargo, esta institución se privatiza, perdiendo su orientación hacia las políticas públicas, por lo cual se crea la Dirección General de Protección de Menores, la cual siguió trabajando con infractores de ley. A pesar de ello, debió crearse una nueva institución ya que hubo gran descoordinación entre agencias de gobierno vinculadas a la infancia (educación, salud, interior, justicia) (Mettifogo y Sepúlveda, 2004).

El año 1942 se crea la Dirección General de Protección a la Infancia y Adolescencia, la cual dependía del Ministerio de Salubridad, Previsión y Asistencia Social. Esta Dirección logra institucionalizar el concepto de menores en situación irregular, teniendo un enfoque jurídico social. De esta manera se divide a la infancia en niños y adolescentes con necesidades básicas cubiertas y aquellos “‘menores’ en situación irregular, al estar excluidos de la escuela, la familia y la salud” (Mettifogo y Sepúlveda, 2004, p. 19). Esto

significa que el juez decidirá quién es sujeto de atención y quién no (Mettifogo y Sepúlveda, 2004).

Durante los años 40 incrementa la población urbana, lo cual trae más problemas sociales, como consecuencia, comienza a generalizarse el concepto de “joven antisocial” que es amenaza para el orden social. Se pone el foco en la conducta peligrosa de la infancia, que es anormal, está abandonada y es delincuente. Así, se mantiene la legislación orientada a un grupo particular de la infancia (Mettifogo y Sepúlveda, 2004).

A través del Decreto con Fuerza de Ley 2.465, el año 1979 se crea el Servicio Nacional de Menores (SENAME) dependiente del Ministerio de Justicia, el cual estaría encargado de proteger, supervisar y coordinar el trabajo de las instituciones públicas o privadas que colaborasen con las funciones del Servicio. Dichas funciones centradas en los menores de edad con problemas de tuición, conducta y conflicto con la ley, intentando categorizar a los menores a través de los programas definidos y judicializando la acción de intervención. Así es como el SENAME crea sistemas de prevención, protección y rehabilitación, de manera de poder hacerse cargo de los posibles sujetos de atención (Mettifogo y Sepúlveda, 2004)

3. El sistema de Responsabilidad Penal Adolescente

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño el día 20 de noviembre de 1989 (Beloff, 1999). La región Latinoamericana y del Caribe es pionera en la ratificación y suscripción a dicho tratado (García-Méndez, 1998). Esto genera en las legislaciones de los países de la región, lo que García Méndez llama “esquizofrenia jurídica” lo cual refiere a la existencia paralela de la CIDN y las leyes basadas en la situación irregular (García-Méndez, 1998)

Chile ratifica y suscribe a la CIDN el año 1990, sin embargo, recién el año 2002 se envía un proyecto de ley que intenta crear un sistema de responsabilidad penal adolescente, acorde a la CIDN.

En cuanto a dicho proyecto de ley, Miguel Cillero (2006) evalúa positivamente que establezca un límite máximo y mínimo de edad, ya que cumple con los artículos de la

Convención, asegurando de mejor forma igualdad en el proceso para los adolescentes. Sin embargo, la ley establece que el Tribunal de Familia puede aplicar medidas de protección que, de no ser bien limitadas, pueden resultar en una sanción informal para los niños menores de 14 años (Cillero, 2006).

Otro de los avances que identifica Cillero (2006) en la Ley 20.084 es el hecho de que ésta logra asegurar el principio de legalidad, en la medida que se remite a los delitos contenidos en la ley penal, dejando fuera la posibilidad de penalizar a los adolescentes por una “situación irregular”, remitiéndose exclusivamente a los delitos establecidos de igual manera para los adultos. A pesar de ello, el autor plantea la preocupación por el exceso de intervención penal que podría estar teniendo esta ley, es decir, al condenar punitivamente casi los mismos delitos que a los adultos (para los adolescentes se excluyen algunas faltas), se desvaloriza la diferenciación con el sistema de adultos (Cillero, 2006).

Respecto de las consecuencias jurídicas que establece la LRPA, Cillero (2006) manifiesta preocupación por el texto final ya que no hace mayor distinción entre los términos sanciones, medidas o condenas, de manera que la única diferencia clara que se realiza es entre sanciones privativas y no privativas de libertad. Lo que Cillero (2006) señala como complejo es que en el momento en que la Cámara del Senado tuvo que hacer cambios en el proyecto de ley, se tomaron las mismas medidas que las señaladas en el Código Penal de adultos, por lo tanto, el juez solo aplica una conversión para los adolescentes del sistema de adultos. Para ello se utilizan las mismas medidas para la determinación de agravantes de la pena sin tener en cuenta lo que la criminología ha podido establecer, como por ejemplo “la concurrencia de pluralidad de hechos, circunstancia que desde el punto de vista de los análisis de la criminalidad de adolescente no tiene sentido caracterizarla *legalmente* como indicativa de mayor gravedad” (Cillero, 2006, pp. 193).

Frente a estos argumentos, el autor refiere que, si bien la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente es una reforma importante y necesaria, no logra el objetivo de crear un sistema efectivamente especializado para los adolescentes, ya que continúa siendo muy apegada en términos procesales a la ley penal de adultos. Si bien es un avance importante el poder derogar el sistema del discernimiento, esta nueva ley podría llegar a caer en nuevas vulneraciones a los derechos constitucionales de los adolescentes, por lo cual requiere tanto de los diferentes operadores como de cambios legislativos (Cillero, 2006).

4. Evaluaciones a la Ley 20.084

Desde la entrada en vigencia de la LRPA, se han realizado tres grandes evaluaciones:

La primera de ellas se realiza el año 2009, por el Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana, dependiente de la Universidad de Chile.

La segunda evaluación es realizada por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, de la Cámara del Senado, publicada el año 2012.

La tercera evaluación es realizada por la Cámara de Diputados, el año 2015.

4.1 Evaluación a las sanciones que se ejecutan en el medio libre

La primera evaluación que se ha realizado fue producto de la iniciativa de la Subsecretaría de Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia, que llamó a un proceso de licitación para realizar una evaluación a las sanciones y medidas que se ejecutan en el medio libre. Dicha evaluación fue realizada por el Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. Dicha evaluación tuvo como objetivo general:

Evaluar el diseño, implementación y gestión de las Medidas (Medida Cautelar y Salidas Alternativas) y Sanciones en Medio Libre (Libertad Asistida, Libertad Asistida Especial, Servicios en Beneficios de la Comunidad y Reparatorios) del Sistema de Justicia Juvenil, con el fin de conocer la idoneidad de los programas implementados en relación a los objetivos planteados por la Ley Nº 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, así como las dificultades y aciertos en su implementación (CESC, 2010, p. 3)

Para alcanzar dicho objetivo, el informe puso el foco en el diseño de las intervenciones, en relación a las orientaciones técnicas de SENAME, el reglamento de la ley 20.084, el marco legal internacional. Además, evaluó los aspectos relacionados a los

procesos de intervención y sus respectivos resultados. Y finalmente, se hizo una evaluación en relación a la gestión económica de los programas (CESC, 2010).

Para la realización de la evaluación se eligieron 33 programas a lo largo del territorio nacional, teniendo presentes a 19 instituciones del país que ejecutan sanciones o medidas en el medio libre. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas semi-estructuradas a directores y/o jefes técnicos, delegados, jueces, fiscales, defensores y supervisores de SENAME. Además, se realizaron focus group y encuestas de satisfacción dirigidos a adolescentes usuarios de los programas. Junto a ello se utilizaron fichas de recolección de información secundaria.

La evaluación logra generar conclusiones y propuestas con relación a 3 aspectos: jurídico, técnicos y de gestión, y económicos.

En el *aspecto jurídico*, el informe final señala que las modificaciones que se hicieron al proyecto de ley presentado el año 2010, decantó en una ley con un carácter más punitivo del que se esperaba, sin embargo, las cifras con las que se trabajó demostraron que el sistema privilegia las sanciones que deben ser cumplidas en el medio libre (CESC, 2010). Junto a ello, se señala que tanto para los operadores de los programas como para los actores del sistema judicial, el objetivo de la reinserción social queda en segundo plano, teniendo como prioridad para los operadores dar cumplimiento a lo que dicta el tribunal y a la intervención con orientación socioeducativa; y, para los actores del sistema judicial lo prioritario es lograr la responsabilización del adolescente frente al delito y ejercer control sobre el/ella, siendo la gravedad del delito y la reincidencia lo que argumenta dicho control (CESC, 2010).

Además de ello, el informe señala que la vinculación entre los programas y el sistema judicial es acorde a lo que dicta la norma, sin embargo, hay problemas con relación a la información que comparten, asociados a la calidad y cantidad de dicha información. En el caso de los actores del sistema judicial, estos se quejan de “la falta de estandarización de los informes, reportes y planes de intervención (PII). Sin embargo, no se observan iniciativas para mejorar el intercambio de información y el diálogo” (CESC, 2010, p. 9). Desde la mirada de los operadores de los programas, éstos critican el poco tiempo que tienen para realizar los Planes de Intervención, así como la poca participación que les permiten los tribunales, en relación a los casos (CESC, 2010).

Otra de las observaciones que realizan los operadores tiene relación con las sanciones que se cumplen de forma paralela, ya que esto tiene consecuencias directas en los adolescentes, ya que puede derivar en la sobre intervención, así como complicar los tiempos de los adolescentes, darles problemas respecto de la movilización, etc. En relación a este punto, los actores del sistema judicial no ven ningún problema respecto de las sanciones que se cumplen simultáneamente (CESC, 2010).

Respecto de todo lo mencionado, el informe señala que ni los actores del sistema judicial ni los operadores realizan propuestas que puedan solucionar los problemas que plantean (CESC, 2010).

En relación a los *aspectos técnicos y de gestión*, el informe señala que las orientaciones técnicas son ampliamente heterogéneas, sin embargo, no hay una especificidad en las orientaciones técnicas de cada medida o sanción, esto implica que el contenido no refleja las diferencias entre los objetivos de cada medida, lo cual está reflejado en los testimonios de los operadores. Esto implica que no se ve reflejado en las orientaciones técnicas o en las voces de los operadores cuáles son los beneficios de este tipo de sanciones, lo cual dificulta elegir cuál medida es mejor para cada caso. Al no tener claridad de los objetivos específicos de cada programa, tampoco hay claridad del perfil adecuado para cada programa, de manera que dificulta la elección de la mejor sanción para los actores del sistema. Esto es reflejo de la falta de especialización del sistema (CESC, 2010).

En cuanto a las metodologías de intervención, el informe señala que las Orientaciones Técnicas (OT) de SENAME son poco claras, utiliza modelos teóricos que responden a paradigmas contrarios, de manera que no se cumple la función de entregar una guía para la intervención. Esto tiene como consecuencia que existen programas que, aunque ejecuten la misma medida, hacen intervenciones muy diferentes, dependiendo esto de los enfoques teóricos de las instituciones, así como de las capacidades y experiencias de los equipos (CESC, 2010). En relación a esto, el informe señala:

Así, aunque la ley y las OT establecen ciertos límites, no existe una explicitación respecto de cuáles son, por ejemplo, los flujos de procesos, los contenidos de éstos, los documentos que deben emanar de cada proceso, o cuáles son los sistemas de registro y de evaluación (CESC, 2010, p.11).

Respecto de los usuarios, se muestra que los adolescentes que más ingresos a SENAME han tenido son quienes menos motivación tienen por asistir a las actividades de los programas de medio libre, lo cual el informe señala como coherente, ya que además dichas actividades responden a un castigo, es decir, son obligatorias. Sin embargo, los adolescentes que han participado de los programas de Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial, señalan haber notado algunos cambios en sí mismos luego de pasar por ellos.

En relación a los aspectos de gestión y de planificación, se señala en el informe que además de la planificación que permite la elaboración del Plan de intervención Individual, los programas no cuentan con otras estrategias de planificación que les permita facilitar el control externo e interno de sus gestiones. Además de ello, si bien todos los operadores están de acuerdo en la importancia de la gestión de redes, existen problemas con el acceso a los servicios públicos, teniendo las instituciones que lograr acuerdos informales o internos para cubrir ciertos tipos de necesidades, sin embargo, esto no es labor de los programas sino que de los servicios públicos (CESC, 2010). Asimismo, el informe refiere que las orientaciones técnicas no plantean mecanismos de evaluación de los procesos de intervención ni sus resultados, y a pesar de que algunos programas generan sus propios mecanismos de evaluación, esto no es suficiente para poder hacer comparaciones en los resultados de un caso u otro (CESC, 2010).

En cuanto a los derechos de los adolescentes, no se encontró en las orientaciones técnicas mecanismos que regulen en esa materia, a pesar de que los interventores tienen conocimiento respecto de cuáles son los derechos, el informe señala:

No se pudo comprobar la existencia de mecanismos que garanticen la privacidad, dignidad y confidencialidad en las materias referidas a los jóvenes; así como tampoco la existencia de instrumentos que permita evaluar el cumplimiento de los estándares de derecho en los programas (CESC, 2010, p. 13)

Respecto de los *aspectos económicos*, el informe señala que parece ser un buen sistema el de licitación que se está llevando, sin embargo, el que se mantenga depende de la generación de sistemas de supervisión y control, que permitan poner el foco en los resultados de la intervención. A pesar de esto, el informe indica que el sistema de licitación genera mayores costos para los programas, que tienen relación con la incertidumbre de la duración de los proyectos y los costos de transacción, así como la obligación para las

instituciones de “realizar una provisión por despido, la cual representa una parte significativa en la nómina de sueldos” (CESC, 2010, p.13).

Asimismo, el informe refiere que el programa SENAINFO es de difícil acceso, además que no entrega información suficiente respecto de los costos que tiene para un programa la intervención por adolescente. Tampoco entrega información clara respecto de las tasas de reincidencia (CESC, 2010).

4.2 Evaluación de la Cámara del Senado

La segunda evaluación reúne los informes y planteamientos de diversas instituciones que participan del nuevo sistema de justicia juvenil tales como el Poder Judicial, Ministerio Público, Tierra Esperanza, Unicef, Servicio Nacional del Menor, Ministerio de Justicia, Defensoría Penal Pública, Paz Ciudadana, Instituto de Derechos Humanos, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, expertos como Juan Domingo Acosta, entre otros.

Dicha evaluación identifica 11 puntos a los que poner atención y que deben ser mejorados:

1) “Dificultades de aplicación de la sanción accesoria contemplada en el artículo 7°” (Cámara del Senado, 2012, p. 316), dicho punto hace referencia a las complicaciones que refieren jueces y defensores respecto de dicho artículo, ya que implicaría sancionar dos veces a los adolescentes, por lo cual no imponen dicha sanción.

2) “Utilidad y dificultades de aplicación de algunas sanciones” (Cámara del Senado, 2012, p. 317). Se visualizan problemas respecto de las sanciones de amonestación, multa, reparación del daño causado y servicio en beneficio de la comunidad. Respecto de la primera, se dice que su eficacia es nula y no cumpliría con los objetivos de la ley. La segunda sanción, la multa y la reparación del daño causado, se utilizan escasamente ya que se les visualiza como de carácter netamente económico y se pierde el objetivo de responsabilizar al adolescente por el delito cometido. Y la tercera sanción mencionada, el servicio en beneficio de la comunidad, tendría como resultado altas tasas de quebrantamiento, lo cual se traduce en libertad asistida simple, que ha quedado visualizada

como un sistema de firma; junto a ello, los municipios no cuentan con las condiciones necesarias para la implementación de dicha sanción.

3) “Libertad asistida y libertad asistida especial” (Cámara del Senado, 2012, p. 317). Una de las problemáticas que enfrentan estas sanciones es el hecho de que en la ley no se establece una extensión mínima, lo cual se traduce en que se rebaja arbitrariamente. Otra de las dificultades es la intersectorialidad, es decir, la dificultad que enfrentan los programas para la realización de la intervención socioeducativa, ya que se dificulta encontrar oferta educativa acorde a las necesidades de los adolescentes, y cuando ésta es encontrada, las instituciones estigmatizan a los adolescentes. También se identifica falta de especialización de los delegados, en cuanto a la temática de drogas especialmente. En ese sentido, se identifican problemas con la derivación de tratamiento de drogas, por parte de los delegados.

4) “Aplicación de privación de libertad de los adolescentes” (Cámara del Senado, 2012, p. 318). Respecto de este punto se identifican falencias tanto en los centros privativos de libertad a cargo de SENAME como en las secciones juveniles de GENCHI. Se observan falencias en cuanto a oferta y a condiciones mínimas que aseguran el respeto a los derechos fundamentales de los adolescentes y jóvenes que cumplen condenas en dichos centros.

5) En este punto, se critica aspectos que tienen que ver con el procedimiento abreviado, dado que la legislación vigente no menciona cómo debe llevarse a cabo ni considera salidas alternativas que sean pertinentes para los adolescentes. Junto a lo anterior, se sugiere que el Juez de Familia pueda proporcionar medidas de protección a los adolescentes que están siendo procesados bajo la presente ley. Así mismo, se sugiere que durante la aplicación de medidas cautelares o de sanción, se trabaje con la familia de los adolescentes, siendo un juez –de familia de o garantía- quien de seguimiento a dicha labor. Finalmente, se sugiere que se considere la ley 19.970, del registro de ADN, para que regule la posibilidad de que los adolescentes ingresen dentro de esta normativa, y se regule quién se hará cargo de ello si es que se decidiera que efectivamente los adolescentes sean parte de dicho registro (Cámara del Senado, 2012).

6) “Dificultades a raíz de la determinación de las sanciones” (Cámara del Senado, 2012, p. 321). El contenido de este punto se relaciona con la necesidad de establecer un

mecanismo que pueda resolver el problema de la acumulación de penas, es decir, la legislación vigente no resuelve qué hacer al momento que los adolescentes presentan multiplicidad de condenas, lo que se traduce en que cumplen condenas para adolescentes siendo adultos. Esto implica que los jueces, intentado resolver la problemática, eliminan los efectos de algunas sanciones o permiten que se cumplan varias sanciones al mismo tiempo. Dado esto, el informe sugiere generar un sistema de determinación de sanciones, el cual “debe contar con criterios y límites claros, pero con una menor rigidez mecánica en la determinación de la sanción” (Cámara del Senado, 2012, p. 321).

7) El siguiente punto trata respecto de la especialización de los actores del sistema. A partir del diagnóstico realizado, es necesario que Ministerio Público, Poder Judicial, Policías y Defensoría Penal Pública cuenten con mejor especialización, ya que, a esta hora, el artículo 29 de la ley que regula esto, deja la responsabilidad en cada institución de capacitar a sus funcionarios, lo cual en la práctica no está sucediendo. Es por ello, que se plantea que el Poder Judicial pueda abrir una judicatura especial para el funcionamiento de esta legislación, así como la posibilidad de que se abran más salas especializadas para conocer de las infracciones de ley de adolescentes. En el caso de la DPP, ésta es la institución que más ha avanzado en temas de especialización, pero es necesario avanzar en aumentar la planta de abogados que trabajan en LRPA.

8) Este apartado, hace referencia a la red SENAME, tanto a los centros que dependen directamente de él, que en el caso de esta ley son los centros privativos de libertad, los cuales cuentan con deficientes condiciones materiales, lo cual se traduce en la necesidad de mejorar dichas irregularidades para mantener el respeto de los derechos humanos de los adolescentes privados de libertad. Además, el informe hace referencia a los problemas de presupuesto que cuentan los organismos colaboradores, señalando que el tiempo de licitación es muy corto (debiese ser por lo menos de 3 años) y el presupuesto tampoco está al nivel de las necesidades de las instituciones colaboradoras.

9) Se señala la dificultad que existe para lograr la real separación de adolescentes y adultos, en el informe se señala que existen deficiencias en el sistema ya que aún se pueden ver adultos y adolescentes en el mismo centro privativo. Así mismo, el informe señala que el artículo 56 no es suficiente para regular el procedimiento a seguir cuando los jóvenes cumplen la mayoría de edad.

10) En este punto, se plantea las dificultades del control de ejecución, las sustituciones de condenas y los quebrantamientos. Respecto del primer punto, se señala la necesidad de mejorar la especialización de los actores del ámbito jurídico y de la red SENAME, en beneficio de la reinserción de los adolescentes. Asimismo, se señala que, en el caso de las condenas privativas de libertad, el tribunal a cargo debiese ser el que corresponde a la ubicación geográfica del centro; en el caso de las sanciones no privativas de libertad, el control de ejecución debería estar a cargo del tribunal que dictó la sentencia, a menos que éste no se ubique en la misma región de residencia del adolescente.

En el caso de la Sustitución de Condenas, el informe señala la necesidad de especificar más el procedimiento respecto de este punto. Se indica que una forma de ello sería establecer un plazo mínimo en que el adolescente haya cumplido la sanción, así como el cumplimiento de la mayoría de los objetivos de la sanción se han cumplido y el resto podrán ser cumplidos con la pena que se le asigne.

Respecto del quebrantamiento, el informe señala que se deberían considerar otros aspectos aparte de la inasistencia del adolescente, como la comisión de un nuevo delito, la inasistencia a tratamiento de drogas o abandono de la educación.

11) En el último punto, la comisión presenta sugerencias de diverso tipo:

a) Necesidad de dividir SENAME de manera que haya una división encargada de la protección de los niños, niñas y adolescentes y otra división encargada de los jóvenes infractores.

b) Se requiere un registro informático que reúna a todos los programas de la red de Responsabilidad Penal Adolescente (GENCHI, SENAME, DPP, Ministerio Público, Poder Judicial, etc.).

c) El informe sugiere la necesidad de mejorar la coordinación interinstitucional, de manera que mejoren las intervenciones con los adolescentes en el ámbito de salud, educación, trabajo, etc.

d) Necesidad de crear una política pública que responda a las necesidades de protección integral, de manera que permita la reinserción de los adolescentes.

e) Tener consideración en recoger las opiniones de las escuelas, consultorios, empresas, etc.

f) Se sugiere crear un sistema de seguimiento y monitoreo, de manera que no haya problemas de presupuesto ni que éste sea mal utilizado.

g) Crear un sistema de seguimiento a los adolescentes para poder comprobar el impacto de los programas.

h) Promover la presente ley, así como sugerir que las escuelas de Derecho incluyan en sus mallas la Responsabilidad Penal Adolescente.

4.3 Evaluación de la Cámara de Diputados

La segunda evaluación que se ha realizado es la que ejecutó la Cámara de Diputados durante el año 2015. En dicho informe se buscó evaluar tres ejes: "(1) Adecuación de la ley a la constitución chilena y a los instrumentos internacionales vigentes; (2) idoneidad del marco sancionatorio para hacer efectiva la integración social de los infractores; (3) valoración de la implementación de la especialización del sistema de responsabilidad adolescente" (Cámara de Diputados, 2015, p.10). Para ello se consultó a las principales instituciones públicas que participan del Sistema de Justicia juvenil, así como a la ciudadanía y expertos en la temática.

Como se mencionó, para la realización del informe se efectuaron consultas a la ciudadanía, a través de dos foros, uno en la ciudad de Temuco y otro en Santiago. En dichas instancias, participaron principalmente representantes de los Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME (OCAS). En el caso de Santiago, se incluyó a instituciones como Fundación DEM, Corporación OPCION, Corporación PROMESI (Cámara de Diputados, 2015).

Junto a lo anterior, se realizó entrevistas a profesionales pertenecientes al Ministerio Público, Poder Judicial, Carabineros de Chile, Defensoría Penal Pública, Ministerio de Justicia, Servicio Nacional De Menores, Gendarmería de Chile, UNICEF, Fundación Paz Ciudadana, Instituto Nacional de Derechos Humanos y a expertos de la Universidad de la Frontera (Cámara de Diputados, 2015).

Las conclusiones del informe presentan que, si bien la creación de la Ley 20.084 es un avance en términos generales para el país, ya que crea una oferta amplia de sanciones que están a disposición del juez para que éste decida según las necesidades del adolescente, aun así, hay mucho que mejorar en la ejecución de estas sanciones. Primero, se plantea que hay problemas importantes en relación al financiamiento que presenta un gran déficit, así como en relación a los recursos humanos y técnicos con los que cuentan los programas.

Otro de los puntos que señala el informe, es la gran cantidad de población mayor de 18 años de edad que se encuentra cumpliendo condena en sistema adolescente (alcanzan el 48% del total). Lo cual no favorece al objetivo de la ley que apunta a la responsabilización para la integración social (Cámara de Diputados, 2015). Junto a ello, se indica que el tiempo de las sanciones no es acorde a las intervenciones psicosociales, lo cual se manifiesta principalmente en los centros privativos de libertad, donde se condena a los adolescentes por intervalos de tiempo demasiado largo.

Respecto de las sanciones, se visualizan problemas en las sanciones de Amonestación, Multa y Servicio en Beneficio de la Comunidad. En el caso de la Amonestación, el informe señala que no tendría mucha eficacia y que habría que limitarla a los adolescentes no reincidentes. Respecto de la Multa, se indica que no es suficiente, ya que los adolescentes no suelen tener medios para pagar lo que se les señala, por lo que se sugiere agregar oferta programática que se acople a esta medida y a los objetivos de la ley, también se sugiere que se problematice la pertinencia de esta medida en la LRPA. En el caso del Servicio en Beneficio de la Comunidad, se visualiza escasa oferta, poca adherencia por parte de los adolescentes y falta de redes que sustenten esta medida. También se cuestiona el quebrantamiento en esta sanción, ya que, si bien la ley la identifica como una sanción menos gravosa que la Libertad Asistida Simple, en términos prácticos los adolescentes no lo perciben así, ya que prefieren no cumplir con el Servicio en Beneficio a la Comunidad, que implica más esfuerzo que la Libertad Asistida (Cámara de Diputados, 2015).

Otra de las observaciones que hace el informe es a los Programas de Libertad Asistida Simple y Libertad Asistida Especial. El principal problema que se observa es que los adolescentes perciben estas sanciones como una “firma” periódica, similar a la Remisión

Condición de la Pena, sanción perteneciente al sistema de adultos. Además, se identifica el problema de que no exista un periodo mínimo para estos programas, lo cual resulta difícil sobre todo en los casos que hay sanciones muy cortas, lo que dificulta la intervención. Es por ello, que además se pide que se cuestione el tiempo por el que se quebrantan las sanciones menos gravosas y que derivan a estos programas (Cámara de Diputados, 2015)

Junto a lo anterior, en este informe los organismos colaboradores cuestionan las normas técnicas de SENAME, así como el rol de éste. Al respecto se señala que hay una incoherencia con las exigencias de SENAME hacia los organismos colaboradores, con la subvención que se entrega a estos, haciendo referencia a que este sistema de evaluación sería perverso en cuanto a que la subvención solo visibiliza los contactos directos con los adolescentes y no el trabajo indirecto, lo cual se traduce en incentivos perversos para la mantención de los usuarios en los programas (Cámara de Diputados, 2015).

En el informe de la Cámara de Diputados, se repiten aspectos que ya fueron identificados en el informe previo de la Cámara del Senado, tales como la ausencia de una norma que se haga cargo de la multiplicidad de condenas, la escasa utilización de la sanción accesoria por ser vista como una pena más gravosa, la infraestructura en los centros privativos de libertad no es suficiente, existe escasa comunicación interinstitucional y escasa especialización de los actores del sistema.

5. Interventores e interventoras de Libertad Asistida Especial.

Como se mencionó anteriormente, una de las sanciones que incluye la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente refiere al Programa de Libertad Asistida Especial. La ley señala que el adolescente se someterá al control directo por parte de un delegado. En el presente apartado, se profundizará en los aspectos técnicos de este tipo de programas y en la definición de quiénes son dichos delegados.

Para efectos de la ejecución de la LRPA, existe el Reglamento de la Ley N° 20.084 (2007). Dentro de las normas generales que dicta, se establece el interés superior del niño como principio transversal para la ejecución de la sanción, lo cual se traduce en el artículo 2° de dicho reglamento por “el reconocimiento y respeto por sus derechos (del adolescente)”, a lo cual se agrega en el mismo:

Las autoridades tendrán en consideración todos los derechos y garantías que les son reconocidos en la Constitución, en las leyes, en la Convención sobre los Derechos del Niño y en los demás instrumentos internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes (Ministerio de Justicia, 2007).

Junto a lo anterior, el reglamento establece en sus primeros 16 artículos diferentes disposiciones respecto de los derechos de los adolescentes asociados a la dignidad, tratos igualitarios, derecho a la información, obligaciones de denunciar vulneraciones de derechos hacia los adolescentes, derecho a la confidencialidad, etc. Así como los deberes de los adolescentes respecto de contar con documento de identificación (Ministerio de Justicia, 2007).

El reglamento establece en su artículo 17 que será el Servicio Nacional de Menores el mandatado a la administración de las sanciones privativas y no privativas de libertad, siendo deber de dicho organismo administrar directamente los centros privativos de libertad y de internación provisoria (Ministerio de Justicia, 2007).

En cuanto a las sanciones no privativas de libertad serán ejecutados por organismos colaboradores acreditados debidamente por SENAME (Ministerio de Justicia, 2007). Sin perjuicio de ello, según el artículo 19, SENAME tendrá el deber de elaborar orientaciones técnicas para dichas entidades colaboradoras y centros privativos de libertad, las cuales “contendrán los lineamientos generales de la intervención y del trabajo de reinserción social, mediante resolución de su dirección nacional la que se publicará anualmente” (Ministerio de Justicia, 2007). Además, el reglamento establece que SENAME deberá dar asesoría técnica a los programas colaboradores, así como efectuar supervisiones técnicas y financieras, reguladas en los artículos 22 y 23 del nombrado reglamento, respectivamente.

Respecto de las sanciones y medidas no privativas de libertad, el reglamento establece en el artículo 39 que serán ejecutadas “en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.032 y su reglamento, y en la Ley N° 20.084 y por las instituciones encargadas de ejecutar la sanción accesoria del artículo 7° de la Ley N° 20.084” (Ministerio de Justicia, 2007). Es decir, los organismos colaboradores de SENAME se rigen según la Ley de Subvenciones del país.

En cuanto a quienes ejecuten las sanciones y medidas, el reglamento señala en el artículo 42 que “desempeñarán funciones socioeducativas, para lo cual deberán contar con formación profesional compatible, así como experiencia práctica” (Ministerio de Justicia, 2007). Junto a ello, en reglamento se especifica que:

El personal deberá recibir una formación que le permita desempeñar sus funciones de manera especializada; especialmente respecto de los nuevos estudios de infancia y las peculiaridades del desarrollo adolescente, las culturas juveniles, los criterios y normas internacionales de derechos humanos y derechos del niño, el enfoque de género, el proceso penal adolescente y la información criminológica vinculada a la ocurrencia de infracciones juveniles a la ley penal, entre otros contenidos relevantes (Ministerio de Justicia, 2007).

Sin embargo, en el reglamento no se especifica a qué tipo de formación profesional se refiere. Quienes llevan a cabo las intervenciones se les llama “delegado”, frente a lo cual el reglamento especifica que en la relación delegado-adolescente se priorizará la empatía y colaboración, siendo además el delegado el encargado de ejercer el control y supervisión del adolescente, teniendo que imponer límites y claridad para el desarrollo de dicha relación (Ministerio de Justicia, 2007).

En las Orientaciones Técnicas para los Programas de Libertad Asistida Especial de SENAME, se profundiza mayormente en las características que deben tener los delegados; específicamente señala que “se sugiere que sea un profesional y/o técnico del área de las ciencias sociales y/o humanas, con competencias demostrables en intervención con jóvenes infractores de ley, intervención familiar e intervención de nivel comunitario” (2012, pp. 43). Posterior a ello, el texto señala que, en caso de no cumplir con esas condiciones, al menos se debe acreditar “experiencia en proyectos de medidas y sanciones de la LRPA” (2012, pp. 43). En cualquiera de los casos, debe tener conocimiento del funcionamiento de la ley 20.084, además de manejo de las redes de apoyo asociados a la región y su correspondiente circuito judicial (SENAME, 2012).

En cuanto a la conformación de los equipos, las orientaciones técnicas de SENAME señalan que los equipos deben conformarse como mínimo por un director/a del programa y delegados, pudiendo estos atender como máximo 20 casos (SENAME, 2012). En caso de agregar otros profesionales, en el proyecto deberá especificar la pertinencia de otros

profesionales, los cuales deberán acreditar experiencia en este tipo de intervención. En esa línea, el texto señala diversas funciones que podrán cumplir estos profesionales, que están asociados a dar asesoría técnica, gestionar redes, evaluación, sistematización, planificación de metodologías, apoyo educacional, etc. (SENAME, 2012)

En lo que refiere a la intervención, el artículo 43 señala que ésta debe estar focalizada en la conducta infractora, para lo cual se orientará desde un enfoque socioeducativo, buscando la responsabilización por parte del adolescente, así como reparar sus derechos vulnerados y la criminalización de la cual pudo haber sido víctima. Además, deberán fortalecerse competencias y habilidades en el adolescente para alcanzar un proyecto de vida alternativo, buscando diferentes opciones para su inserción social “mediante actividades como capacitación laboral, inserción y reinserción escolar, empleabilidad juvenil y otros programas socioeducativos” (Ministerio de Justicia, 2007). También, existe el artículo 45, que regula los Planes de Intervención Individual en programas de libertad asistida, los cuales:

Deberán comprender la asistencia y cumplimiento del proceso de educación formal o de reescolarización, en su caso, así como el desarrollo de actividades socioeducativas, de formación y de participación, así como el hecho de encontrarse sujeto a una sanción accesoria de tratamiento de rehabilitación por adicción a las drogas o al alcohol (Ministerio de Justicia, 2007).

Las orientaciones técnicas plantean que el objetivo general de la intervención de los Programas de Libertad Especial es “aplicar un programa intensivo y especializado y de supervisión en el contexto de una sanción decretada por el Tribunal, que favorezca la reinserción social del/la adolescente y su responsabilización frente al delito” (SENAME, 2012, p. 6).

Para la consecución de dicho objetivo, se plantea en las orientaciones técnicas seis modelos teóricos que pretenden entregar lineamientos para la intervención. Para generar un marco comprensivo de la intervención, se señala el Enfoque de Derechos y el de Desarrollo Evolutivo; para generar un marco de explicación al problema y permita lineamientos metodológicos y de orden para el programa se plantea el Modelo de Riesgo, Necesidad y Respuesta y el Enfoque del Desistimiento. Y, finalmente, para dar un marco

operativo y organizativo al programa se plantean enfoques orientados a la Gestión de Redes y el enfoque Ecosistémico (SENAME, 2012).

Respecto del Enfoque de Derechos, las Orientaciones Técnicas de SENAME lo plantean como la visualización del adolescente como un sujeto de derechos, siendo el Estado encargado de velar por la obligatoriedad del cumplimiento de los derechos humanos, siendo obligado a promover, garantizar y restituir las condiciones mínimas para el bienestar del desarrollo de los niños. Se incluye en este enfoque la Convención Internacional de los Derechos del Niño y la Constitución Política de Chile en tanto que mandata al Estado el respeto por los derechos humanos de todas las personas, y debe verse reflejado en la medida que en el proceso de reinserción social se garantizará “el derecho a la educación, salud, trabajo, desarrollo personal y familiar” (SENAME, 2012, p. 10).

El Enfoque de Desarrollo Evolutivo se utiliza para comprender la adolescencia como una etapa del ciclo vital. Para ello, en las orientaciones técnicas se visualiza el desarrollo como etapas que son sucesivas y que están definidas cada una de ellas, tomando en cuenta el concepto de Erickson del Principio de Epigenética, en que deben ser resueltos ciertos sucesos para avanzar a las siguientes etapas y que cada fase tiene rasgos dominantes que la caracterizan y distinguen de las etapas previas (SENAME, 2012). Asimismo, toma en cuenta lo que plantea la Organización Mundial de la Salud en cuanto a que la adolescencia considera a las personas entre 10 y 19 años, así como jóvenes aquellos entre 15 y 24 años de edad.

Las Orientaciones Técnicas de SENAME (2012) también refieren que la adolescencia tiene como objetivo principal que se constituya la identidad personal, la cristalización de la personalidad y la proyección de vida en el contexto social. Este enfoque pretende que la intervención considere “la necesidad de un desarrollo integral del sujeto que puede verse afectado por condicionantes psicosociales adversas, y posibilita la utilización de un enfoque de competencias” (pp.11) pudiendo potenciarse los recursos personales de cada adolescente.

En cuanto al Enfoque de Riesgo, Necesidad y Respuesta, se toma el modelo de Andrews y Bonta (citado en SENAME, 2012), que pretende evaluar el riesgo criminógeno, considerando factores de riesgo estáticos y dinámicos, siendo los factores dinámicos

aquellos que potencialmente pueden variar, los que se identifican como necesidades ya que son los objetos de intervención. Respecto a la capacidad de respuesta, en las orientaciones técnicas se entiende en 4 ámbitos: primero, como la capacidad de respuesta del adolescente, aludiendo a los factores protectores que pueden atenuar los factores de riesgo que rodean al adolescente de manera que se disminuyan las posibilidades de vinculación con el delito (SENAME, 2012). Segundo, se visualiza como la capacidad de respuesta general, es decir “al conjunto de habilidades y factores protectores del/la adolescente” (SENAME, 2012, pp. 13). Tercero, la capacidad de respuesta específica, que pone el foco en aspectos particulares como género, etnia, cultura, ruralidad, etc. De manera que pueden vincularse en la intervención con las habilidades del/la adolescente (SENAME, 2012). Finalmente, el cuarto ámbito, es la capacidad de respuesta del entorno que se entiende como “la calidad y pertinencia de las intervenciones dirigidas al/la adolescente, así como también las fortalezas y capacidad colaborativa de las redes sociales y locales” (SENAME, 2012, p. 14)

El enfoque de Desistimiento refiere al proceso mediante el cual el adolescente logra mantener conductas no delictivas. Para ello, las orientaciones técnicas visualizan este enfoque como complemento del enfoque de riesgo, necesidad y respuesta, entendiendo que el proceso de desistimiento se da fuera de los procesos penales, sin embargo, la intervención deberá poder potenciar tanto los recursos personales de los sujetos como la respuesta del entorno para lograr la interrupción de trayectorias delictivas (SENAME, 2012).

El Enfoque de Gestión de Redes se divide en dos estrategias, siendo la primera de ellas la Intervención en Red que hace alusión a que el delegado debe generar un diagnóstico de las vinculaciones más cercanas del adolescente de manera de poder incluir a éste/a en una red social que pueda apoyar y contener en términos prácticos, psicológicos y sociales. Esto implica poder potenciar la generación de confianza y cercanía con la institucionalidad para poder conocer las redes de apoyo que puedan favorecer el proceso de intervención y de reintegración social. La segunda estrategia refiere a la Práctica de Red que requiere de Gestión de Redes por parte de los programas para poder contar con conexiones interinstitucionales y comunitarias a los que puedan acceder los/las adolescentes, y además que permitan a los/as delegados/as poder derivar y coordinarse con las instituciones necesarias para favorecer la reinserción social de los sujetos, de acuerdo a sus necesidades (SENAME, 2012).

Respecto del Enfoque Ecosistémico, no se hace mayor referencia en el texto de las Orientaciones Técnicas para programas de Libertad Asistida Especial respecto de qué se entenderá por este modelo teórico.

6. Libertad Asistida Especial, Fundación DEM

En el caso del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM (en adelante PLAE-DEM), el objetivo de la institución es:

Promover la defensa ecológica del menor de edad, principalmente en relación a valores como seguridad, bienestar, dignidad, justicia, equidad y espiritualidad. Esta perspectiva busca sustituir los entendimientos parciales sobre infancia, juventud, familia y comunidad, a través de un enfoque globalista e integrado (Fundación DEM, 2016, p. 3).

El objetivo general del proyecto del Programa de Libertad Asistida Especial es: “Aplicar un programa intensivo y especializado de intervención y de supervisión en el contexto de la sanción decretada por el tribunal, que favorezca la reinserción social del/la adolescente/joven” (Fundación DEM, 2016, p. 11)

El equipo del programa cuenta con los miembros mínimos que establece las orientaciones técnicas de SENAME, es decir, una directora y delegados, pero, además de ellos, cuenta con asesores técnicos, equipo administrativo, encargada de redes, intermediadora laboral y sistematizadora (Fundación DEM, 2016).

Los delegados/as cumplen funciones administrativas, propias de la intervención y para mejorar la intervención. En el caso de los asesores técnicos, su rol tiene que ver con acompañar el proceso de intervención que realiza el delegado, de manera que su rol consiste en:

- (1) Revisión y asesoramiento en elaboración de PII, informes trimestrales.
- (2) supervisión administrativa (revisión de carpetas, informes y registros al día, etc.);
- (3) apoyo técnico en intervención técnica (visitas domiciliarias, audiencias, seguimiento y/o gestiones de caso en caso de ausencia del delegado, entrevistas en conjunto, etc.);
- (4) orientación en nudos críticos de la intervención;
- (5) contención

emocional respecto de situaciones complejas durante la intervención (Fundación DEM, p. 28)

En relación a las bases teóricas con que se realizan las intervenciones en PLAE-DEM, además de los enfoques que plantean las orientaciones técnicas de SENAME, se agrega el Enfoque Sistémico-familiar, Modelo de Competencias, Modelo Psico-educativo, Enfoque Intercultural para las intervenciones con migrantes o miembros de etnias, Enfoque Post-Racionalista para la intervención con adolescentes/jóvenes que ingresan por delitos sexuales, Modelo de Resiliencia, Modelo Transteórico en casos de consumo problemático de drogas, y el Enfoque de Género (Fundación DEM, 2016).

Para la presente investigación se entenderá como interventores a los/as delegados/as y asesores/as técnicos del Programa de Libertad Asistida Especial.

7. Percepción desde el constructivismo radical.

La presente investigación pretende comprender las percepciones de los y las interventores/as de un programa de Libertad Asistida Especial respecto de los nudos críticos en la ejecución de la sanción. Para ello, el concepto de percepción se enfocará desde los planteamientos teóricos del constructivismo radical, el cual plantea que no es posible acceder a la realidad desde la objetividad, ya que el creer que existe una realidad objetiva se influye en la forma de acercarse a esa realidad. Por lo tanto, el estudio de esa realidad debe ir acompañado del observador que accede a esa realidad y que la construye en tanto participa de ella y, por lo tanto, la conoce al correlacionar su experiencia con el objeto a estudiar (Segal, 1994).

Para los constructivistas, el saber es una construcción de la realidad, realizada por un sujeto cognoscente que tiene un fin y para alcanzar dicho fin se utiliza la experiencia de ese sujeto que conoce, el cual a su vez da un orden a su experiencia y a raíz de ello evalúan cómo esas experiencias sirven al fin elegido. (Von Glasersfeld, 2010).

Dentro de los exponentes del constructivismo, puede encontrarse a Francisco Varela (2000) quien señala que los organismos, que son entidades cognitivas, están situados y acoplados en su ambiente, lo cual implica que se relacionan con el medio a partir de las propias características del sujeto. Así, el autor señala que el ser cognitivo es:

La manera en que el organismo llega a ser una entidad distinta en el espacio, aunque siempre acoplada a su correspondiente medioambiente, del cual, no obstante, será siempre diferente. Un ser distinto coherente que, por el proceso mismo de constituirse (a sí mismo), configura un mundo externo de percepción y acción (pp. 96-97).

Siendo esto así, lo que plantea Varela (2000) respecto de la percepción, es que ésta se genera en tanto el organismo interactúa con el ambiente. El autor habla de percepción-acción, es decir, el sujeto no percibe un objeto que es independiente de él mismo, sino que pone en funcionamiento sus estructuras cognitivas para percibir las características de ese objeto. O como plantea Lynn Segal (1994), la percepción no tiene que ver con que el mundo genera un estímulo y el sujeto, a través de sus órganos sensoriales da cuenta de la existencia de ese estímulo, sino que a través de la experiencia de esos órganos sensoriales el sujeto logra darse cuenta de que hay un mundo con el que se pone en relación, lo que resulta en la experiencia del mundo en el sujeto.

Paul Watzlawick (2000), plantea dos niveles de percepción, uno que tiene que ver con la experiencia sensorial, es decir el ver o escuchar un objeto (por ejemplo, un vaso con agua), al cual llama "realidad de primer orden" (p. 36). Y el segundo nivel que llama "realidad de segundo orden" (p.37), el cual tiene que ver con la significación que se da a la experiencia sensorial de la realidad de primer orden (la sensación de que el vaso está medio lleno o medio vacío).

Para efectos de esta investigación, se utilizará el concepto de percepción desde el planteamiento de la realidad de segundo orden, de manera de poner a analizar desde el significado que le dan los interventores a su experiencia respecto de la ejecución del Programa de Libertad Asistida Especial y desde ahí poder analizar los nudos críticos de la ejecución de dicho programa en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

8. Factores obstaculizadores en la ejecución de un programa.

Para entender el concepto de factores obstaculizadores se utilizará literatura respecto de los diferentes aspectos que debiese incluir un programa dirigido a resolver problemáticas sociales y qué es lo que puede en el proceso de su ejecución.

Abraham Wandersman (2009) señala que existen 4 claves para el éxito de un programa que serían la teoría, la implementación, evaluación y los recursos y apoyo del sistema. Además de estos 4 elementos, señala la importancia que tiene la participación al interior de las instituciones y de los programas, de manera que esto permite un mejor desarrollo de las actividades para lograr las metas propuestas.

Respecto de las claves indicadas por el autor, refiere que la *teoría* sirve para poder comprender qué hacer y en qué orden, con el fin de resolver un problema. Asimismo, Anderson (citado en Wandersman, 2009) señala que una “Teoría del Cambio” permite explicar cómo un grupo de logros al inicio y en el intermedio de un programa puede producir resultados a largo plazo. La teoría falla cuando es insuficiente, es decir, cuando ésta no es válida para la operación que se pretende realizar, cuando una estrategia es inapropiada para alcanzar una meta o cuando no hay una conexión causal entre logros intermedios y a largo plazo (Wandersman, 2009).

Respecto de la *implementación*, el autor señala que es un conjunto de actividades que se ponen en práctica para poder realizar un programa con dimensiones y límites conocidos. En ese sentido, la implementación es útil cuando un programa es percibido con fuerza independiente de quien lo observa (Wandersman, 2009). La implementación falla cuando la teoría que le acompaña es buena, pero no está bien utilizada. Esto puede suceder por una falta de recursos, inexperiencia del personal o falta de capacitación (Wandersman, 2009)

En cuanto a la *evaluación*, es definida por Rossi et. Al. (citado en Wandersman, 2009) como una actividad dirigida a recoger, interpretar y comunicar la información sobre el funcionamiento y la eficacia de los programas sociales. Las evaluaciones son realizadas para ayudar en las decisiones sobre la continuidad de los programas, o si éstos deben mejorar, expandirse o acortarse. Asimismo, sirven para evaluar la utilidad de los nuevos

programas. También para incrementar la eficiencia administrativa y de gestión de un programa, satisfacer los requisitos de los patrocinadores del programa y, además para contribuir en el conocimiento metodológico de las ciencias sociales. Las evaluaciones fallan cuando no son capaces de detectar los reales efectos de un programa, o porque puede estar mal diseñada de manera que hace comparaciones entre grupos inapropiadas o porque usa medidas que no son sensibles al cambio. También es importante tener en cuenta que una evaluación puede estar muy bien diseñada, sin embargo, será influenciada por la actitud del equipo que puede no ser muy positiva o colaboradora con los objetivos de la evaluación (Wandersman, 2009).

La última clave que describe el autor refiere al *apoyo del sistema y los recursos* con que cuenta un programa. Respecto del apoyo del sistema, el autor refiere la necesidad de contar con una buena organización, un buen clima político, así como buenas condiciones de infraestructura, asistencia técnica, entrenamiento, etc. En cuanto a los recursos que un programa requiere, el autor señala la necesidad de poder contar con recursos humanos, recursos técnicos y recursos públicos (Wandersman, 2009).

Junto a lo anterior, hay otros autores que señalan la necesidad de acercar el conocimiento a la práctica. Para ello, similar a los planteamientos de Wandersman, los autores Onil Bhattacharyya, Scott Reeves y Merrick Zwarenstein (2009) señalan la importancia en la calidad de las directrices que utilizara un programa, frente a lo cual es necesario tener en cuenta que dichas directrices deben contener alcance y propósito, la participación de los interesados, rigor en el desarrollo de las directrices, claridad, aplicabilidad e independencia editorial. Los autores señalan que, al no contar con esos aspectos, las directrices no suelen ser tomadas en cuenta por los programas. Además, señalan que un programa no incluirá las directrices en la medida que éstas no sean adecuadamente difundidas (Bhattacharyya, Reeves & Zwarenstein, 2009).

Otro aspecto a considerar es la actitud de los profesionales respecto de las directrices. En ese sentido, plantean que es necesario tener en cuenta si existen rutinas que han sido limitadas por los proveedores, así como la falta de esperanza en mejorar los resultados, falta de autoconfianza y de motivación. Además de ello, debe tomarse en cuenta la influencia de las estructuras de la organización, los recursos con que ésta cuenta,

además de los contextos políticos y económicos que también influyen en la planificación de los esfuerzos que deberán asumirse (Bhattacharyya, Reeves & Zwarenstein, 2009).

De esta manera, en la presente investigación se entenderá por factores obstaculizadores aquellas dificultades para la ejecución del programa en los ámbitos de las 4 claves presentadas por Wandersman, según la percepción de los/las interventores/as de PLAE-DEM.

III. Marco Metodológico

1. Metodología Cualitativa: justificación y posicionamiento epistemológico

La presente investigación se realizó en base a un diseño exploratorio, transversal y no experimental, en la medida que el fenómeno a investigar ha sido poco estudiado en Chile, se realizó la recolección de datos una sola vez y no se controlaron las variables.

El objetivo de la investigación fue poder analizar las percepciones de los/as interventores/as que ejecutan la intervención en el Programa de Libertad Asistida Especial. Para ello, se utilizó la metodología cualitativa, de manera que esta busca la comprensión del fenómeno más que la explicación causal (Stake, citado en Rodríguez, Gil & García, 1996). La metodología cualitativa concibe la realidad como aquella que es “dinámica, global y construida en proceso de interacción con la misma” (Rodríguez, Gil & García, 1996, p. 13). Como señala Uwe Flick (2007), este tipo de investigación “se orienta a analizar casos concretos en su particularidad temporal y local, y a partir de las expresiones y actividades de las personas en sus contextos locales” (p. 27).

Según Paulina Salinas (2008), la metodología cualitativa opera en dos dimensiones y de manera circular. Con esto, se refiere a que se genera permanentemente un diálogo entre el observador y lo observado, “al que acompaña una reflexión analítica permanente entre lo que se capta del exterior y lo que se busca cuando se vuelve, después de cierta reflexión, de nuevo al campo de trabajo” (pp. 228-229). Esta particularidad de la metodología cualitativa requiere de flexibilidad por parte de quien investiga para cambiar las hipótesis, o las líneas de análisis, las fuentes de interpretación, etc. (Salinas, 2008).

Dentro de la metodología cualitativa, se pueden encontrar diversos paradigmas desde los cuales realizar la investigación, teniendo como base la interpretación. Uwe Flick (2007) identifica 3 enfoques: interaccionismo simbólico, la etnometodología y las posiciones estructuralistas o psicoanalíticas. Tienen en común que pretenden estudiar a los sujetos y cómo éstos se desenvuelven en sus propios contextos.

El interaccionismo simbólico se basa en tres premisas de Herbert Blumer (citado en Flick, 2007). La primera de ellas apunta a que los sujetos actúan a partir de los significados que tienen para sí mismos las cosas; la segunda es que esos significados es resultado de la interacción social entre personas; y la tercera premisa apunta a que “estos significados se manejan en un proceso interpretativo utilizado por la persona al hacer frente a las cosas que encuentra, y este proceso los modifica” (Blumer, citado en Flick, 2007, p. 32).

Dado que la presente investigación buscaba analizar los factores obstaculizadores para la ejecución del Programa de Libertad Asistida Especial, desde la percepción de los interventores que ejecutan dicho programa, se utilizó como postura epistemológica el interaccionismo simbólico, dado que se enfoca en la relación que existe entre los sujetos con su entorno y cómo éstos significan dicha relación, lo cual es coherente con la concepción de percepción que se escogió, que precisamente apunta a cómo los sujetos significan la realidad que perciben.

2. Técnica de recolección de datos.

Para la recolección de datos, la metodología cualitativa suele utilizar relatos orales, particularmente el uso de entrevistas, ya que ésta permite acceso a la información desde la posición del propio sujeto, siendo su objetivo principal poder captar cómo el sujeto significa el mundo y sus experiencias en él (Salinas, 2008). En definitiva, “ésta técnica permite obtener información contextualizada y holística, en palabras de los propios entrevistados” (Salinas, 2008, p. 267).

Se caracteriza por ser un intercambio intencional entre entrevistador y entrevistado, de manera que éste último otorga su consentimiento al entrevistador, para participar del proceso (Salinas, 2008). Si bien tiene varios beneficios, pertinentes al objetivo de esta

investigación, puede implicar también algunos problemas, como por ejemplo que el entrevistador mienta, o también puede suceder que el entrevistador refiera hacer algo que en realidad no hace (o viceversa); o también puede ser un inconveniente que suele ser cambiante lo que las personas hablan y lo que dicen que hacen (Salinas, 2008).

Para efectos de esta investigación, se realizó entrevista semi-estructurada, en contraposición a las entrevistas estandarizadas o cuestionarios, de manera que al momento de realizar la entrevista se pudo contar con una guía de preguntas abiertas, que permitieron dirigir la conversación y a su vez, que el entrevistado pudiese responder libremente, teniendo en cuenta la forma de ser del entrevistado y sus formas de responder a las preguntas que no necesariamente se limitan al orden preestablecido por quien investiga (Flick, 2007).

3. Características de la muestra o unidades de análisis.

Parte de las características de una investigación cualitativa tiene que ver con que la muestra es flexible, es decir, no se busca poder generalizar los resultados, sino que poder dar cuenta de una realidad en particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). En la presente investigación se utilizó el muestreo de casos-tipo (Hernández et.al, 2006) en tanto se busca comprender las significaciones de un grupo particular, con características específicas.

Siguiendo esa línea, la población que se estudió fueron los/as interventores/as de la Fundación DEM que trabajan en el Programa de Libertad Asistida Especial, específicamente delegados/as y asesores/as técnicos/as.

Respecto de los criterios de inclusión para la muestra se priorizó: estar cumpliendo funciones de delegado/a o asesor/a técnico/a hace más de un año. El tiempo considerado se determinó teniendo en cuenta que este tipo de programas cuenta con alta rotación de personal, que por lo tanto renuevan personal regularmente.

Asimismo, para poder ampliar la comprensión de la complejidad del fenómeno y en función de lo que se denomina muestra diversa (Miles & Huberman; Creswell, citados en Hernández, et. al., 2006), se resguardó contar con al menos un interventor/a por profesión asociado al programa (trabajador/a social, psicólogo/a, sociólogo/a, educador/a). La edad,

el género y las condiciones socio-económicas no fueron criterios a considerar para la elección de la muestra.

En cuanto a la cantidad de sujetos para la muestra, se consideró que el programa contaba con 12 delegados y 3 asesores/as técnicos/as, de manera tal, que la muestra final fue de 9 sujetos a entrevistar la cual se describe en la siguiente tabla:

Entrevistado	Cargo	Años de experiencia	Género	Profesión
1	Delegado	4	Masculino	Psicólogo
2	Delegada	1,8	Femenino	Gestora en Educación Social
3	Delegada	4	Femenino	Psicóloga
4	Delegada	1,4	Femenino	Trabajadora social
5	Asesor técnico	6,2	Masculino	Psicólogo
6	Delegado	1,10	Masculino	Trabajador social
7	Asesor técnico	20	Masculino	Antropólogo social
8	Asesora técnica	6	Femenino	Educadora diferencial
9	Delegado	3,3	Masculino	Sociólogo

Previo a la realización de las entrevistas se le presentó a los entrevistados el consentimiento informado (ver Anexo N°1) en que se explicaron los objetivos de la presente investigación y se solicitó su autorización para grabar y transcribir la entrevista en su totalidad.

4. Técnica de análisis de datos

Para el análisis de los resultados se utilizó el análisis de contenido cualitativo que, si bien requiere de ceñirse al contenido textual, también deberá ser capaz de captar el contenido latente que se manifiesta en un contexto social en particular (Andréu, 2002).

Para utilizar esta técnica de análisis, se deberá aplicar rigurosidad en los pasos a seguir, pero sin aplicar criterios cuantitativos (Mayring, 2000). En cuanto a los procedimientos, en los últimos años se ha desarrollado dos formas de aplicación del análisis de contenido cualitativo: modelos de desarrollo de categorías deductivo y modelos de desarrollo de categorías inductivo (Andréu, 2002).

En el caso de los modelos de desarrollo de categorías inductivo, el investigador debe apegarse lo más posible al contenido del texto para así, a través de preguntas, poder encontrar las categorías en cada segmento del texto, logrando identificar la categoría principal (Andréu, 2002).

En cuanto a los modelos de desarrollo de categorías deductivo, éstos se logran a partir de la teoría, y luego de eso, se genera una base de categorías y códigos que se aplicarán al texto. Para resguardar la fiabilidad, se definió cada uno de los códigos para saber qué elementos del texto podrán ser parte de cada categoría y código (Andréu, 2002).

Para efectos de esta investigación, se utilizó el modelo de desarrollo de categoría deductivo para el análisis de los resultados, utilizando como base para la elaboración de las categorías los planteamientos de Abraham Wandersmann respecto de las claves para el éxito de un programa social.

Asimismo, para la codificación, también se realizó en base a métodos deductivos, de manera tal que a partir de la pauta de preguntas (ver Anexo N°2) se fijaron los contenidos mínimos que podían constituir un código.

IV. Análisis y Resultados

Los resultados de la presente investigación se organizan en tres categorías: (1) Percepciones respecto del marco conceptual a la base de la intervención, la cual dará cuenta de las percepciones de los entrevistados respecto del marco teórico contenido en las Orientaciones Técnicas de SENAME y en el Manual del Delegado de la Fundación DEM. Para ello se dividirá la categoría en dos subcategorías: (1.1) Percepciones respecto a las Orientaciones Técnicas de SENAME y (1.2) Percepciones respecto del Manual del Delegado de la Fundación DEM.

La segunda categoría, (2) Percepciones respecto de la implementación del programa; se dividirá en tres subcategorías: (2.1) Percepciones respecto de los objetivos de la intervención, (2.2) Percepciones respecto del proceso de intervención y (2.3) Percepciones respecto de los mecanismos de evaluación a los que está sujeto el programa.

Finalmente, la tercera categoría, (3) Percepciones respecto de los recursos y apoyo del sistema, la cual se dividirá en tres sub-categorías: (3.1) Percepciones respecto de la infraestructura, (3.2) Percepciones respecto de los recursos humanos y (3.3) Percepciones respecto las políticas públicas.

1. Marco Conceptual a la base de la intervención

En esta categoría se da cuenta de las percepciones de los y las interventores e interventoras, en cuanto a los marcos teóricos en que se basa la ejecución del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM [en adelante PLAE-DEM], integrando la percepción de los entrevistados en cuanto a las Orientaciones Técnicas de SENAME [en adelante OOTT] y al Manual del Delegado de la Fundación DEM.

Lo que principalmente se puede observar en los resultados, apunta a describir cómo perciben el contenido de ambos documentos, de manera que las OOTT se perciben como un obstaculizador para la intervención en tanto es un mandato de SENAME que si no se

cumple pone en peligro la continuidad del proyecto, y además se aleja de la realidad social en que están inmersos los sujetos a intervenir, lo cual dificulta su aplicación.

Respecto del Manual del Delegado, su utilidad solo es percibida en tanto ordena las tareas que debe cumplir cada delegado y que sirve para mediatizar las OOTT de SENAME, sin embargo, no es percibido como un aporte para la ejecución de las intervenciones.

Finalmente, los entrevistados plantean cuál es su ideal respecto del contenido que debiesen tener las Orientaciones Técnicas y el Manual del Delegado.

1.1 Percepciones respecto de las Orientaciones Técnicas de SENAME

En cuanto al **contenido de las OOTT**, los entrevistados describen los modelos teóricos que incluyen las normas técnicas de SENAME, refiriéndose a ellas como el sustento filosófico en que se basa la intervención. Se resalta el enfoque sistémico en tanto permite potenciar los recursos familiares y comunitarios del entorno de los/las usuarios/as, sin embargo, a la hora de realizar la intervención, es relegado a un mero acompañamiento familiar, siendo esto considerado por los interventores como insuficiente:

“están enmarcadas dentro de varios conceptos (...) como de planteamientos más, por decirlo filosóficos (...) entonces se paran desde el tema de derechos, trabajan, ellos plantean trabajar el tema familiar desde una mirada sistémica familiar, trabajan el tema de género, el tema intercultural, entre otros.” (Entrevistado 8)

“en potenciar el recurso que existe tanto en el joven como en la familia como en su contexto comunitario, por eso el enfoque sistémico es bien, es bien...primordial a la hora de la intervención con nosotros” (Entrevistado 6)

“el trabajo familiar está muy relegado a solo un acompañamiento y si uno está en esto y conoce más de la dinámica de los chiquillos (...) tiene que ver con temas familiares” (Entrevistado 8)

Los entrevistados plantean que al responder las OOTT a una norma jurídica, y, por tanto, al tener un carácter punitivo, el planteamiento de las intervenciones también posee un tinte sancionatorio:

“la ley es una ley penal, por sobre todas las cosas, lo que significa que evidentemente que es una opción, social, jurídica, de castigar a quienes se consideran que infringen la ley”
(Entrevistado 7)

En ese sentido, hay tendencias dentro de los entrevistados que plantean visiones críticas respecto **del contenido de las OOTT de SENAME**, cuestionando la procedencia de los planteamientos teóricos que acompañan el documento de las OOTT:

“[Las OOTT] vienen de Canadá y Estados Unidos y están hechas para la ejecución de programas de rehabilitación (...) con mayores de edad (...) no están adaptadas ni siquiera la condición juvenil ni mucho menos a la realidad de los países de Latinoamérica”
(Entrevistado 7)

Asimismo, los entrevistados y entrevistadas plantean una visión crítica en cuanto a las OOTT, corrigiendo el nombre de “Orientaciones” Técnicas por “mandatos”, ya que si no son utilizadas en la intervención tal como plantea SENAME se pone en peligro la evaluación del programa:

“porque lo que ellos plantean como orientación es lo que finalmente te miden, te miden como cumplimiento de metas, entonces si uno pudiera tener un margen de moverse, (...) como de poder hacer algunos cambios en las orientaciones técnicas son bastante mínimos”
(Entrevistado 8)

Otra de las críticas respecto **del contenido de las OOTT** apunta a la definición del sujeto a intervenir. Existe en los entrevistados una sensación de “reduccionismo” en el tratamiento que SENAME hace de los adolescentes; desentendiéndose de su realidad social y familiar, limitando la intervención a la materia del delito y ello es percibido como una intervención insuficiente y sesgada, centrándose en la patologización de los usuarios. Sename tampoco establece diferencias entre los perfiles de los usuarios, por lo que se dificulta la consecución de los objetivos comprometidos, ya que la visión de SENAME es lineal y no considera otras temáticas que atraviesan el fenómeno:

“y las orientaciones en ese sentido reducen, al reducir al individuo y al delito, inevitablemente reducen una problemática que es mucho más amplia” (Entrevistado 8)

“el delito es el centro y desistimiento delictivo es el objetivo central (...) A tal punto que la figura externa, los entornos familiares, sociales, dejan de tener sentido, cada vez son menos importantes y las lecturas cada vez tienden a ser más patológicas” (Entrevistado 7)

“SENAME da por (...) supuesto que esto es como una lógica lineal, causal digamos, o sea si yo ingreso a los chiquillos al colegio o si los pongo en capacitación o si los pongo a trabajar, mágicamente van a dejar de delinquir y la verdad es que en la práctica eso no es así” (Entrevistado 3)

“SENAME hace no te diferencia a los chiquillos por perfil, entonces todos tienen que avanzar en la escolaridad, aunque sean niños con consumo, en situación de calle, no te hacen la diferencia, nosotros en el proyecto lo hacemos” (Entrevistado 8)

La **supervisión técnica de SENAME**, se describe por parte de los entrevistados como una instancia en que se evalúa el cumplimiento de las metas definidas en el proyecto comprometido durante el proceso de licitación, lo cual tiene como consecuencia que deben adaptar los procedimientos de intervención a la norma dictada de SENAME, sino será considerado como falta. En relación a ello, la supervisión de SENAME solo se visualiza con un carácter administrativo y no técnica, sin tener aporte alguno a la intervención según lo percibido por los entrevistados, ya que tampoco considera la visión o el trabajo de los profesionales que dirigen la intervención:

“[La supervisión técnica de SENAME] es primero velar que lo que tu comprometiste en tu proyecto se ejecute de esa forma, ¿ya? Si tú lo ejecutas de esa forma y quieres sobrepasar eso lo tienes que ver directamente con ella y que te lo autoricen, pero ella vela que lo que tu pusiste en el fondo en el papel del proyecto lo estés cumpliendo” (Entrevistado 8)

“si nosotros no nos ajustamos a las normas es una contrición, si nosotros no adaptamos nuestros procedimientos a la norma incurrimos en una falta” (Entrevistado 7)

“ocupan un rol más de control, más que de apoyo para la intervención propiamente tal, es más de control, como por ejemplo que el registro que sale en la web SENAINFO sea igual o similar al registro que está en carpeta de los chicos” (Entrevistado 6)

“lo que (...) hace es una devuelta de cómo tú vas trabajando tu proyecto, en el fondo es casi como un gestor de calidad” (Entrevistado 8)

Los entrevistados perciben dificultades en cuanto a **la (in)coherencia entre las OOTT y la práctica**, en que si bien, la intervención familiar se incluye en ese documento, los entrevistados describen una desvalorización respecto de la totalidad de la intervención que ellos realizan, al no tomar en cuenta en la subvención las intervenciones familiares que no necesariamente incluyan la presencia del usuario.

“yo creo que la intervención con las familias es fundamental y actualmente el nivel de intervención con la familia, la ley no le interesa mayormente (...) uno puede hacer intervención con familia y no significa nada, pero también es trabajo, se va perdiendo eso” (Entrevistado 7)

Los entrevistados perciben que el foco de la supervisión técnica está puesto en la construcción de los verificadores principalmente, los cuales son percibidos como obstaculizadores para la intervención, en tanto es lo único que se toma en cuenta a la hora de evaluar. Es así como la metodología de trabajo que da cumplimiento a la norma técnica es percibida como desfavorable para una intervención de calidad ya que, entre otras cosas, se dificulta que los sujetos a intervenir comprendan que la sanción consiste en una intervención socioeducativa y no en una firma semanal:

“yo considero que son necesarios los verificadores, pero la mirada de SENAME son solo los verificadores en el fondo” (Entrevistado 9)

“tenemos que justificar con cada una de las entrevistas directas que tenemos con los jóvenes con firma y para nosotros eso es complejo, porque nosotros, en la intervención, le hablamos a los chiquillos que son intervención socioeducativa” (Entrevistado 4)

“estamos en un problema de que la metodología de trabajo ceñida a las orientaciones técnicas de SENAME, como que ha contribuido a una menor calidad del trabajo.” (Entrevistado 9)

Existen también algunas tendencias entre los entrevistados que apuntan a que la *“impronta”* de la Fundación DEM permite *“mediatizar”* las OOTT de SENAME a través de la mirada ecológica de la fundación. Sin embargo, hay quienes señalan que las visiones críticas a SENAME son posturas de algunas personas dentro de la fundación y no necesariamente una política de ella:

“Entonces, estamos trabajando con un programa que tiene 4 años, y mediatizado esa mirada, esa bajada técnica del SENAME por las improntas que tiene la fundación...donde la propuesta central de la fundación es una mirada ecológica.” (Entrevistado 1)

“Ahí hay como un diálogo, tensión, entre lo que propone y las políticas públicas en general, y ciertas miradas un poco más, más flexibles de entender el trabajo. Ahora eso es, no es que sea una, como una mirada uniforme acá en la Fundación DEM. Son ciertos, ciertas personas que trabajan acá” (Entrevistado 9)

Los entrevistados coinciden, al plantear su **ideal de supervisión técnica de SENAME**, que ésta debiese tener un carácter más cualitativo, es decir, poner el foco en el proceso de intervención, pero que se ponga énfasis en las problemáticas principales que se encuentran en la intervención:

“no te voy a decir que estén involucrados en un caso específico porque sería imposible, o sea tienen 100 casos, 150 casos, pero sí en las temáticas, o sea sí en cómo se trabaja, qué problemáticas hay en términos más generales” (Entrevistado 8)

En cuanto al **uso de las OOTT**, hay una tendencia dentro de los entrevistados a plantear que las utilizan en la medida que son un mandato, sin embargo, no son una guía para la realización de la intervención. De esta manera, la intervención de cada delegado es percibida como una artesanía en tanto deben ajustarla a la rigidez de SENAME, ajustando el discurso de los/as usuarios/as a las exigencias del servicio, cuidando no vulnerar los aspectos subjetivos de los/las usuarios/as, en ese sentido, hay interventores que plantean la importancia de trabajar aspectos que vayan en función del mejoramiento de la vida de los adolescentes:

“nosotros no nos podemos desviar y decir no nos vamos, no lo vamos a meter al colegio, no vamos a meterlo a trabajar, no vamos a meterlo a capacitarse. No vamos a hablar del delito. No. Hay que hacerlo. Pero no es la guía o el lugar donde yo encuentro al menos mi base para la intervención.” (Entrevistado 3)

“Puede ser un conflicto o puede ser algo muy positivo, que existe un campo de libertad para cada profesional para, para acomodar todo este, toda esta rigidez y tratar como de, de moverse como bajo una, una perspectiva propia, es una artesanía” (Entrevistado 9)

“los aspectos subjetivos del cabro son los que uno debe cuidar, pero...y el cuidado tiene que ver con (...) dar cuenta de la vida del joven a las diferentes instancias sin que los aspectos subjetivos se vean expuestos de manera tal que pudiesen vulnerar los derechos o los secretos que el cabro te confía” (Entrevistado 1)

“No es que no se trabaje, pero se va trabajando (...) y eso se va dando en la medida en que uno va abarcando y abordando otros ámbitos de la vida del chiquillo y puede que a lo mejor podamos abordar y generar cambios en otros aspectos de la vida y a lo mejor nunca llegar al desistimiento” (Entrevistado 3)

En cuanto a la **utilidad de las OOTT**, hay tendencias que refieren que hay desconocimiento de los modelos teóricos y la falta de capacitación para conocer dichos modelos, por lo cual se traduce en el uso mecánico de instrumentos y no se les percibe como una herramienta útil para la intervención. Asimismo, hay quienes plantean que al no ser útiles las OOTT, tienen la sensación de realizar un trabajo solitario y “artesanal”, ya que las OOTT no se adecúan a la realidad social en que intervienen los entrevistados, por lo que no son aplicables:

“Entonces nos vimos con el famoso cuestionario, ¿no cierto? [modelo de Riesgo-Necesidad y Respuesta] la pauta, y entonces había que aplicarla, que es muy básica, pero entonces tu decís ¿qué hago yo con esto? (...) o sea no es algo que tú no te hayas podido dar cuenta por el sentido común, o sea con una entrevista con el chiquillo te day cuenta en qué nivel está en la escala R-N-R y de ahí, ¿qué hago yo con eso? ¿Cómo lo trabajo?” (Entrevistado 3)

“Pero esto es como un trabajo absolutamente solitario en términos de intervención y artesanal po, o sea por mucho que SENAME te imponga muchas cosas, están lejos de la realidad, no conoce la realidad, entonces como no la conoce, lo que te plantea es poco probable de llevar a cabo” (Entrevistado 3)

1.2 Percepciones respecto del Manual del Delegado

Los entrevistados perciben el Manual del Delegado como una presentación de los modelos teóricos que utiliza la Fundación DEM para las intervenciones. Junto a ello, el

contenido del manual se centra en la sistematización de los pasos a seguir para realizar la intervención, usando los mismos modelos de las OOTT:

“A grandes rasgos, son los modelos teóricos que priman en la fundación DEM y los que están implícitos en las orientaciones técnicas.” (Entrevistado 9)

“[El Manual del Delegado] te sistematiza, te hace un circuito de la llegada, pero no te dice, o sea te da modelos, pero son los modelos de las orientaciones técnicas po, en general” (Entrevistado 3)

Hay tendencias que señalan que los modelos teóricos que contiene el manual se ajustan de mejor forma a la realidad social en que intervienen. Sin embargo, los entrevistados perciben la necesidad de actualizar constantemente el manual, ya que SENAME cambia los protocolos periódicamente:

“por un lado está la parte de orientación técnica, pero por otro lado también el DEM ha hecho un trabajo de ir más allá y ver desde cuales son los conceptos teóricos que se van a parar para trabajar con los chiquillos en las intervenciones y yo creo que sí que se han elegidos los que corresponde” (Entrevistado 2)

“Por ejemplo, en el manual aparece vagamente el protocolo para los fallecimientos. SENAME hace unas 3 semanas, levantó un protocolo de fallecimientos distinto al nuestro. Ese manual ya está obsoleto” (Entrevistado 8)

En cuanto al **uso del Manual del Delegado**, los entrevistados señalan que en realidad es muy ambiciosa la cantidad de modelos que incluye, puesto que se especula que no se ocupan todos en las intervenciones:

“Son muy amplios, yo creo que es muy ambicioso, yo creo que si uno mira hoy día los modelos teóricos con los que estamos trabajando no los abarcamos todos, yo creo que no” (Entrevistado 8)

Respecto a **la utilidad del Manual**, hay tendencias que perciben el manual como un aporte en la medida que permite ordenar el trabajo administrativo y los protocolos para la intervención, de manera que permite responder de mejor manera a las exigencias de SENAME y además marca el sello de la institución:

“estandariza ciertos protocolos, es un elemento orientador, mira a las orientaciones técnicas obviamente, le da ciertos sellos como, como institución, como programa, creo que es, para mí ha sido un aporte”. (Entrevistado 5)

“el manual del delegado son instrumentos que nosotros hemos tenido que ir elaborando como institución pa podernos adaptar a un trabajo que obedece a normas técnicas que están establecidas exógenamente a la, a nuestro propio pensamiento original.” (Entrevistado 7)

Sin embargo, hay otras tendencias dentro de los entrevistados que refieren que la **utilidad del Manual del Delegado** solamente radica en responder a las exigencias de SENAME y resguardar a la Fundación, en tanto el manual es un verificador más y en ningún caso un aporte a la intervención que realizan:

“es un instrumento más, un verificador más que permite a la institución en el fondo dejar constancia de que esa información se le ha bajado a los delegados (...) no contribuye en nada a la intervención” (Entrevistado 9)

“Yo creo que el aporte básico es para, en todo caso es como el conjunto, porque igual la forma de intervenir te la explica solamente a nivel teórico” (Entrevistado 4)

Así, los entrevistados plantean su **ideal respecto del Manual del Delegado**, centrado en que debería sistematizarse la práctica, es decir, poder contar con un material que ejemplifique buenas y malas prácticas a la hora de utilizar los modelos teóricos:

“Yo creo que serviría más poder sistematizar la práctica que hay (...) y a partir de eso, bueno cómo se trabajó, cuáles fueron los logros y los fracasos en este grupo o con cada uno de los chiquillos y por qué hubo fracasos, y por qué hubo logro” (Entrevistado 3)

“Técnicas de intervención, sí, como una bajada de los modelos que están ahí declarados, (...) algo como más que, que te pudiera mostrar un poco más la intervención en el área chica” (Entrevistado 5)

2. Implementación de la intervención

En la siguiente categoría se presentan los resultados en cuanto a la percepción de los interventores respecto a los obstaculizadores para la implementación de la intervención. Por un lado, se revisó la percepción de los interventores en cuanto a los objetivos para la intervención, los cuales, según los entrevistados, distan entre SENAME y PLAE-DEM, en tanto SENAME no se ajusta a la realidad de los adolescentes. También se pudo observar que los interventores visualizan dificultades para la consecución de los objetivos en la medida que no hay un sistema social que esté dispuesto y preparado para incluir a los adolescentes.

Por otro lado, se pudo revisar la percepción de los interventores en cuanto al proceso de intervención. En este apartado se señala la necesidad de que PLAE-DEM amplíe la mirada de SENAME de manera que se trabajen objetivos atingentes a la realidad de los usuarios, siendo una de las dificultades principales para la consecución de los objetivos la poca oferta programática y la falta de inclusión del sistema, que constantemente rechaza a los usuarios. Además, se pudo observar dificultades en tanto no es posible flexibilizar los objetivos en función de los procesos vitales de cada usuario.

Otra de las dificultades observadas es la posibilidad de que los jóvenes asistan al programa sin disposición real a trabajar los diversos objetivos de intervención, así como el tiempo para la intervención, que muchas veces el tiempo de la sanción no se ajusta a las necesidades reales de los usuarios. Respecto a las herramientas para la intervención se pudo observar que se rescata la formación profesional, pero sobre todo la experiencia laboral y personal de cada interventor.

En cuanto a la planificación de actividades se observa que, si bien se ejecutan ciertos mecanismos para la organización de las actividades de la intervención y de las asesorías técnicas, es relevante para los entrevistados, mantener un margen de flexibilidad para atender imprevistos urgentes, propios de las características de la intervención.

Respecto al impacto de lo jurídico en la intervención, si bien hay quienes visualizan la figura de los tribunales como una ayuda para hacer descansar en ellos la figura de control,

existen problemas asociados a la inconexión entre los tribunales y la normativa técnica de SENAME.

Finalmente se revisa la percepción de los entrevistados respecto a los mecanismos de evaluación con que cuenta el programa, los cuales son identificados como insuficientes en tanto, no cuentan con mecanismos de evaluación que les permita conocer el impacto de las intervenciones que se están realizando con los/las adolescentes. Sin embargo, se destacan las instancias de asesorías técnicas y análisis de casos como relevantes para evaluar el estado de los casos.

2.1 Percepciones respecto de los objetivos de la intervención

En cuanto a los **fundamentos de los objetivos de la intervención**, algunos de los entrevistados refieren que hay 5 ámbitos para la intervención que vienen dados por SENAME, y en ese marco se mueven para plantear los objetivos. Sin embargo, hay otras tendencias dentro de los entrevistados que los objetivos de la intervención vienen dados en la licitación, sin tener permiso para cuestionarlos en profundidad o cambiarlos:

“Quien nos raya la cancha en esos es SENAME, que nos da ámbitos de intervención, nosotros nos podemos mover dentro de esos ámbitos de intervención que tienen que ver con violencia, en torno a personas significativas, capacitación y empleo, salud y educación”
(Entrevistado 8)

“porque los objetivos en las licitaciones vienen dados por la licitación. Es como cuando uno construye un puente, o sea es lo mismo, la misma relación, entonces el Estado encarga por ejemplo que el puente va a cruzar tal río y en tal lugar, entonces si uno quiere decirle ‘sabe mire lo podemos hacer dos kilómetros río arriba’, ‘no, porque aquí lo hacemos.’”
(Entrevistado 7)

Como se mencionaba en la primera categoría, hay entrevistados que plantean que la mirada de la Fundación DEM amplía la mirada de SENAME que solo responde al marco jurídico, lo que permitiría otra mirada para la ejecución y el establecimiento de objetivos:

“Yo creo que la mirada del DEM es más amplia. (...) SENAME se encuadra a veces demasiado en la aplicación de la ley, la 20.084, que está bien, es el marco jurídico que nos rige” (Entrevistado 1)

Asimismo, los entrevistados señalan que la Fundación DEM ha ido agregando objetivos a los planteados por SENAME, de manera que dichos objetivos se ajustan de mejor forma a la realidad social de cada uno de los/las adolescentes:

“desde el DEM se introduce el tema ecológico, como estrategia de intervención también, se trabaja el tema de inmigrantes que ellos lo trabajan intercultural,” (Entrevistado 8)

“nosotros tratamos de que cada plan de intervención sea un plan personalizado, por lo tanto (...) a cada uno de los chiquillos se ve la situación, la realidad y de ahí se parte con los objetivos” (Entrevistado 2)

En relación a lo anterior, los entrevistados señalan que PLAE-DEM insiste en el trabajo familiar a pesar de que SENAME no lo visualiza como una prioridad, de manera que para el programa es fundamental para la intervención con los usuarios, ya que sus trayectorias de vida están atravesadas por vulneraciones de derechos que van más allá de la responsabilidad penal adolescente. Al incluir la intervención familiar, se genera un contrapeso a la visión punitiva de la ley:

“consideramos que es importantísimo el trabajo que se tiene que hacer con la familia, en estos contextos y no es solamente la responsabilidad penal adolescente.” (Entrevistado 2)

“en muchos casos, el chiquillo ha sido víctima por años, de negligencia, maltrato en el colegio y de abuso y de víctima pasa a ser victimario. Y la ley contempla desde el victimario hacia adelante” (Entrevistado 8)

“darle un poco de más contrapeso a lo mejor a situar el tema y reducirlo solamente a la ley y al individuo, fortalecer mucho más el tema familiar y el tema como comunitario” (Entrevistado 5)

Para los entrevistados, la reducción al individuo se explica por la visión punitiva de la ley 20.084 y de SENAME, que está primero que la protección de derechos de los

adolescentes, sin embargo, el que la fundación tenga en cuenta la protección es percibido como un sello propio de la Fundación DEM:

“Porque no está dentro de lo, de las improntas teóricas del SENAME en su conjunto ¿no?, porque te puede haber una hegemonía y una preponderancia de lo punitivo por sobre la protección de derechos (...) en definitiva es lo que te permite darle el sello a la institución” (Entrevistado 1)

Además de lo anterior, los entrevistados plantean la importancia de tomar en cuenta como objetivo para la intervención la resignificación por parte de los usuarios de las vulneraciones de derechos de las que han sido víctimas en sus trayectorias de vida, ya que también aporta al cumplimiento de los demás objetivos de la intervención. Para ello, deben acudir a diversas estrategias que permitan incluir la restitución de derechos a pesar de que SENAME no lo visualice como algo relevante en este tipo de intervenciones:

“cuando uno ve una vulneración de derechos cronificada lo instala como objetivo también. Y ahí el problema está en que cuesta medirlo. (...) Puedes poner al sujeto, concebirse como sujeto de derechos y deberes (...) pero de hecho ayudan al cumplimiento del plan de intervención en su conjunto” (Entrevistado 1)

“por ejemplo, en salud, hemos ido metiendo el tema de la reparación que SENAME no la contempla porque dicen que esta es una ley que debe estar basada más en la responsabilización, más que en la reparación, que no somos protección” (Entrevistado 8)

En coherencia con lo anterior, los entrevistados visibilizan la importancia del vínculo en la intervención, poniendo la construcción de éste como un objetivo de la intervención que permite lograr otros objetivos relacionados con el cumplimiento de la sanción

“tema del vínculo, la cohesión con el delegado, el respeto del otro, hay varias cuestiones que se han, se desprenden del concepto de vínculo, se atienden acá en la fundación” (Entrevistado 1)

Respecto a la **coherencia técnica entre SENAME y la Fundación DEM**, los entrevistados refieren que la visión de SENAME responde a modelos cognitivo-conductuales, y producto de que SENAME es quien financia los programas, la Fundación ha tenido que ajustarse a ello sin necesariamente estar de acuerdo. Sin embargo, los

interventores se preocupan de ajustar los objetivos y la intervención en función de la realidad los/las adolescentes:

“entonces el modelo de SENAME es absolutamente cognitivo-conductual, entonces ha costado desde el programa, (...) en algún momento hubo cierta resistencia a instalar esta nueva forma, pero como es SENAME quien paga mmm, no queda otra que no cierto, que (...) la parte más técnica del programa adecuarse a eso y exigir eso.” (Entrevistado 3)

“pero cómo nosotros vamos a elaborar esos objetivos y cuáles van hacer los micro rubros que nosotros vamos a tener tienen que ver con la realidad de que nosotros vemos” (Entrevistado 2)

En cuanto a la **viabilidad de los objetivos**, los entrevistados plantean diversas dificultades. Por un lado, hay tendencias que refieren que desde el proyecto que se envía al proceso de licitación se comprometen metas que se sabe no son alcanzables porque SENAME no dispone de una oferta institucional que permita la inserción de los usuarios y que se ajuste a sus necesidades. Asimismo, tampoco se percibe una sociedad dispuesta o preparada para permitir la inserción social de los/las usuarios/as, ya que la respuesta social apunta a generar más violencia y no a la reinserción:

“entonces estamos obligados a comprometer, aunque sepamos que no lo vamos a lograr un 90% de logro, entonces cuando eso no ocurre sabemos que vamos a tener una amonestación y que vamos a tener que levantar un plan de acción o un plan de emergencia pa subir esa meta” (Entrevistado 8)

“no hay coherencia en el tema de las metas, porque son metas muy altas para la oferta que SENAME tiene, ¿ya? SENAME te exige que todos los jóvenes entren a capacitación teniendo mayores de 18 años, pero te piden que tengan el 8vo aprobado, la mayoría de los chiquillos nuestros están entre 5to y 6to aprobado” (Entrevistado 8)

“Pero claro hay una situación, hay una respuesta social que a mi modo de ver se enmarca como en políticas públicas, valores sociales, cosmovisiones sociales, mandatos sociales, cosas así que no tenemos lamentablemente la capacidad de respuesta para insertar” (Entrevistado 5)

“la reinserción de las personas que aparentemente se encuentran al margen de la ley o son consideradas como anti sociales, se dificulta porque la, la pulsión de la gente es a destruirlo o eliminarlo o castigarlo como acá hay mayor agresividad y no a integrarlo.” (Entrevistado 7)

Lo anterior, es visto por algunos de los entrevistados como obstaculizador en la medida que los sujetos de la intervención son parte de contextos complejos que los excluye y que facilita su vinculación a situaciones de riesgo asociadas a la comisión del delito, lo cual dificulta la reinserción de los adolescentes. Es por ello que los entrevistados plantean la importancia de poder flexibilizar los objetivos en función de las necesidades que se van presentando durante la intervención, sin embargo, esto se dificulta al no ser tomando en cuenta en las OOTT:

“viven en situaciones complejas, viven en villas complejas, y hacen que se vinculen en estas dinámicas de riesgo” (Entrevistado 4)

“si bien tiene que haber una orientación, un marco general, pero tiene que tener la flexibilidad donde uno a través de una simple explicación, dando cuenta de una situación afectiva, diga bueno nuestro objetivo simplemente se anuló porque dejo de ser importante para la persona” (Entrevistado 7)

“hay diferencias obviamente, pero si no lo ajustáramos obviamente creo que no se podrían conseguir, tienen que ver con ciertos ajustes y también respetando como los momentos de los chiquillos.” (Entrevistado 5)

Junto a lo anterior, los entrevistados señalan como un factor importante a considerar para que los objetivos sean alcanzables es la disposición de los adolescentes a cumplir no solo con la asistencia, sino que, con el proceso lo cual requiere de tiempo. Asimismo, en relación al tiempo de intervención, éste puede ser un obstaculizador en tanto no necesariamente se ajusta a las necesidades de la intervención:

“el que viene sin ninguna intención de solo por cumplir, te demorai mucho rato en todo eso y hay otros que no po, que vienen más dispuestos, pero en PLE, claro, podría decirse que el tiempo está más acorde a lo que se solicita desde la ley” (Entrevistado 3)

“cuando tu teni que hacer un proceso de reparación un año no es nada, ¿me entendí?, porque tú te podi demorar 6 meses en hacer un vínculo con el cabro, ¿cachay? Y te van a quedar 6 meses”(Entrevistado 6)

2.2 Proceso de intervención: percepciones respecto de la ejecución de la sanción

En cuanto a las **herramientas para la intervención** los entrevistados señalan como primer punto importante la formación profesional de cada interventor, así como la necesidad de capacitaciones y autoformación. Igualmente, son identificados como importantes la pertenencia al área social y la disposición para aprender e integrar nuevos conocimientos:

“Entonces las herramientas técnicas que cada delegado ocupa, cada asesor técnico, primero, dependen de su profesión, de su expertíz y dependen de lo que cada uno pueda haber estudiado aprendido o capacitado en el período que llevan trabajando.” (Entrevistado 8)

“En cuanto a competencias, así como dadas, no sé, qué te podría decir, (...) y así para serte franco, para este trabajo lo podría ejecutar cualquier persona del área social que esté dispuesta a aprender” (Entrevistado 9)

En ese sentido, los entrevistados destacan la importancia de la interdisciplinariedad con que cuenta el programa, de manera que se genera una “artesanía social” en tanto los/las profesionales son capaces de compartir conocimientos entre ellos/as:

“tú en realidad te relacionai con psicólogos, te relacionai con antropólogos, con trabajadores sociales, y vay aprendiendo un poquito de todo, es como una artesanía social.” (Entrevistado 9)

“entonces también tratamos de aplicar esas herramientas en las intervenciones y también tratamos de compartirlas con nuestros compañeros por si alguien le sirve tal o cual instrumento tal o cual técnica que lo pueda aplicar también” (Entrevistado 2)

Se puede observar consenso entre los entrevistados en la percepción respecto de la experiencia práctica como herramienta clave para poder ejecutar intervenciones en este tipo de programas ya que no hay estudios que los preparen para ello. Se releva la experiencia en tanto permite “agudizar el ojo” y detectar diversas problemáticas, pudiendo

activar redes a tiempo para que respondan a dichas problemáticas. Asimismo, la experiencia permite a los interventores reconocer hasta dónde son aptos para intervenir y cuándo deben derivar a otros profesionales especializados:

“Bueno yo, fui durante muchos años delegado, más o menos 14 años debe haber sido, 15 años, por ahí. Y hay un aprendizaje que está dado porque nadie estudia y nadie se prepara para ser delegado, es una función extraordinariamente extraña” (Entrevistado 7)

“requiere en lo posible profesionales que hayan pasado por varias áreas, que tengan experiencia en varias áreas y que manejen diferentes tipos de paradigmas” (Entrevistado 1)

“no necesitas [ser] experto en rehabilitación de consumo de drogas, no necesitas ser experto en, no sé, violencia intrafamiliar, pero sí como conocer e ir agudizando el ojo en cada una de las temáticas porque aquí te encontras con todas las temáticas” (Entrevistado 3)

“para temas más importantes a nivel psicológico uno no puede ser tan irresponsable para hablar desde la experiencia y algunas veces uno comete ese error, de tratar, de abarcar todo, todo y uno tiene que ceder y decir yo no puedo con esto” (Entrevistado 4)

Asimismo, algunos de los interventores perciben que la experiencia en el trabajo que ejercen en este tipo de programa va generando una madurez en ellos que les permite afinar el trabajo realizado, además de mejorar el juicio profesional y el sentido común, conceptos valorados por los interventores:

“yo creo que estar en Libertad Asistida Especial te permite una mayor sistematización del trabajo, en el fondo tener procesos más largos, más duraderos, cuando llevas 6 años trabajando vas afinando un poco como la, la mirada” (Entrevistado 9)

“Trabajamos mucho el tema de re significación, pero también desde la experiencia, más que desde argumentos técnicos o de teorías; más desde la práctica, desde el juicio profesional, desde el criterio para tomar algunas decisiones” (Entrevistado 8)

“Y lo otro es la herramienta que uno trae desde su formación profesional, ¿no cierto? De sus historias de vida, de su sentido común, porque aquí también hay harto de sentido común, hay harto de juicio propio” (Entrevistado 3)

El manejo teórico también es visualizado como una **herramienta para la intervención** en tanto se deben conocer diversas teorías y no apoyarse en una sola, ya que perciben que no hay teorías que se ajusten completamente a las necesidades de los sujetos a intervenir, por lo que es necesario hacer una lectura de la realidad previo a intentar aplicar un modelo teórico:

“yo creo que los modelos eclécticos son los que más cuadran, o sea, porque trabajas con el joven, con la familia y con la comunidad, y tienes que manejar esquemas conceptuales que te permitan atender las diferentes áreas de intervención de buena forma” (Entrevistado 1)

“hay una metáfora que alguien utilizó en un momento determinado que es el concepto de caja de herramientas, o sea tú tienes los paradigmas que en sí mismo, en vacío no significa mucho, son modelos teóricos posibles a trabajar, pero la lectura de la realidad te indica qué paradigma es el más adecuado” (Entrevistado 1)

Asimismo, dentro de las **herramientas para la intervención** que describen los interventores están las técnicas para intervenir, relevando la importancia de hacer a los adolescentes agentes activos de la intervención, además del uso de instrumentos para la recopilación de información:

“Yo ocupo, ponte tú, hago que ellos generalmente participen activamente de las sesiones, por ejemplo, los genogramas pa sacar información, hago que ellos lo hagan, les enseño la técnica, con mi propia familia” (Entrevistado 4)

“Desde acá tenemos diferentes instrumentos socioeducativos para recabar información para conocer.... los niveles o los patrones de consumos de drogas alcohol para ver los niveles de riesgo que hay, también para ver los intereses laborales o de capacitación que los chiquillos puedan tener” (Entrevistado 2)

Junto a lo anterior, los interventores identifican como **herramienta para la intervención** el compromiso de cada profesional y el cuidado con el que se presentan frente

a los adolescentes, además del gusto por la labor que ejercen. Junto a ello, identifican las asesorías técnicas y las sesiones de análisis de caso como espacios que aportan a la intervención:

“pero lo fundamental es la práctica, cómo uno llega con el cabro, porque si no tení pasta, lo vay a pasar mal tú, lo va a pasar mal el cabro, entonces no tiene sentido” (Entrevistado 6)

“Más las conversaciones que uno tiene con los asesores, los análisis de caso que se hacen con los compañeros de trabajo está, y el tema de la práctica yo creo que tiene que ver netamente una con el que te guste esta pega” (Entrevistado 6)

En cuanto a la **planificación de la intervención**, los interventores señalan que hay 3 etapas: elaboración del Plan de Intervención Individual, profundización diagnóstica y la planificación de actividades:

“el tribunal deriva al joven, en 15 días más menos se lee el plan, posteriormente entra a un tramo de profundización y ahí ajustas. ¿cierto? Y ahí comienzas como esta jerarquización de objetivos y de actividades para los jóvenes” (Entrevistado 5)

Para planificar actividades, los entrevistados relevan el uso de planes de acción, realizados trimestralmente de manera que permite evaluar avances en el cumplimiento de objetivos. Asimismo, estos planes de acción deben estar acompañados de ámbitos de intervención, lo cual es visualizado como un aporte a la intervención:

“todo el plan de intervención no se puede trabajar en tres meses (...) por lo tanto tú tienes que dividir el plan de acción [de intervención] no sé de tres años lo vas dividiendo en cada tres meses y vas viendo cómo va evolucionando cada uno de los objetivos” (Entrevistado 2)

“Nosotros trabajamos con ámbitos de intervención yo en ese sentido soy súper obediente, y me ciño a los ámbitos de intervención que me parecen atingentes en el fondo. Problemáticas familiares, procesos de reparación de jóvenes que han sido vulnerados, inserción social, trabajo con familia, salud, o sea y todo eso viene dado” (Entrevistado 9)

“con eso por lo menos pa mí me sirve pa ordenarme, porque vay viendo qué objetivos has trabajado, qué acciones estás siguiendo para cumplir ese objetivo y cuáles son los objetivos que no has trabajado, para empezar a cumplir en las sesiones siguientes” (Entrevistado 4)

Sin embargo, los entrevistados refieren que la **planificación de actividades** y los interventores/as deben ser flexibles, en la medida que deben ajustarse a las necesidades de cada sujeto a intervenir ya que debe tenerse en cuenta las características de la etapa vital en que se encuentran los/las usuarios/as, marcadas de contingencias y de necesidades que van cambiando irregularmente:

“Pero la forma de trabajar, la metodología, yo creo que es muy flexible, no se puede trabajar con todos los casos iguales, no se puede trabajar focalizadamente en solo una dimensión, en algunos casos sí, yo creo que no mucho” (Entrevistado 9)

“ese dinamismo propio además de una etapa de edad donde evidentemente suceden más, entonces qué pasa al ajustarse (...) llega la exasperación de los delegados, de nosotros los asesores, cuando el chico va cambiando a través de los meses, que le gustó esto, pero si eso es propio de la edad” (Entrevistado 7)

Para resguardar la viabilidad de trabajar los objetivos, los planes de acción debiesen ser contruidos en conjunto con los adolescentes, sin embargo, en la práctica se realizan unilateralmente por el/la delegado/a y cuando está listo sólo se le informa al adolescente lo que trabajará en el siguiente período:

“La normativa técnica dice que el plan debe ser co-construido con el joven. Eso es lo primero. Por lo tanto, lo que se va a trabajar para el período siguiente deberá ser de común acuerdo con el joven” (Entrevistado 8)

“Si tú me preguntas cómo lo hacemos, el plan de acción lo hace el delegado y después le informa al cabro lo que se va a trabajar. Generalmente son muy pocos los que hacen los planes de acción con los chiquillos” (Entrevistado 8)

Parte de la **planificación de actividades** es la organización de las asesorías técnicas, las cuales se definen en un calendario, sin embargo, al igual que los objetivos de la intervención se ajustan a las urgencias y necesidades que pueden surgir en el proceso.

Sin embargo, los entrevistados perciben dificultades para atender otros aspectos que no apunten a lo administrativo o a lo urgente:

“hay un calendario de alguna manera de supervisiones y asesorías, pero también...esas actividades pueden darse en otro, en otros espacios, en otro horario (...) dependiendo del caso. Si hay otro caso más grave por ejemplo que necesite más atención, se asesora y supervisa más” (Entrevistado 5)

“generalmente nos vemos alcanzados, tratamos de planificarnos bien, pero en el hacer, entre lo administrativo y las urgencias que hay con los jóvenes, lo administrativo que tiene que ver con todo el tema de plataformas, de...todo lo judicial propiamente tal, de alguna manera va mermando lo otro que es tan importante” (Entrevistado 5)

En cuanto a **los impactos de lo jurídico en la intervención**, se pueden observar dos tendencias entre los entrevistados. Por un lado, hay quienes lo visualizan como algo positivo en tanto permite hacer descansar la figura de control en el tribunal y no en el delegado, de manera de poder resguardar el vínculo con el/la adolescente. Además, lo jurídico permite llamar la atención de los adolescentes y relanzar la intervención. Asimismo, se señala como algo positivo en la medida que puede ser una estrategia cuando los/las adolescentes se encuentran en situaciones de alto riesgo:

“interviniendo los asesores técnicos en algunas, en unas audiencias clave, que pueden ser estas como de quebrantamiento o de re encuadre, con el objeto de cuidar el vínculo. Y depositar también la responsabilidad en el control de una manera estratégica, en los actores más judiciales” (Entrevistado 5)

“; te puede ayudar como pa que un chiquillo que está en una etapa específica de la vida, adolescencia y que no quiere nada, bueno se asusta un poco, se responsabiliza y se pega una vuelta ahí y se endereza un poco el proceso” (Entrevistado 9)

“cuando tú tienes crisis en los cabros o no entienden o están muy expuestas a que les pase algo o a otro tipo de riesgo, tu tení las flexibilidades de, ya si no me pescai a mi tení que pescar al juez.” (Entrevistado 4)

Por otro lado, una de las dificultades que perciben los interventores respecto de lo judicial es lo azaroso que pueden llegar a ser las audiencias por las diversas visiones de

los intervinientes. Además, se identifica como un obstaculizador las instancias judiciales en tanto no se percibe por los interventores una preocupación por parte de los tribunales que vaya más allá de la formalidad de la sanción:

“o sea la visión de cada magistrado, fiscales que no les importa nada, defensores que defienden hasta lo indefendible digamos, entonces es súper azaroso con lo que uno se puede encontrar ahí.” (Entrevistado 3)

“No le interesa si tiene descontrol, si tiene drogas: porque ellos entienden, desde su lógica penal, entiende que mientras el cabro esté ocupado en una actividad prosocial, va a dejar de robar o cometer delitos” (Entrevistado 8)

Junto a lo anterior, quienes perciben lo jurídico como obstaculizador refieren que las exigencias de SENAME no se condicen con lo que exigen los tribunales, de tal manera que los planes de intervención no se pueden ajustar a la realidad de los adolescentes sin que el tribunal lo acepte, lo cual no necesariamente ocurre en la práctica:

“SENAME nos dice ‘hagan un plan tipo y al término de los 3 meses, terminada la profundización diagnóstica, ajústelo’ (...) El tribunal dice ‘no poh, si la ley dice que el joven empezó a cumplir su condena cuando se aprobó el primer plan. ¿Por qué usted le va a venir a cambiar las reglas del juego al joven, ahora?’” (Entrevistado 8)

“porque yo no le puedo decir al tribunal, sabe que yo tengo un joven con un consumo alto de pasta y yo lo voy a citar una vez no más al mes. El tribunal me va a decir “no, cítelo todas las semanas”. Entonces, claro, nosotros hacemos planes ajustados en la medida que el tribunal también los acepte” (Entrevistado 8)

Dentro de **los impactos de lo jurídico en la intervención** que perciben los entrevistados apunta al rol que deben cumplir los interventores, en tanto deben suplir funciones que en estricto rigor debiesen ser responsabilidad de los abogados defensores, no de los interventores, traducándose en que los jóvenes cumplen sus sanciones sin mayor asesoría jurídica. Al suplir ese rol, los delegados deben utilizar diversas estrategias para no afectar el vínculo con los/las usuarios/as cuando deben solicitar audiencias de quebrantamiento:

“La ley plantea que quienes debieran pedir las audiencias de revisión, de cumplimiento, de control de ejecución debieran ser los defensores. Eso dice la ley. Nosotros no, no nos corresponde” (Entrevistado 8)

“no es el que defensor no quiere hacer su pega, ellos tienen asignados 1000 casos, 800 casos. Es imposible que ellos puedan dar respuesta a eso (...) en el fondo los chiquillos cumplen sus sanciones bastante solos.” (Entrevistado 8)

“pero también ahí cada profesional tiene que saber manejar también esa situación, por lo menos yo en mi trabajo, yo [con] los chiquillos soy súper honesto y transparente, si tú no vienes, si tú no cumples, yo voy a tener que elaborar un informe y te pueden quebrantar” (Entrevistado 6)

Justamente por lo anterior, los interventores refieren que, como protocolo interno de la fundación, cuando hay audiencias de quebrantamiento quienes asistan sean los asesores técnicos y no los delegados, de manera de resguardar el vínculo delegado-adolescente. Sin embargo, hay quienes refieren que lo importante es desinstalar la relación de poder entre el delegado y el adolescente:

“Sí obviamente después si lo quebrantan, no vamos a tener la misma vinculación obviamente, y para quebrantamiento, supuestamente deberían ir los, los asesores técnicos (...), con el fin de que vean al asesor...hablando...negativamente del proceso y no vernos a nosotros” (Entrevistado 4)

“yo creo que la gracia está en cómo poder desinstalar la dinámica de poder que hay en la relación profesional-joven. Yo creo que en la medida que eso se va desinstalando con otros factores como el vínculo, como el acompañamiento permanente, se puede trabajar sin que la temática judicial sea de un peso que te impida lograr avances” (Entrevistado 9)

2.3 Percepciones respecto de la evaluación de los procesos de intervención

En cuanto a **los mecanismos de evaluación** con que cuentan los interventores, se pueden organizar en mecanismos internos, ejecutados por PLAE-DEM. Y, por otro lado, mecanismos externos, aquellos que son elaborados por agentes externos a PLAE-DEM, ya sea que vienen desde la administración central de la fundación o desde SENAME.

Dentro de los **mecanismos de evaluación internos**, los entrevistados refieren que existen los análisis de casos, espacios en que un delegado junto a su asesor técnico, presentan un caso al resto del equipo, los cuales son percibidos positivamente ya que permite aprender de las diversas profesiones que hay dentro del equipo, además de entregar nuevas miradas al interventor que presenta el caso:

“nos vamos turnando una vez cada dos semanas un delegado presenta un caso junto con su asesor técnico a todo el equipo y el equipo va analizando el caso” (Entrevistado 2)

“yo creo que todas las instituciones, todos los equipos de trabajo tienen análisis de caso instalados, que es una de las formas, que me parece una muy buena forma, que te permite oxigenarte respecto del caso” (Entrevistado 1)

La elaboración de informes trimestrales que deben ser enviados al tribunal es considerado como **mecanismo de evaluación interno**, en tanto permiten a los interventores evaluar avances y retrocesos en función de los objetivos de intervención, este mecanismo servirá al final del proceso para evaluar el nivel de logro en términos cuantitativos. La evaluación de los informes se realiza en el espacio de asesoría técnica, que permite evaluar el proceso que se ha llevado durante el período:

“cuando estas elaborando el informe de proceso te permitiste evaluar los tres meses anteriores, incluso los seis meses anteriores y ver cuáles fueron los aciertos y los desaciertos que tuviste” (Entrevistado 1)

“cuando tu egresas a un chico (...) tu tení que evaluar los planes de intervención, entonces es una tabla donde tú pones el objetivo, pones los micro-logros de los chicos y los evalúas con una puntuación de 0 a 3 y que cada número tiene una definición”. (Entrevistado 6)

“La única forma de ir viendo las intervenciones es a través de las asesorías técnicas y a través de la revisión de los informes. Todos los informes que van al tribunal son revisados por los asesores técnicos y eso te permite ir viendo si hay avances” (Entrevistado 8)

En cuanto a las asesorías técnicas, se percibe por los entrevistados que, si bien las asesorías deberían realizarse periódicamente para ejecutar evaluaciones cualitativas del proceso de intervención, eso sería solo algo que está en el papel más que se visualice en la práctica, ya que los entrevistados perciben que se ha perdido la retroalimentación para

los procesos dentro de las asesorías técnicas, poniéndose el énfasis en las exigencias administrativas de SENAME:

“El cualitativo es a través de las asesorías técnicas. No más que eso. Nosotros tenemos asesorías técnicas bimensuales, pero eso en el papel” (Entrevistado 8)

“la persona que nos da retroalimentación respecto a la intervención son los asesores técnicos, y en este último tiempo, diría en este último año, se ha ido perdiendo la presencia de esa retroalimentación” (Entrevistado 9)

“yo creo que todo es desde SENAME...mmm...porque, ponte tú ahora los asesores técnicos estas más rigurosos en cuanto a la revisión de carpetas y los análisis de casos” (Entrevistado 4)

En relación a las asesorías técnicas, hay otras tendencias dentro de los entrevistados que sí perciben la asesoría técnica como un espacio que permite evaluar los avances y ver salidas a diferentes problemáticas que surgen en el proceso:

“lo otro es en la supervisión de caso, cuando estas con tu asesor, con tu asesor técnico y te dice a ver cómo va esta cuestión, oye, pero y el asesor técnico te dice, oye sí po esta cuestión podría, ¿probaste con esto?” (Entrevistado 1)

En cuanto a los **mecanismos de evaluación externos** a PLAE-DEM, algunos de los entrevistados refieren que la fundación cuenta con una supervisión técnica que cumple el rol de supervisar a los asesores técnicos, sin embargo, no se percibe su labor en la práctica. Además de ello, se identifica el uso de encuesta de seguimiento que también es ejecutada por la administración central, la cual intenta revisar el estado de los/las usuarios/as post-sanción:

“[La supervisión técnica] es de la fundación, pero ha sido bastante periférica la verdad, porque ha estado centrada en otras tareas, (...) Pero se supone que el rol (...) es trabajar con los directores, con los asesores técnicos en pos de mejorar la intervención (Entrevistado 8)

“la institución, tiene encuestas de seguimiento como para evaluar. El seguimiento es a los 3 y a los 6 meses una vez que egresa. Tiene que ver si el cabro no ha vuelto a ser detenido;

si salió trabajando, se ha mantenido en el trabajo; si salió haciendo tratamiento por consumo de drogas, si se ha mantenido en el tratamiento.” (Entrevistado 8)

En cuanto a **otros mecanismos de evaluación**, los entrevistados perciben ausencia de instrumentos que permitan evaluar los procesos de intervención. Asimismo, tampoco se visualizan instrumentos que permitan evaluar el inicio y la mitad del proceso. En relación a la evaluación de impacto, solo cuentan con planes de egresos que tiene el objetivo de vincular a los usuarios con otras redes:

“yo creo que debiéramos tener, por ejemplo, bases de datos, deberíamos tener mecanismo de evaluación de entrada, intermedio y de salida, instrumentos para evaluar impacto, por ejemplo; que no lo tenemos” (Entrevistado 8)

“Acá, los chicos, tres meses antes que termine la condena se hace un plan de egreso, pero ese plan de egreso responde a normativa SENAME que en el fondo lo que ellos te piden que el cabro una vez que termine su condena quede instalado en al menos 2 o 3 instituciones de la red social” (Entrevistado 8)

Junto a lo anterior, algunos de los entrevistados refieren que no se realiza una evaluación cualitativa de los datos que se vuelcan en la plataforma SENAINFO, si bien se visualiza el cargo de quien sistematiza los datos del programa y elabora informes respecto a los procesos que se llevan a cabo en el programa, no es percibido como suficiente, haciéndose necesaria la sistematización de buenas prácticas en conjunto con otros Programas de Libertad Asistida Especial:

“O informes, donde la información que uno vuelca al SENA INFO se produzca una, más allá de lo cuantitativo, reflexiones cualitativas respecto de esa, de esos datos que uno vuelca ahí...no, no tengo idea.” (Entrevistado 1)

“Desde la fundación hay una compañera que cumple la función de sistematizar la información de los procesos de los chiquillos. Ella está constantemente solicitando información para poder elaborar un informe, exponernos a nosotros, a los demás compañeros y exponernos la situación de los procesos de los chiquillos, la modificación de instrumentos (Entrevistado 6)

“pero yo no creo que haya una sistematización de la experiencia, yo no sé, por ahí no he sido invitado, no tengo idea. Pero que reúnan los PLE, programa PLE. Bajo algunas consignas generales que permitan recabar buenas prácticas, no lo he visto.” (Entrevistado 1)

Asimismo, los entrevistados perciben que al interior del programa faltan evaluaciones individuales respecto del trabajo que se ejerce con los/las adolescentes, de manera que puedan recibir una retroalimentación respecto de las buenas y malas prácticas que cada uno de los profesionales está ejecutando, permitiéndoles ello sentirse más acompañados en la intervención.:

“entonces sí sería bueno que alguien de afuera te dijera, sí mira, esto ayuda a la intervención, esto que de esta forma que se está haciendo o esto no ayuda a la intervención y a lo mejor uno no se da cuenta de que no ayuda o que no ha ayudado nunca y lo sigue haciendo.” (Entrevistado 3)

“pero instancias formales son bastante pocas, uno se siente de pronto como haciendo el trabajo solo.” (Entrevistado 9)

“pero en el fondo hay muchos otros factores, la relación con los jóvenes, la intensidad en el trabajo y no lo digo solo por mí, lo digo por todos en general, yo creo que es importante (...) se hacen exigencias a nivel general, pero no hay evaluaciones particulares.” (Entrevistado 9)

En cuanto a evaluaciones de proceso, los entrevistados destacan la importancia de compartir con sus pares los procesos de intervención que llevan a cabo, de manera que permite “relanzar” el proceso de intervención:

“podrías trabajar estos otros aspectos, deja de poner atención en esto otro, y los colegas mismos te van tirando puntas que en algún momento tu no lo estás viendo” (Entrevistado 1)

Además de ello, los interventores identifican la importancia de preguntarle a los mismos usuarios si es que les ha sido útil la intervención que con ellos se ha realizado en tanto no existe un mecanismo de evaluación que permita evaluar el impacto de la intervención en los/las adolescentes:

“y las hueás que hacemos nosotros, no les sirve de nada a los cabros, les preguntamos después siquiera, nos reunimos alguna vez, oye cabros díganos, cuéntenos, díganos la firme, les sirvió las hueás que les hablamos nosotros? Nadie sabe po” (Entrevistado 7)

“Pero tampoco tenemos mecanismo de evaluación de la intervención, del impacto que tuvo la intervención en el chiquillo.” (Entrevistado 8)

Respecto a la **evaluación de resultados**, algunos de los entrevistados apuntan a que solo existe la evaluación por parte de SENAME, la cual evalúa aspectos macros de la intervención en función de los logros de la institución a nivel general. Según la percepción de los entrevistados, es esta evaluación la que justifica la necesidad de contar con verificadores que acrediten las acciones ejecutadas durante la intervención:

“no creo que, que estén midiendo, que SENAME vea la particularidad de cada caso con los objetivos de cada niño, sino que se evalúan los objetivos a nivel de institución, que ponte tú, que del 100% que 80 niños hayan hecho la evaluación psicopedagógica” (Entrevistado 4)

“yo creo que están siendo evaluados constantemente, por eso existe esa locura de verificar todo lo que se hace (...) ¿qué se está evaluando?, se está evaluando resultados” (Entrevistado 9)

Debido a la situación particular en que se encontraba el programa al momento de realizar las entrevistas una de las dificultades que plantean los interventores apunta a la ausencia de evaluaciones de resultados por parte de SENAME:

“El programa, bueno ahora ultimo no ha sido evaluado porque estamos con prórroga. Pero todos los programas de SENAME son evaluados en forma anual. En donde lo que tu comprometiste en el proyecto tienes que dar cuenta qué es lo que se ha trabajado.” (Entrevistado 6)

Hay otra tendencia dentro de los entrevistados que señalan que existen otros mecanismos para evaluar los resultados de la intervención. Por un lado, hay tendencias que señalan que el impacto de la intervención en función de la respuesta que perciben de los mismos usuarios. Por otro lado, hay tendencias dentro de los entrevistados que señalan

que existe un mecanismo individual para cada caso, que permite evaluar cuantitativamente el trabajo realizado a través de los planes de acción que se ejecutaron durante el proceso:

“puedes medir el impacto de la intervención, básicamente con que el otro te reconozca como un sujeto válido, que te recibe en su casa, que venga a las entrevistas y dentro de esas entrevistas que se permita reflexionar de diferentes aspectos de su vida” (Entrevistado 1)

“cuando los chicos egresan tú tienes que buscar todos tus planes de acción y anotar todos los micro logros y esos micro logros tienen características (...) ponte tú puede ser del logrado, no logrado, medianamente logrado” (Entrevistado 4)

En cuanto a la **visibilidad de los resultados de las evaluaciones**, los entrevistados refieren que no siempre tienen acceso a la información, sino que en caso de recibir evaluaciones negativas por SENAME, se accederá a la información. De todas maneras, no hay absoluta claridad dentro de los entrevistados respecto de si se reciben o no los resultados de las evaluaciones de SENAME, habiendo quienes dicen que es cuestión de solicitarlos a la dirección y otros dicen que simplemente no hay acceso directo a los resultados. Asimismo, hay quienes nunca se han preocupado respecto de los resultados de las evaluaciones anteriores por lo que no saben si son datos públicos:

“Sí po, llegan, se mandan todos los meses, me parece que mensualmente o trimestralmente se mandan, llegan a los directores y los directores, a la dirección ejecutiva, y cuando son muy bajas al equipo” (Entrevistado 7)

“bueno la evaluación a este programa en años anteriores, están, tú se las puedes pedir a la directora y la directora no tiene problemas con pasártelas” (Entrevistado 6)

“Noooo, eso siempre es colectivo, colectivo, así como del programa, con suerte y te lo dicen, así como noticia de pasillo. No, pero nada formal.” (Entrevistado 3)

“eso me lo refleja la asesora técnica. Me dice ah sabes qué, de repente no sé, estás bajo en intervenciones directas, ya perfecto. De repente al mes siguiente, ‘estás alto en intervenciones directas y estás bajo en indirectas’, ahhh chucha la hueá que cosa más terrible” (Entrevistado 1)

“Nunca me había cuestionado tampoco el pedirlo. No sé en qué situación estarán los proyectos anteriores” (Entrevistado 4)

En relación a la **visibilidad de los resultados de las evaluaciones**, los entrevistados señalan que anualmente se realiza una “cuenta pública” en que se transparentan los datos del programa, pero que apunta al uso de las finanzas y no a los logros y retrocesos en términos de intervención:

“Pero con suerte se ha instaurado como desde el año pasado el tema de la cuenta pública que tienen que hacer los directores en donde dan informe de los ingresos y egresos del programa en términos de lucas. Pero no de intervención, no de trabajo.” (Entrevistado 3)

Respecto a los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, los entrevistados refieren que no recuerdan haber tenido acceso al detalle de los resultados de dicha encuesta:

“Nos dijeron que nos iban a entregar los resultados de esa evaluación, solamente lo que nos hicieron fue entregarnos como el puntaje que habíamos tenido y quienes estábamos como mejor evaluados (...) pero no me acuerdo de haber recibido más información como más detallada” (Entrevistado 2)

Dentro de los entrevistados, hay posturas que plantean la necesidad de tener acceso a los datos más específicos de la intervención para poder situar en contexto el trabajo que realizan y ver qué lugar usan dentro del programa:

“podríamos tener acceso al...no sé po, a meternos a toda la plataforma SENAINFO y ver cuáles son mis intervenciones directas o indirectas, ver cuáles son mi estadística mensual, pero la estadística SENAME, la estadística programa, meterme en un montón de cuestiones y pensar qué lugar ocupo yo dentro de lo que hago.” (Entrevistado 1)

3. Recursos y apoyo del sistema

La presente categoría se dividirá en tres sub categorías: (3.1) Percepciones respecto de Infraestructura, (3.2) Percepciones respecto de los Recursos Humanos y (3.3) Percepciones respecto de las Políticas Públicas.

En la primera sub categoría se revisan las percepciones de los entrevistados en cuanto al espacio físico que utilizan para realizar su trabajo, tanto en términos de espacios para realizar la intervención, materiales, etc. Así como la ubicación del programa y espacios para que el resto de los funcionarios también pueda realizar su trabajo. Se pudo observar que los entrevistados perciben que es insuficiente respecto el espacio para realizar la intervención, ya que solo cuentan con box de atención y no hay otros espacios para realizar talleres grupales o actividades al aire libre con los adolescentes. Asimismo, no hay espacios que puedan resguardar el descanso de la persona que hace el aseo y los conductores.

En la segunda sub-categoría se revisan las percepciones en cuanto a la cantidad de funcionarios, que es percibida como insuficiente ya que es necesario poder contar con más interventores que puedan atender menos casos y así priorizar la calidad de la intervención. En cuanto a la relación asesor-delegado también se visualizan complicaciones en tanto el trabajo administrativo ha ido en aumento las supervisiones se enfocan en eso más que en la supervisión y acompañamiento al delegado durante el proceso de intervención. En cuanto a la formación profesional, los entrevistados refieren que es necesario continuar capacitándose ya que la formación en la universidad no da abasto, sin embargo, no hay financiamiento ni espacios que permitan la capacitación de los profesionales. También surge como temática emergente el clima laboral, poniendo énfasis en la falta de cuidado por el bienestar de los profesionales, lo cual pareciera no ser una preocupación por parte de SENAME ni la dirección del programa.

Finalmente, en la tercera sub-categoría, se revisa la influencia de la ley 20.084 en la intervención realizada, la cual se visualiza como una respuesta tardía al problema que vive la infancia en Chile, dejando de lado la preocupación por la vulneración de derechos que puede haber en la historia de los adolescentes. Respecto a la intersectorialidad, los entrevistados perciben una falta de oferta programática en los ámbitos de salud, educación, laboral y la red de calle, ya que la existente no se ajusta a las necesidades de los

adolescentes. En cuanto a las fortalezas y debilidades de la oferta institucional, los entrevistados perciben diversas dificultades en cuanto al acceso y al tratamiento por parte de las instituciones, que termina estigmatizando y volviendo a segregar a los adolescentes que son parte de este tipo de programas. En relación al financiamiento estatal, los entrevistados refieren que hay falencias en términos de remuneraciones a los profesionales que son parte del programa y falta de presupuesto para suplir necesidades de los adolescentes. Como temáticas emergentes, surge la influencia de la ley de subvenciones, la cual dificulta la intervención, en tanto incentiva la rotación de personal al no permitir estabilidad de los programas. Además, surge como temática el terreno legal en que se basa la intervención, ya que no hay políticas sociales que apunten a disminuir la marginalidad y tampoco existe una ley de protección que se haga cargo de las vulneraciones de derechos de las que son víctimas los/as usuarios/as del programa.

3.1 Percepciones respecto de la infraestructura

En términos generales, los interventores perciben que en general tienen los **espacios físicos** básicos para poder ejecutar sus funciones, particularmente los delegados:

“Pero la infra yo la veo buena, hay algunas cuestiones que se podrían llegar a mejorar, pero no son, no te impiden realizar la pega de buena forma, no es argumento (...) que todo eso podría ser mejor, claro, pero, con lo que tenemos podemos hacer la pega sin problemas” (Entrevistado 1)

Hay una tendencia dentro de los entrevistados a visualizar como obstaculizador la ubicación territorial del programa, ya que los sujetos a intervenir abarcan un extenso territorio, y el programa queda muy alejado por la falta de conectividad del transporte público, lo cual dificulta los contactos directos con los usuarios por el difícil acceso a comunas como Renca o Quilicura, comunas con dificultades en el acceso:

“a mí me complica el espacio, que estamos lejos de la gente, un poco por la misma condición de ser un programa que atiende 6 comunas (...) no hay...vías troncales que se intercomunique fácilmente y evidentemente los pobres generalmente ocupan los lugares más periféricos” (Entrevistado 7)

“nosotros tenemos el contacto en el límite, pero porque ocupamos las zonas más extensas, el programa yo creo que es de lo que más hace terreno, pero sigue siendo difícil”
(Entrevistado 7)

En relación a los **espacios físicos** de intervención, los entrevistados coinciden en que faltan espacios más acogedores y que propicien la vinculación con los adolescentes, ya que las instalaciones no son suficientes para satisfacer algunas necesidades básicas de los/las usuarios/as:

“Si uno pretende generar vinculación e integración social, el espacio debiera tener pensado cómo, cómo recibir a los jóvenes acá po, más que un box y una mesa y una silla”
(Entrevistado 9)

“Hay veces en que los chiquillos necesitan almorzar, porque no han comido (...) no hay un espacio, o no sé, necesitai trabajar currículum no tení computador pal’ cabro” (Entrevistado 3)

Junto a lo anterior, los interventores plantean la necesidad de ciertas herramientas al interior de las salas de atención que puedan ayudar a trabajar ciertas temáticas con los adolescentes. Asimismo, se identifica la falta de espacios para intervenciones grupales:

“una pizarra pa trabajar con los chiquillos, los chiquillos son muy visuales, entonces es muy bueno trabajar con ellos con dibujos, no tenemos po” (Entrevistado 2)

“El único espacio es el comedor, pero ese comedor se ocupa para un montón de cosas (...) debería haber un espacio, donde se hiciera solamente trabajo grupal.” (Entrevistado 2)

Dentro de los aspectos críticos percibidos por los interventores apunta a la falta de **espacios físicos** para los asesores técnicos, ya que en algunas ocasiones deben buscar espacios fuera de su oficina para poder conversar temáticas más complejas con los delegados o deben buscar lugares alternativos para la revisión de carpetas:

“yo comparto con los otros asesores una oficina común, pero cuando un profesional quiere trabajar un tema delicado o alguna situación personal que le ha ocurrido con un joven debemos trasladarnos y a veces ocupamos estos box (...) y eso inmediatamente resta un box” (Entrevistado 5)

“Los asesores técnicos, yo siempre veo que uno de ellos sale pa meterse en otro lugar pa poder hacer su trabajo de revisión de carpetas” (Entrevistado 3)

Sin embargo, hay una tendencia dentro de los entrevistados que percibe como positiva la falta de espacio ya que permite que los asesores técnicos se complementen a la hora de responder ante una problemática planteada por los delegados:

“tú ganas porque es un espacio bastante rico, cuando vienen los delegados a hacer consultas y los otros asesores también escuchan y aportamos o nos apoyamos entre nosotros. Tiene sus pros y contra.” (Entrevistado 8)

Asimismo, se observan otras carencias respecto de falta de espacio en las oficinas de otros de los funcionarios del programa. Además, se observan falencias en cuanto al espacio para reuniones de equipo:

“En la oficina donde está la coordinadora de redes, además la sistematizadora y además está el intermediador laboral y hace un tiempo estaban las chiquillas que hacían la práctica, la verdad no es un espacio amplio y cómodo para la cantidad de gente.” (Entrevistado 3)

“La sala de reuniones es el mismo comedor, entonces es complejo digamos. La cocina es un espacio donde o sea una infraestructura amable para los trabajadores, yo no.” (Entrevistado 3)

“para la señora que hace el aseo ponte tú, donde ella en algún momento se repliega y tiene su propio espacio para aislarse” (Entrevistado 9)

“yo supongo que pa los conductores debe ser más complejo, porque ellos tienen que estar en el auto, tienen que estar afuera en el patio, no hay un espacio adelante grande, amplio, donde tu podai estar esperando” (Entrevistado 8)

3.2 Percepciones respecto de los Recursos Humanos

Respecto a **la cantidad de profesionales necesarios** para trabajar, los entrevistados señalan que PLAE DEM ha disminuido la cantidad de casos por delegado, en función de la calidad de la intervención y a pesar que la normativa técnica señala que deben ser más casos por profesional. Sin embargo, para que pudiese disminuir más la cantidad de casos por delegados tendría que aumentarse el monto de la subvención entregada por SENAME, pudiendo priorizarse la calidad de la intervención. En esa misma línea, los entrevistados señalan la importancia de aumentar la cantidad de asesores técnicos para disminuir la cantidad de casos que supervisa cada asesor:

“pensando en la intervención siempre hemos defendido que los delegados estén con 15 casos. La normativa técnica dice que, para la libertad asistida especial, puedes tener un máximo de 20 (...) Un delegado de libertad asistida especial con 20 casos, no da abasto.” (Entrevistado 8)

“para profundizar y asegurar una...la...una mayor calidad en la intervención debiese haber mayor subvención, por tanto, más profesionales y cada profesional que atendiera a menos jóvenes” (Entrevistado 5)

“con 15 casos que es el promedio que tiene cada delegado, estoy...estoy hasta el tope porque hay una cantidad de trabajo administrativo, que perdís el tiempo haciendo más trabajo administrativo que intervención algunas veces” (Entrevistado 4)

“Nosotros vemos 60 casos, podríamos tener más...tener más tiempo para asesorar más...para involucrarnos más en el proceso, mucho más de lo que...yo tengo honestamente una mirada parcial” (Entrevistado 5)

En ese sentido, algunos de los entrevistados perciben como una dificultad el que se disminuyera la cantidad de casos por delegados, ya que podría significar el despido de algunos profesionales por falta de ingresos y aumentar los casos por delegado:

“Que no sé qué corte se va a dar, porque en teoría, si tenemos menos de 14 casos, muchos compañeros, significa el despido de algunos, y eso es un problema po. Hay momentos

claro, tú tienes 18 casos, a mí me pasó en algún momento, tener 18 casos, te vuelves loco”
(Entrevistado 1)

En cuanto a la **cantidad de profesionales suficiente**, los entrevistados apuntan a la necesidad de incorporar otras profesiones a la intervención, de esta manera podría asegurarse la integralidad de la intervención:

“poner algunos recursos técnicos por hora (...) pero por las condiciones de vida de los chiquillos precisamente que puedan presentar con algún tipo de psiquiatra, contar con hora psiquiátrica que tengan especialidad en este tipo de casos” (Entrevistado 7)

“es necesario siempre ampliar los profesionales que puedan intervenir en estos espacios, porque la intervención tiene que ser integral” (Entrevistado 2)

En cuanto a otros cargos existentes dentro del programa hay opiniones divididas. Por un lado, hay quienes dicen que los cargos de coordinación de redes y de intermediación laboral debiesen tener asignadas más horas debido a su importancia. Por otro lado, hay entrevistados que plantean que la figura del intermediador laboral no es relevante en tanto su rol podría cumplirlo la coordinadora de redes:

“tener más horas de coordinación de redes, más horas de...esto lo digo como idealmente ¿no? Más horas de intermediación laboral, porque se necesita profundizar más”
(Entrevistado 5)

“Yo creo que hoy día hay cargos que no, por ejemplo, el intermediador laboral. Aún no le encuentro la utilidad de ese cargo, que podría hacerlo la coordinadora de redes”
(Entrevistado 3)

En cuanto a la **utilidad de la relación asesor técnico-delegado**, los entrevistados refieren que es una relación importante en tanto el asesor debiese enfocarse en 3 aristas: acompañamiento del proceso de intervención, contención emocional de los delegados y la supervisión de las tareas administrativas:

“O sea que haya otro que te brinde la contención necesaria, que te brinde el asesoramiento técnico y que de repente te mire todo el proceso administrativo también es bueno.”
(Entrevistado 1)

“Lo otro tiene que ver con interrogar el proceso permanentemente porque en la acción directa uno se pierde, los casos más complejos, yo al menos me pasaba a mí que sentía que iba, que me dijeran qué sentís, que te pasó, y yo corrí detrás de este cabro dos años, tres años, pero nunca nos pudimos como sentar a conversar” (Entrevistado 7)

“ésta como el observador de segundo orden de alguna forma para retroalimentarte de otra perspectiva, algunas veces te perdís en la intervención y por eso es necesario que otra persona te aporte y te retroalimente.” (Entrevistado 4)

Otra de los aspectos importantes que perciben los entrevistados respecto del acompañamiento por parte de los asesores técnicos refiere a la importancia de contar con otro profesional que respalde las decisiones que toma el delegado durante la intervención:

“Yo creo que el tema de tomar decisiones importantes no puede ser solo, tiene que haber otro, por qué, porque el riesgo que tomaste es tan grande, o porque eso sería una consecuencia que puede ser muy grave, no te podí quedar solo con esa responsabilidad” (Entrevistado 7)

“entonces las transferencias y contra transferencias que se instalan ahí son poderosísimos, demasiado poderoso, y más encima el tribunal te tiene como visto que es usted, y de SENAME y desde el directorio, y todo el mundo te, y hasta la mamá del cabro te dice ‘es su cabro’, es una locura, eso es muy raro como una persona que es un extraño, te voy a hacer cargo de la vida de un hueón, es una hueá increíble” (Entrevistado 7)

Como se mencionaba anteriormente, la **utilidad de la relación asesor técnico-delegado** también apunta al rol de control que toma el asesor en situaciones que deben realizarse re-encuadres a los jóvenes, de manera de poder hacer una devolución al delegado:

“Los chiquillos saben que los asesores técnicos están por sobre los delegados, en términos de autoridad. Ahí entramos -cuando son jóvenes muy refractarios a la intervención, cuando no avanzan en los planes de intervención y que vienen y están estancados, que no hay avance y los cabros nada- (...) para poder oxigenar esa intervención y devolverle al delegado” (Entrevistado 8)

Sin embargo, hay algunos entrevistados que perciben que a lo largo del tiempo se ha perdido calidad en el trabajo, en parte por la falta de asesorías técnicas enfocadas en los procesos de intervención ya que se percibe que ha tomado protagonismo la supervisión de las labores administrativas:

“pero eso se ha ido perdiendo en el fondo, yo valoro mucho por ejemplo los primeros momentos en que llegué pa acá, asesorías de caso en que se podía como, como detenerse un poco y pensar, y el escuchar” (Entrevistado 9)

“Entonces tu pasai mucho rato sola trabajando y si efectivamente necesitai” (...) ya, vay y lo comentai y solicitai una reunión pa hablar de una situación en particular, de un caso en particular, pero sino pasan meses que lo único que hace es revisarte las exigencias de SENAME y la parte administrativa” (Entrevistado 3)

En cuanto a cómo perciben los entrevistados a los actuales asesores técnicos, se visualiza que cada uno tiene enfoques diferentes para realizar las asesorías. Sin embargo, en términos generales, los entrevistados perciben relaciones respetuosas entre asesor técnico y delegado, teniendo que solicitar mediación a la dirección en contadas oportunidades, que escapan de la cotidianidad:

“tenemos 3 asesores técnicos y tienen improntas teóricas por su formación profesional, diferente. Asesores técnicos que se centran más en la cosa administrativa, (...) y otros colegas asesores que se centran más en los procesos, sin desatender (...) el proceso administrativo” (Entrevistado 1)

“No hemos tenido situaciones complejas con los delegados y cuando ha sido así, ahí se le pide a la dirección que interceda y que medie en esta relación (...) pero en general es una relación de bastante acompañamiento, de respeto mutuo” (Entrevistado 8)

En cuanto a la **formación profesional**, los entrevistados perciben que los conocimientos entregados por la universidad no son suficientes para intervenir en este tipo de programas, pensando en la especificidad del sujeto a intervenir, siendo fundamental la formación en base a la experiencia práctica y actualizar constantemente los conocimientos que perciben que les faltan:

“Yo tuve que formarme posteriormente, no sé con diplomados, cursos, un postgrado”
(Entrevistado 5)

“pa lo que se exige yo creo que es suficiente en la medida que las personas tengan la posibilidad de acumular experiencias, porque técnicamente la mayoría vienen con las condiciones básicas de trabajar. El tema es que es otro mundo” (Entrevistado 7)

“nosotros en general nos vamos formando a porrazos, van buscando textos, libros, algunas cuestiones, que nos sean relevantes en función de lo que estamos haciendo” (Entrevistado 1)

En relación a ello, los entrevistados perciben que las instituciones que debiesen hacerse cargo de la capacitación de los profesionales son aquellas que colaboran para la ejecución de la ley 20.084 como SENAME o las instituciones que ejecutan los programas:

“Creo que es necesario que el SENAME, desde mi punto de vista intensificara el ámbito de capacitaciones, que diera, por ejemplo, cupos para diplomados, cosas así. La puesta en marcha de mayor cantidad de seminarios, de traer especialistas.” (Entrevistado 5)

“De las entidades que trabajan colaborativamente con nosotros. Por ejemplo, del área de salud, del área de justicia, del área laboral, ¿cachai?” (Entrevistado 6)

La capacitación en educación superior también se valora por parte de los entrevistados, en tanto tienen la capacidad de certificar los conocimientos que adquieren los profesionales. De todas maneras, los entrevistados perciben que no hay mayor acceso a capacitaciones más allá de aquellas que están dirigidas a quienes pueden pagarlas:

“De instituciones importantes en el área, de universidades. Porque tienen que ser...es más profunda, tienen que ser profesionales, que realmente nos sirvan, no una capacitación que ni siquiera te dan un certificado.” (Entrevistado 2)

“El que quiere capacitarse tiene que pagarse un magister carísimo y poder adquirir otras herramientas, pero si no lo pagas no tienes cómo hacerlo” (Entrevistado 8)

En ese sentido, los entrevistados perciben dentro de las dificultades para acceder a capacitaciones es el bajo incentivo por parte la Fundación DEM para que los profesionales accedan a espacios para profundizar sus conocimientos, así como tampoco se perciben

espacios donde quienes acceden a capacitaciones puedan compartir sus conocimientos con el resto del equipo:

“No. Son pocas las capacitaciones que hay y generalmente hay un cupo, dos cupos, y nosotros aquí somos un montón, entonces a las finales te toca una capacitación al año.”
(Entrevistado 2)

“Poca planificación de parte de la directiva yo creo, del equipo técnico que no se, que no lo ponen en las reuniones técnicas, pero debería ser un punto importante si un compañero se le invita ponte tú a una capacitación de drogas que comente en qué consistió la capacitación” (Entrevistado 4)

Una de las temáticas emergentes visibilizadas por los interventores, apunta al **clima laboral**, en ese sentido, los entrevistados plantean algunas situaciones de riesgo a las que se ven expuestos, percibiendo que no hay preocupación por dicha exposición:

“la otra vez una compañera fue a una casa y la mamá del cabro la subió y la bajó a garabatos y gratis ¿cachay? O no sé, te encontray con una balacera en medio del barrio, o te metís a sectores donde hay mucho consumo y empezai a ver que te empiezan a rodear y lo único que quería es salir de ahí, porque es peligroso, y eso nadie lo ve po” (Entrevistado 6)

En ese sentido, hay tendencias dentro de los entrevistados a preocuparse por la necesidad de cuidar el cuerpo y mente de los profesionales ya que son sus principales herramientas de trabajo. Sin embargo, no se perciben espacios suficientes que permita a los interventores despejarse cuando se sienten colapsados por el trabajo que realizan:

“todos trabajamos con enfoque teóricos, con la práctica, con la experiencia, porque lo que uno pone en el trabajo es su vida, no más. Como de tu experiencia y tu instrumento de trabajo es tu cuerpo, mente sana en cuerpo sano. Si eso falla, es complicado” (Entrevistado 8)

“Porque acá se trabaja con emociones muy fuertes, y de repente andamos todos alterados po, y eso es porque ya estamos colapsando o andamos todos muy cansados. Y eso es porque estamos necesitando un momento de tranquilidad o despejarnos” (Entrevistado 2)

Otro aspecto percibido por los interventores apunta a que no hay protocolos frente a situaciones complejas que permitan resguardar la salud mental de los trabajadores, por ejemplo, frente al fallecimiento de un adolescente. En relación a ello, los entrevistados no perciben preocupación por parte de la dirección del programa ni tampoco de parte de SENAME, por resguardar el bienestar de los profesionales:

“pero a veces también colapsamos o sea el chico que falleció (...) fue terrible (...) [el delegado] se sentó acá y lloró a moco tendido y después se armó porque tuvo que salir a llenar el famoso protocolo SENAME de las muertes y mandar el informe al tribunal y te vai armando sobre el trabajo.” (Entrevistado 8)

“La dirección también es, no sé si insensible, pero compleja en esos términos y que si uno la mira también tiene una lógica de que (...) tiene que responder para todos lados. Entonces no es una preocupación siento yo de la dirección” (Entrevistado 8)

“SENAME también ha reducido el tema (...) de los autocuidados, y para ellos el autocuidado es solamente, por ejemplo, capacitarse en algo que tenga que ver con el programa, pero no entiende que un autocuidado también a lo mejor puede ser un día libre, o puede ser un día de recreación” (Entrevistado 2)

En esa misma línea, a la hora de asignar los casos, los entrevistados refieren que se intenta equilibrar la complejidad de los casos para cada delegado, de manera que puedan controlar de alguna forma los niveles de frustración de los profesionales. Asimismo, se suma el intento por parte de los asesores por acoger las reflexiones de los delegados cuando regresan de las salidas a terreno y contenerlos en caso de ser necesario:

“cuando asignamos los casos a los delegados, no pasarle solo casos complejos. Tratamos de pasarles casos que vienen un poco mejor, pensando también en el tema de la frustración, que es algo que se habla poco en los equipos” (Entrevistado 8)

“cada vez nos llegan casos mucho más dañados, donde las historias familiares son complejas. Entonces cuando el delegado llega de terreno quien lo asesore en la medida que pueda, de cómo te fue, como estas, de contener un poquito ahí.” (Entrevistado 8)

También se suma la percepción de que no hay una remuneración acorde a la labor que realizan, por lo que se genera altas tasas de rotación de personal al interior del programa:

“Y una de las razones de la altísima de nivel de rotación de profesionales en toda esta área tiene que ver con los sueldos po, si eso es un hecho, o sea desde muchas veces con el nivel de especialización de la praxis que era lo que yo te hablaba yo, y todo lo que uno va a abarcando, claro, y del agotamiento que esto genera, la rotación es altísima.”
(Entrevistado 3)

Todo lo anterior, se traduce en que entre los entrevistados hay tendencias que plantean temor en cuanto las consecuencias que puede traer no preocuparse por el autocuidado de los profesionales, que apunta a “transformarse en máquinas” y a que los profesionales “se quemen”:

“si un trabajador está, está cansado, está quemado como se dice en el tema este del burn out, cómo voy a trabajar bien con tu, con los chiquillos, si tu estay ya quemado.”
(Entrevistado 2)

“Ese es el miedo que de repente, por lo menos a mí, me da, que terminemos transformándonos en máquinas porque hay que cumplir, por todo.” (Entrevistado 8)

Sin embargo, algunos de los entrevistados perciben que el equipo que se encuentra trabajando es sano y logra mantener un buen clima laboral, a pesar de las dificultades a las que se enfrentan:

“Este equipo, en general, es bastante sano, siento yo. Yo creo que entre ellos hay un nivel de amistad en algunos, de profesionalismo en otros, que mantienen su metro cuadrado, pero en general es un equipo bastante sano” (Entrevistado 8)

3.3 Percepciones respecto de las Políticas Públicas

Respecto a la **influencia de la ley 20.084**, los entrevistados señalan que es una legislación que no alcanza a atacar el problema de fondo, ya que no se cuenta con una ley de protección que la respalde. En ese sentido, se percibe la ley como “un lavado de manos”

por parte de la política estatal al no responsabilizarse de la protección de derechos antes del castigo penal:

“Yo creo que hay una deuda para empezar, con una ley de protección, ¿no? Que de alguna manera garantice, los, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en ese sentido, creo que la ley 20.084 es una respuesta que llega tarde” (Entrevistado 5)

“Creo que es un lavarse las manos de parte del Estado con respecto a la infancia, es más fácil, es más políticamente correcto condenar a un chico que se robó a un auto que analizar y darte y comprender por qué ese chico anda robando el auto y cuáles son las falencias del Estado porque no tienen los accesos, bienes y servicios que deberían tener garantizados” (Entrevistado 4)

Dentro de los obstaculizadores visualizados por los entrevistados apunta hacia uno de los compromisos de la ley, que hacía referencia a la experticia de los profesionales que intervienen en la ejecución de la ley, específicamente a los actores judiciales. En relación a ello, los entrevistados perciben como algo necesario re-pensar algunos aspectos procedimentales de la ley, como el tiempo usado para aprobar Planes de Intervención Individual:

“por ejemplo, en el sistema judicial ¿están en conocimiento real de la ley?, o sea hay muchos abogados que no tiene conocimiento, hay fiscales que no tiene conocimiento, hay jueces que no tienen conocimiento cabal de la ley, porque tampoco se ha preparado a toda la gente que va a trabajar en el sistema de ley de responsabilidad penal adolescente” (Entrevistado 2)

“está el fiscal con el celular pelotudeando (...) el fiscal está en otra, el magistrado está viendo el computador y tú estás leyendo el plan de intervención, es una pérdida de tiempo para todos, porque si tu envías el plan de intervención (...) si tú lo enviases una semana o 15 días de anticipación, le das un tiempo al fiscal, defensor y magistrado, si no hay observaciones al respecto (...) se aprueba por oficio y no te hacen perder tiempo” (Entrevistado 1)

Asimismo, los entrevistados señalan que la elaboración de la política pública no contempla lo que ocurre en la práctica de la ejecución de la sanción, lo que provoca una

distancia entre lo teórico y la práctica. Junto a ello, la ley tampoco contempla las particularidades de la etapa vital de los/las usuarios/as:

“lo que se crea en una cúspide que no tiene idea de lo que pasa realmente en la realidad y en las poblaciones donde nosotros intervenimos.” (Entrevistado 3)

“tampoco se consideran particularidades de la etapa de desarrollo de un adolescente, que efectivamente desarrolla conductas de riesgo por una etapa exploratoria de desarrollo de su identidad, etc. Conflictos propios del desarrollo propio de la edad, conflictos con la autoridad.” (Entrevistado 7)

De todas maneras, los entrevistados refieren que la ejecución de la ley dependerá de la mirada del profesional, ya que si visualiza la ley como un manual y realiza intervenciones con un enfoque punitivo entonces la ley se transforma en obstaculizador, en cambio deja de serlo si se le visualiza como “un paraguas” que debe ser tomado en cuenta a la hora de intervenir. En consecuencia, con ello, los entrevistados perciben de forma positiva la existencia de la ley, en tanto existan profesionales con compromiso social, ya que este tipo de programas permite restituir algunos derechos vulnerados a lo largo de las trayectorias de los sujetos a intervenir:

“Si tú a la intervención le das un carácter punitivo donde debes responder necesariamente y de manera excluyente a la ley, claro que va a ser un obstaculizador, pero si tú la tienes como paraguas, donde tienes que mirarla y atenderla, sin dejar de hacer lo que tienes que hacer, te funciona como marco regulador general no más.” (Entrevistado 1)

“si bien estamos en un marco, la libertad para trabajar o para accionar en el fondo, si uno tiene, si hay gente que tiene compromiso social, va a ser positivo a que no haya nada” (Entrevistado 9)

“apoyarlos en ese sentido mediante todo este trabajo que es socio-educativo, restituir derechos, me parece eso importante, que es bastante importante” (Entrevistado 5)

Una de las temáticas emergentes apunta hacia el **terreno legal** en que se ejecutan este tipo de programas. En cuanto a ello, los entrevistados enfatizan en la necesidad de una ley de protección, ya que en la práctica de un día para otro los usuarios pasan de ser

víctimas a delincuentes, no abordando la problemática de fondo. Es por ello que no se considera como suficiente la existencia de normativas internacionales:

“claro ese niño que está pidiendo en el puente, que no hacemos nada al respecto, que está quizás en una condición, tú lo puedes ver descalzo, sucio, solo, está pidiendo a la noche, puede, puede delinquir y bueno es detenido, sale de la puerta del tribunal para afuera como un delincuente” (Entrevistado 5)

“si bien nosotros un paragua a la convención internacional de los derechos de los niños, la convención internacional de los derechos humanos, que están sobre la constitución y la constitución debe ordenar eso, pero nosotros no tenemos ley de protección. Y eso es un problema.” (Entrevistado 1)

En esa misma línea, los entrevistados perciben como obstaculizador la falta de calidad en las políticas públicas sociales chilenas en general, más allá de la ley de Responsabilidad Penal Adolescente, ya que son percibidas en función de la “producción de pobres”, complejizándose la sanción y repitiéndose cada vez más las problemáticas de los usuarios, sin poder percibirse un mejoramiento en la vida de los/las adolescentes:

“son condicionantes estructurales, pobreza, vulnerabilidad, falta de educación, desestructuración de tipo familiar, falta de organización a nivel comunitario, violencia, drogadicción, industria de la droga, que se mete en las poblaciones.” (Entrevistado 9)

“yo creo que hay algo que tiene que ver con una política pública que no ha sabido resolver el tema de la pobreza (...) hay como una producción, no sé, por llamarlo así, de pobres y eso nos genera toda esta situación que tienen que ver con elementos ligados a la violencia” (Entrevistado 5)

“veo los mismos barrios, los mismos colegios, los mismos consultorios, y la verdad es que desde mi punto de vista no visualizo como una mejora considerable” (Entrevistado 5)

Otra de las temáticas emergentes en esta subcategoría, apunta a la influencia de **la ley de subvenciones** en la ejecución de la sanción. Uno de los obstaculizadores que perciben los entrevistados, apunta a la rotación de personal que se produce en los programas, por la incertidumbre laboral y no lográndose la consolidación de los

conocimientos del equipo, además de afectar a la relación y el vínculo que puede generar el usuario con los profesionales, afectando al cumplimiento de objetivos:

“alta rotación de los equipos, desde que partió el sistema de licitación (...) porque mucha gente si tiene la posibilidad de (...) no estar un año, cada dos con la incertidumbre de que se pueden quedar sin pega, (...) entonces, esa alta rotación hace que no se logre solidificar (...) un sedimento de conocimiento más o menos compartido” (Entrevistado 7)

“en un año un mismo cargo puede haber rotado dos personas o tres, lo que significa para el proceso, pa los cabros, cuando nosotros sabemos que la relación más importante es el vínculo, que tenga tres delegados o cuatro delegados en un año, obviamente que hay un daño profundo en esa relación” (Entrevistado 7)

Dentro de las dificultades asociadas a la **influencia de la ley de subvenciones**, apunta a la duración de las licitaciones. Los entrevistados perciben el peligro de que se licite por un año, lo cual implica que las sanciones son de mayor duración que el mismo programa que ejecuta la sanción:

“en otro programa licitaron por un año y las condenas duran un año o 541 días y...tú puedes ver ahí como que el tema de la licitación es que...la licitación como si sigue ese programa o no, de hecho, la licitación es inferior al tiempo de las sanciones” (Entrevistado 5)

La dependencia de este tipo de programas a la derivación de casos también es percibida como un obstaculizador, ya que, al bajar el número de derivaciones (lo cual depende de las condenas que ordenan los tribunales), se dificulta la proyección que puede hacer el programa en términos financieros, lo cual se traduce en que no se pueden usar recursos para apoyar a los usuarios en caso de ser necesario:

“Con 180 casos vistos. El mes pasado lo sacamos con 137, eso es muy, muy bajo. La cantidad de delegados hoy, está bien, pero no es algo que pueda proyectar en el tiempo, porque las penas han sido mucho más duras.” (Entrevistado 8)

“si vienen menos jóvenes se contrae de alguna manera este presupuesto y si alguna, si por ejemplo varios jóvenes tienen una emergencia no podríamos darle la atención adecuada, sino más bien elementos paliativos” (Entrevistado 5)

Al momento de las entrevistas, el programa se encontraba en situación de emergencia respecto a la licitación, por lo que los entrevistados perciben mayor incertidumbre e incapacidad del equipo para sostener posturas frente a SENAME:

“Este programa está en una contingencia de hace varios años de no poder renovar el proyecto, entonces en ese sentido, un miedo a SENAME, un miedo como a sostener posturas” (Entrevistado 9)

Finalmente, los entrevistados perciben que el sistema de licitaciones genera un sistema perverso, ya que para sostenerse dependen de la pobreza y la comisión de delitos de los adolescentes y jóvenes, por lo que plantean la necesidad imperiosa de que sean programas públicos y se aprovechen los recursos para la intervención:

“La externalización del recurso del Estado hace que los programas en general RPA, Protección y todo sean realmente perversos, porque si no a las subvenciones se basan por niño, entonces si no hay niños no hay plata, no hay financiamiento, o sea nosotros vivimos de la delincuencia de los chicos o de la pobreza” (Entrevistado 4)

“podría ser el Estado mismo que se hace cargo y que sea con esa plata, en vez de generar no sé po, no sé cuántos arriendos y cuestiones, podría hacerse cargo y comprar la casa en 3 o 4 años ya se economizó la plata y se quedó el Estado con una propiedad.” (Entrevistado 1)

En cuanto a **la intersectorialidad**, los entrevistados perciben obstaculizadores en tres ámbitos, siendo el primero la falta de oferta en el ámbito de salud, ya que hay lentitud en la atención, existen pocos cupos para ingresar a los usuarios a programas de tratamiento por consumo problemático de drogas, sobre todo en el caso de requerir cupos para desintoxicaciones, especialmente en el caso de mujeres:

“Si bien existen programas de drogas, pero éstos son insuficientes en función de los cupos que hay. Imagínate acá nosotros tenemos 180 cabros y de los 180, pónete que yo creo debe haber unos 100 cabros entre Quilicura, Renca, Independencia (...) y tení un programa de drogas pero que atiende a 11 cabros” (Entrevistado 6)

“no sé po, ponte tú, pa desintoxicación, en el Horwitz serán diez camas a nivel nacional, o sea las listas de espera son enormes y eso para hombres. Para mujeres prácticamente no

existe. Mmm...evaluaciones psiquiátricas, no tenemos la red de salud, no existe.”
(Entrevistado 3)

“tenemos urgencias, y no son consideradas, los chiquillos nos dicen, no, no pueden ingresar aquí, tienen que darse la vuelta larga e ir al consultorio y que el consultorio pa allá y no sé qué y al final en el camino los chiquillos no van más no más po.” (Entrevistado 2)

El segundo ámbito identificado por los entrevistados que presenta falencias, apunta al ámbito laboral. En relación a ello, los interventores perciben que la oferta de trabajo y capacitaciones laborales no logra incluir a estos jóvenes en su totalidad, sino que solo a los mejores, reproduciendo la segregación. La oferta laboral tampoco se ajusta a los intereses de los jóvenes, al contrario, los entrevistados la perciben como reproductora de trabajos de baja calidad que no atrae a los usuarios, no aporta en el desistimiento del delito, sino que solo apunta a reproducir más obreros y pobres:

“las capacitaciones son pa chiquillos elegidos con pinzas, como lo mejor, de lo mejor, de lo mejor, de lo mejor, que nosotros traemos. No es una oportunidad para todos (...) entonces volvemos nuevamente a la segregación, a la discriminación, la falta de oportunidades.”
(Entrevistado 3)

“buscábamos capacitaciones que a ellos les gustaban más que las que proponía SENAME y ahí nos fue un poco mejor, porque en el fondo veíamos el interés del muchacho y donde él podía ir, más que SENAME viniera mira, mira lo típico, instalador de piso flotante, cuestiones que a los cabros no les hace mucho sentido” (Entrevistado 8)

“Y los sueldos, obviamente mucho viven en la panacea obviamente ganan en un asalto 500 lucas, que voy a ir a romperme el lomo por 200 lucas que le van a pagar, porque los sueldos son indignos en Chile por, pa la gente con menos calificaciones” (Entrevistado 4)

“No es que yo crea en el choreo, pero a veces las formaciones, las capacitaciones que se dan, son para produciendo obreros y ese es otro tema, hay un tema ideológico ahí en el fondo, que las capacitaciones que se ofrecen, siempre o casi siempre tienen que ver con seguir reproduciendo más de lo mismo, es como seguir reproduciendo pobreza”
(Entrevistado 1)

Otro de los obstaculizadores que perciben los entrevistados apunta a la falta de oferta laboral para aquellos usuarios que, siendo menores de edad, requieren ingresos para subsistir, lo cual se traduce en que deben seguir robando. Si bien SENAME intenta resguardar los derechos de los adolescentes, no se hace cargo de asegurar sus necesidades básicas, dejando a los menores de edad fuera del trabajo formal:

“hay chicos que vienen acá con 16 años, 17, que, que, si ellos necesitan dinero pa, porque no es una, no es como el discursillo no tienen que, no tienen plata, ellos son, lo ven como un modo de subsistencia algunos” (Entrevistado 4)

“SENAME dice “que los derechos del niño”. Pero el SENAME tampoco resguarda la alimentación, el techo ni nada de esos jóvenes y lo manda a estudiar para que saque el 8° en 2 años más, para recién capacitarlo 1 año más, para que en 3 o 4 años recién ingrese al mundo laboral” (Entrevistado 8)

“Te piden el 8°, en algunos te piden el 2° Medio. Otros chiquillos han trabajado desde los 10 años en la feria. Tiene 4° básico o 5° no pueden ingresar a ningún curso de capacitación hasta que tenga el 8°” (Entrevistado 8)

Ante la poca oferta laboral, los entrevistados refieren que hace unos años ellos buscaban capacitaciones laborales particulares, que se ajustaran en mejor medida a las necesidades de los usuarios, intentando palear la necesidad de capacitaciones:

“los chiquillos iban a capacitación, pero eran capacitaciones pagadas por nosotros, que nosotros las costeábamos como programa ¿por qué? Porque les buscábamos un lugar que les quedara cerca, íbamos a un lugar donde el chico no estaba contaminado con otros chiquillos con infracción de ley” (Entrevistado 8)

El tercer ámbito identificado por los entrevistados, apunta a la oferta escolar ya que no hay establecimientos que cuente con profesionales que puedan responder ante los problemas conductuales de los adolescentes, lo cual se traduce en deserción escolar. Si bien, existen establecimientos con programas de integración, estos no dan abasto respecto de las necesidades de atención que requieren los/as usuarios/as:

“en un colegio con características donde acceden todo tipo de adolescente no se encuentran especialistas en RPA, hay algunos intentos, hay algunos colegios, hay algunos establecimientos emblemáticos, pero aun así la deserción es altísima” (Entrevistado 5)

“hay unos programas especiales para los colegios (...) les llega una subvención por ganarse estos proyectos de integración, que son proyectos de integración, pero así y todo no son suficientes para lo que significa un programa de integración po” (Entrevistado 2)

Una de las formas que han encontrado de subsanar el problema de la oferta escolar, es la creación de los Programas de Reinserción Escolar (ASR), dependientes de SENAME, que cuentan con una estructura diferente a los colegios formales y se dirigen a los adolescentes con más alto rezago escolar. Sin embargo, estos programas no dan abasto, ya que hay uno solo para toda la zona norte de Santiago:

“En lo educacional, SENAME tiene la propuesta de los ASR, que son como una alternativa distinta para los cabros que tienen un rezago escolar muy alto y que no se ajusta a estos colegios de extensión horaria o con tantas exigencias. No tiene las habilidades.” (Entrevistado 8)

“hay un programa que puede darle respuesta a la, en este caso, a la cobertura que nosotros necesitamos, nosotros atendemos a 6 comunas, con muchos jóvenes, y solamente hay un programa que tiene ese diseño” (Entrevistado 5)

En relación a ello, los entrevistados cuestionan si la respuesta a la problemática debiese ser generar programas especiales para adolescentes infractores de ley, sin incluirlos en otros espacios con diversidad de perfiles de adolescentes:

“pero también me pregunto si estos jóvenes tendrán que estar todos siempre en programas especiales porque tampoco, eso de alguna manera vuelve a marginarlos”. (Entrevistado 5)

Un cuarto ámbito identificado por los entrevistados, apunta a la falta de oferta institucional para usuarios/as en situación de calle, particularmente para mujeres menores de edad. En este último caso, para ingresarlas a hospederías hay que solicitarlo mediante Tribunal de Familia, lo cual presenta muchas dificultades por las características de las usuarias:

“No tenemos respuesta para chicos en situación de calle menores de edad; todas las hospederías son para mujeres adultas, no tenemos hospederías para menores de edad mujeres.” (Entrevistado 8)

“No existen a no ser que sea vía Tribunal de Familia. Pero también tenemos chiquillas, mujeres que han estado por años en la calle, que no van a ir a un tribunal de familia, porque están desarraigadas de sus familias, y no tenemos donde enviarlas” (Entrevistado 8)

Algunos de los entrevistados perciben que la mayor dificultad no tiene relación necesariamente con la falta de oferta programática en todos los ámbitos ya mencionados, sino que es más bien la falta de diálogo entre las instituciones:

“En cantidad existen muchos colegios, existen consultorios en todos lados, existen programas de drogas, pero en la realidad, el diálogo entre estas instituciones y estos jóvenes es, de escasos resultados po”. (Entrevistado 9)

En relación a las **fortalezas y debilidades de la oferta institucional**, los entrevistados perciben diversos obstaculizadores, dentro de los cuales se encuentra la estigmatización de la que son víctimas los jóvenes, por parte de las mismas redes, lo cual aumenta el riesgo de que sean expulsados de cualquier sistema al que ingresen. La estigmatización también es visualizada ante la solicitud por parte de algunas redes, de documentos que podrían estar vulnerando los derechos de los adolescentes:

“el problema es que ahí, esas redes muchas veces no tienen conocimiento de todo este trabajo que se hace y hay una estigmatización también de los chiquillos” (Entrevistado 2)

“Existen, pero muy pocas, y en los que hay, están como rotulados, así como “cabro DEM” digamos, entonces cualquier conflicto que se genere cortan por el hilo más delgado” (Entrevistado 3)

“A los cabros adultos que estamos llevando para que hagan 2 cursos en uno en la noche, les están pidiendo papel de antecedentes. Eso no sabemos si la ley lo permite o no. Yo creo que no, es una vulneración de derechos, pero si no llevas el papel de antecedentes, no te lo matriculan.” (Entrevistado 8)

A partir de la estigmatización percibida por los entrevistados, los interventores se deben focalizar primero en convencer a las redes para que accedan a recibir a los usuarios del programa en las diversas áreas que estos requieren, y después ver si los usuarios están dispuestos a adherir a la oferta. Esto ocurre por el desconocimiento por parte de las redes de las problemáticas de los usuarios del programa, como es el caso de los adolescentes en situación de calle:

“entonces es como que hay que hacer un trabajo doble de información primero con ellos, de que poco menos que hay que jurarle que no va a pasar nada y de ahí recién empieza el contacto con los adolescentes” (Entrevistado 2)

“Ahí está un tema de mentalidad, sensibilizar. Una asistente social no logra entender que el cabro vive en la calle hace 4 años, que no hay familia y que no hay domicilio. “Es que si no hay domicilio no te lo ingreso”. “Oye, es que está con sífilis”. “No te lo puedo ingresar”. Empezamos a lidiar: “bueno ya, demos el domicilio del programa, pero que no sepa la asistente social”. (Entrevistado 8)

En esa misma línea, los interventores deben estar constantemente “negociando” con las redes, para poder sensibilizar y lograr que no se expulse a los adolescentes ante el primer problema que haya, y además poder mantener las redes, sin embargo, los entrevistados perciben que la mantención de las redes se logra “por la buena onda” y no por la apertura de las instituciones:

“Ahí tenemos que empezar a lidiar y a tomar acuerdos, y protocolos que nos permitan mantener a los chiquillos vinculados a las redes. Porque son cabros que son disruptivos.” (Entrevistado 8)

“Al final terminamos casi haciendo una pega de buena onda, cuando debería ser un trabajo institucional y con igualdad de oportunidades para todos. Es complejo.” (Entrevistado 8)

En relación a cómo se establece el contacto con las redes, los entrevistados refieren que son los mismos delegados quienes deben salir a la calle a golpear puertas para encontrar oferta institucional que reciba a los adolescentes en función de sus necesidades e intereses. Asimismo, toma importancia la información que los delegados pueden

compartir entre ellos en función de las necesidades de cada usuario/a, así como la información que socializa la coordinación de redes:

“saliendo a la calle po, como desde la demanda de los chiquillos también. Yo quiero estar en ese colegio, o a lo más conocís cuando llegai aquí es el JAR, [Liceo para adultos Jorge Alessandri Rodríguez] el famoso JAR pero el resto de los colegios los voy conociendo tú en la medida que voy saliendo. Conoces chiquillos que están insertos en algunos colegios, voy averiguando, voy preguntando.” (Entrevistado 3)

“ponte tú, adonde puedo llevar a esta chica en el sector de acá norte, necesita ir a control con la matrona y ahí te enseñan, teni el contacto, en ese sentido los compañeros son súper generosos” (Entrevistado 4)

“[Coordinación de redes] te va mandando informaciones de los cursos que se abren o información de la red que ella considera relevante, nos manda a los correos institucionales a cada uno de nosotros.” (Entrevistado 4)

Dentro de las **debilidades de la oferta institucional**, los entrevistados perciben que las redes son muy rígidas, no logran adaptarse a las diversas necesidades de los jóvenes. El ejemplo más recalcado por los entrevistados apunta a la atención en el Hospital Psiquiátrico Dr. Horwitz. Junto a ello, se perciben grandes dificultades respecto del acceso a salud, sin tener ningún tipo de prioridad en el sistema público, de tal manera que no se considera el nivel de daño que arrastran los/las usuarios/as del programa y muchas veces se pierde la voluntad de adherencia de los/las adolescentes:

“creo que es un error identificar al...al adolescente o al joven como el problema. Yo creo que él, la, el problema es el sistema que no da respuesta, no el joven que no logra adaptarse” (Entrevistado 5)

“la oferta pública referida a los usuarios nosotros atendemos no tiene ni una prioridad en ningún lado. No po, ingresan como cualquier gente al sistema público” (Entrevistado 1)

“Es súper difícil, porque los jóvenes no adhieren a estos contextos porque vienen con un nivel de daño que la gran mayoría de los casos son fracasos, entonces lo que plantea un desafío en el fondo de generar redes que tengan una mayor flexibilidad y que entiendan la problemática de los jóvenes en situación marginal” (Entrevistado 9)

“Y para ingresarlo al COSAM te tení que dar la vuelta, pedir una hora en el consultorio, que te evalúen, que haya hora, que te evalúen al chiquillo que de ahí te lo deriven al COSAM, que el COSAM recepcione la derivación, que te de una hora, que pueden ser uno, dos tres meses más” (Entrevistado 6)

“me pasa con los intentos suicidas, que la persona tiene que llegar, entiendo porque, y me explicó que una psiquiatra de este centro asistencial porque lo tienen que hacer así, que no tienen abasto de profesionales, no tienen cupos. Entonces tú tienes que ir con este, con el adolescente con los brazos cortados” (Entrevistado 5)

De igual manera ocurre con la oferta laboral, en que no hay un entendimiento por parte de las redes de las dificultades que presentan los usuarios del programa, de manera que pocas veces se encuentran capacitaciones que puedan suplir las necesidades básicas de los jóvenes. Esto tiene como consecuencia que los delegados y usuarios terminan autogestionando alternativas para lograr el ingreso al área laboral:

“es complejo porque el nivel de daño, por ejemplo, si lo extrapolamos al tema de redes de tipo laboral o de capacitación laboral, son chiquillos que llegan con una gran deserción escolar, sin estructuración del tiempo libre, sin experiencias laborales, sin trayectorias laborales, muchas veces desde la familia sin una valorización del trabajo.” (Entrevistado 9)

“tampoco está planteado, como forma de capacitación que conlleven un subsidio que le permita al cabro por lo menos la satisfacción de ciertas cuestiones básicas, solamente KOMATSU [empresa japonesa de distribución de maquinaria pesada] tiene eso y son 10 cupos pa todo Santiago. Entonces, no alcanza.” (Entrevistado 7)

“pero en términos laborales es una cuestión como que se genera desde el chiquillo o los delegados nos hemos movido como de manera independiente, como súper autogestionado y también es un tema porque (...) nos exigen 18 años” (Entrevistado 3)

En cuanto a **la relación con SENAME**, los entrevistados perciben que no hay una relación con el servicio que aporte a la intervención, de manera que no es identificado como un organismo técnico, sino que impone diseños ajenos a la realidad chilena, lo cual se traduce en la mirada lineal mencionada anteriormente en que si los jóvenes estudian o trabajan dejarán de robar, desajustándose de las problemáticas de la realidad nacional:

“Yo diría que SENAME no es un organismo técnico a estas alturas, dejó de serlo hace muchos años. No tiene la capacidad técnica” (Entrevistado 7)

“En ese sentido SENAME dejó de ser un organismo técnico porque no requiere pensar, no requiere elaborar, sino que requiere meramente adaptar y lo hace con una lógica subsidiaria (...) que encarga a instituciones que adapten estos, estos diseños que son exteriores a la realidad chilena” (Entrevistado 7)

“SENAME debe levantar datos, que diga que tiene a la mayoría de los chicos estudiando, debe levantar datos que los cabros se están capacitando, porque hay un entendimiento lineal, creo yo, respecto a la involucración del delito” (Entrevistado 8)

Según los entrevistados los delegados no tienen una relación con SENAME que les permita evaluar la utilidad de dicha relación. Sin embargo, los asesores técnicos deben asistir a mesas técnicas para cumplir con las metas SENAME, sin embargo, no son percibidos como espacios que aporten a la intervención que realiza el programa sino solo una obligación asociada al cumplimiento de metas:

“yo no tengo relación con el SENAME po, no te podría decir si es positivo o negativo, no está no más po, quizás la, los que tienen mayor vinculación son los asesores técnicos y la dirección del programa” (Entrevistado 1)

“Todos los asesores técnicos tienen que ir a capacitaciones 2 veces en el año. Entonces te llaman y cuando no has ido te mandan a avisar con nombre y apellido. Tienes que venir a la mesa técnica. Eso también tiene que ver con cumplimiento de las metas de Sename, ellos en su gran evaluación anual, dicen que te capacitaron.” (Entrevistado 8)

“Es muy contractual. Que lo que nosotros planteemos ahí, se suba a la nacional y eso se traduzca en cambios, muy pocas veces. Solamente ir porque te tienen que ver (...) porque dentro de las metas que te evalúan.” (Entrevistado 8)

Otra de las dificultades observadas por los entrevistados, apuntan a que la principal relación es a través de la supervisión técnica de SENAME, sin embargo, quien ejecuta dicha supervisión, no participa de la elaboración de las normas técnicas y no hay un canal de comunicación fluido entre quienes las elaboran y quienes las ejecutan. Esto se complejiza aún más, ya que los entrevistados perciben que SENAME funciona a partir de contingencias

políticas, bajando informaciones en base a la discusión pública y política que marca las urgencias y no en base a discusiones técnicas:

“[la supervisión técnica de SENAME] en el fondo ejecuta o vela que se cumpla una normativa técnica de la que ella tampoco participó (...) quien nos supervisa a nosotros es la regional, quien hace la normativa técnica es la nacional” (Entrevistado 8)

“Además que SENAME también responde desde la urgencia. Este último periodo el tema de violencia ha estado mucho más álgido con los cabros; hay un tema de presión social, también. Por lo tanto, también SENAME igual que nosotros, se va adecuando a lo que le exige le Ministerio de Justicia, a lo que le exige “la nacional”” (Entrevistado 8)

En cuanto al **financiamiento estatal** los entrevistados perciben que es insuficiente. En primer lugar, lo ven reflejado en la subvención, la cual depende de los casos atendidos, la cual, al ser baja, no responde a las necesidades de la crianza de los adolescentes, ajustándose solamente a la mantención básica del programa:

“este programa se sostiene en plata con una meta de 16 casos creo, puedes llegar a 18 y puede llegar a 14, menos de 14 de casos por delegado el programa es inviable por el tema de la subvención SENAME” (Entrevistado 1)

“yo creo que es muy poco, yo creo que es poco. Y como te decía como la crianza es cara si uno debe hacer cosas” (Entrevistado 5)

“yo creo que son programas que no son para hacerse ricos. Con la plata que tu manejas efectivamente puedes cubrir lo básico, que es la mantención del espacio, pagar a los profesionales. Yo creo que da para lo básico” (Entrevistado 8)

En relación a lo anterior, los entrevistados perciben que hay bajo financiamiento para la reinserción social en general en Chile, lo cual afecta directamente a este programa por el daño con el que llegan los y las adolescentes, lo cual se expresa en la falta de dinero para suplir urgencias. Asimismo, la inestabilidad de los recursos es visible en momentos del año en que se puede responder a necesidades básicas y otras que no, lo cual se relaciona directamente con la rapidez con que SENAME entrega el financiamiento al programa:

“vienen tan atrás y hay tanto por hacer, que los recursos son, los recursos escasean, pero...los recursos quizás siempre van a escasear” (Entrevistado 5)

“deberíamos tener cajas de mercadería porque no se compra hace mucho tiempo. Ahora estaban diciendo que faltan recursos porque somos muchos delegados” (Entrevistado 4)

“ponte tu yo tuve la posibilidad de comprar una cama con recursos del programa a una chica que no tenía cama, que eso es fantástico, pero hay otras épocas del año, que no se da eso porque SENAME no ha pagado” (Entrevistado 4)

Otra de las expresiones de la falta de recursos apunta a la incapacidad del programa para poder contratar a otros profesionales por horas específicas que puedan aportar a la intervención desde sus perspectivas. Tampoco es posible volver a financiar cursos de capacitación o educación superior o para necesidades más básicas como útiles escolares:

“pero no hay posibilidad de contar con más profesionales por tiempos específicos” (Entrevistado 7)

“Y a veces sí, si un cabro el curso te sale 200 lucas, 150 lucas, y tu quizás allí generes, le abras una posibilidad laboral a un cabro, le generes mayores oportunidades en la vida, son pequeñas cuestiones, y claramente aquí hay un problema de plata.” (Entrevistado 1)

“no sé po, por ejemplo, asistencia en útiles para el tema escolares por ejemplo, si es que un joven lo requiere rápidamente” (Entrevistado 5)

Dentro de las dificultades económicas que perciben los entrevistados, apunta a los sueldos de los profesionales, los cuales perciben como insuficientes en relación al trabajo y desgaste que estos sufren, traduciéndose en alta rotación de personal. A pesar de esto, los profesionales son conscientes de que Fundación DEM es de las instituciones del área con sueldos más altos y que el problema responde a una mirada país respecto del trabajo con personas:

“estamos en una posición un poquito más aventajada que otros programas, en general las bolsas de trabajo para gente que, para profesionales que trabajan con seres humanos son una vergüenza po, o sea con todas las dificultades, con todo el desafío que significa esto, y eso es una mirada de país” (Entrevistado 9)

“Ahí la política de la institución ha sido vamos a pagar mejores sueldos, vamos exigir compromiso, mejor calidad del trabajo, vamos a exigir a los delegados cierta cantidad de entrevistas mensuales, de registros mensuales” (Entrevistado 8)

Los entrevistados perciben que no hay intenciones por parte de la institución de acumular recursos como otras que tal vez sí lo hacen, sino que tiene que ver con la falta de inyección económica para este tipo de programas. De todas maneras, algunos de los entrevistados reconocen la ausencia de voces desde la misma fundación que visibilicen este tipo de problemas:

“el sistema es súper perverso, porque si fuera otro tipo de institución menos humanizada como, que vean a lo mejor la intervención como menos humanizada, como no sé a lo mejor, que vean la intervención como una empresa como OPCION o como otros, que generalmente acumulan la riqueza” (Entrevistado 4)

“Ahí yo creo que hay un mea culpa, que nosotros deberíamos levantar ciertas voces, decir sabís que ojalá esto disminuyera, subieran esta subvención, si queremos resultados, planes de intervención logrados, o bien un impacto mayor en las vidas de estos, de nuestros jóvenes.” (Entrevistado 5)

V. Discusión de los resultados

Dado que el objetivo de la presente investigación busca analizar los factores obstaculizadores para la ejecución de la sanción penal para adolescentes, Libertad Asistida Especial, desde la percepción de los interventores, son variadas las aristas que puedan revisarse para completar la respuesta.

Primero, a pesar de que supuestamente hubo una abolición del Derecho de Menores que planteaba Julio Cortés (2008), a partir de las respuestas expuestas por los interventores, es posible ver que hay lógicas que eran propias del Derecho de Menores que siguen reproduciéndose.

Una de ellas, tiene que ver con la visión del sistema tutelar que apuntaba a la patologización de los “menores”, siendo los programas de cumplimiento de sanción los llamados a “rehabilitar” (Cillero y Bernales, 2002). Los interventores plantean lo mismo, es decir, SENAME al tener una visión punitiva, la intervención se torna patologizante y, por lo tanto, se intenta “curar” algo que no es una enfermedad, necesariamente.

Otra de las similitudes apunta a lo planteado respecto a la individualización del problema, si bien antes se hablaba de los “menores” como objeto de protección, el que ahora se hable de sujeto de derechos no apunta en la práctica a la comprensión del fenómeno delictivo como un problema que vaya más allá de la individualidad de los adolescentes, incluyendo lo social y lo comunitario; sino que al contrario, se separa al individuo, tomándolo solo a él como único responsable de la comisión de delitos y no se hace partícipe a la comunidad y al entorno familiar de la responsabilización.

Como mencionaban Mettifogo y Sepúlveda (2004), SENAME fue creado con el objetivo de, entre otras cosas, gestionar y coordinar el trabajo de lo público y lo privado en relación a los niños, niñas y adolescentes, sin embargo, tanto en las evaluaciones realizadas por la Cámara de Diputados (2015), Cámara de Senadores (2012) y el CESC (2009), así como las percepciones de los/las interventores/as entrevistados, apuntan a que una de las principales problemáticas a la hora de ejecutar las sanciones que se cumplen en libertad, es precisamente la descoordinación entre las diversas instituciones que tienen que velar por los derechos fundamentales de los niños, ya sea educación, salud, trabajo,

recreación etc. Esto es visto por los entrevistados como un aspecto crítico, en tanto las instituciones del sistema, sobre todo del área de salud, educación y trabajo, no se adecuan al perfil de los adolescentes de este tipo de programas, lo cual se traduce que la reinserción social se dificulta por la estigmatización y exclusión de los sujetos.

Asimismo, si bien a diferencia del sistema tutelar, ahora se condena el delito cometido y no a la persona por la situación en que se encuentra (Cillero, 2006), a ojos de los interventores entrevistados, eso se traduce que no hay una elaboración en cuanto a los perfiles de los adolescentes, sino que se interviene en función de la mera responsabilización frente al delito, teniendo un enfoque punitivo que sigue incrementando el problema planteado por los interventores, en tanto el enfoque de las OOTT de SENAME apunta a una intervención punitiva y no de reinserción social efectiva. Precisamente esa era una de las preocupaciones que planteaba Cillero (2006), en tanto este nuevo sistema podría sobre intervenir penalmente a los adolescentes y perderse el enfoque educativo que debiese tener la ley, ya que habría errores de carácter legislativo que entorpece la proporcionalidad de las sanciones, así como la importancia de que sean breves y que la intervención penal sea el último recurso.

De todas maneras, es necesario comprender los factores obstaculizadores desde los planteamientos de Wandersmann (2009), como aquellos factores que dificultan la ejecución de programas como el de Libertad Asistida Especial. En primer lugar, revisaremos los obstaculizadores respecto al marco conceptual que acompaña la intervención.

En cuanto a los aspectos teóricos de la ejecución de la sanción, asociados a las Orientaciones Técnicas de SENAME, dificultan la sanción en tanto no son percibidos como acordes a las necesidades más urgentes de los sujetos a intervenir ni tampoco permiten proyectar la intervención, sino que van generando dificultades a lo largo del proceso ya que se configuran como exigencias a cumplir y no como una guía para la intervención, entonces, al no constituirse OOTT que sean acordes a las necesidades que se visualizan en la práctica, tampoco es posible ejecutarlas de manera que sean un aporte al proceso, sino que se aplican en la medida que se deben plasmar en verificadores, lo cual muchas veces entorpece la intervención. Esta es una problemática que ya era visualizada por la evaluación realizada por el CESC (2009), en que no se logró observar claridad en los

objetivos de intervención de cada una de las sanciones y medidas que se ejecutan en libertad.

Asimismo, el contenido de las OOTT no logra abordar la complejidad del sujeto a intervenir, lo que es percibido como insuficiente y reduccionista, teniendo que abordarlo cada profesional según su propio criterio y no porque haya una teoría a la base que le ayude a comprender la complejidad del fenómeno, lo cual según Wandersmann (2009) pondría en peligro la posibilidad de proyectar buenos resultados a largo plazo.

Si bien, el reglamento de la ley 20.084 establece que SENAME será la institución a cargo de la supervisión y asesoría técnica de los organismos colaboradores (Ministerio de Justicia, 2007), en dicho documento no se define ni profundiza respecto de qué se entenderá por una adecuada supervisión y asesoría técnica. Esto, en la práctica se traduce en que la supervisión técnica que realiza SENAME se entiende, por parte de los entrevistados, como una supervisión administrativa que intenta medir resultados en cuanto a las metas que SENAME impone, basándose principalmente en la construcción de verificadores y no en un aporte técnico a la intervención, por lo que no se priorizan las principales problemáticas y dificultades que se presentan en las intervenciones que realiza PLAE-DEM.

Asimismo, la percepción de los interventores en cuanto a la coherencia de las OOTT, se traduce en que son utilizadas solamente porque son un mandato que al no cumplirse podría resultar en el fin del programa y no porque realmente aporten a la intervención. A su vez, al no contar con la participación de quienes ejecutan las normas de SENAME y éstas tampoco ser adecuadamente difundidas (como es el caso de la obligatoriedad de usar el modelo de Riesgo, Necesidad y Respuesta sin capacitar a los interventores en dicho modelo teórico), mucho menos serán utilizadas en la práctica como pretende SENAME que se haga, ya que para los programas no será viable utilizarlo. Eso es complejo, ya que según lo señalado por Bhattacharyya, Reeves y Zwarenstein (2009), las directrices de los programas deben ser conocidas claramente por las personas que las ejecutarán para que realmente se utilicen y se tengan en cuenta, por lo tanto, si no son bien difundidas entonces no serán incluidas en la planificación del programa en cuestión.

Respecto al Manual del Delegado, es un instrumento teórico que fue percibido por los interventores como poco útil, ya que solo sistematiza las acciones que deben ejecutarse

términos administrativos al momento de recibir un caso, sin embargo, no recoge las experiencias de los procesos de intervención, lo cual tiene como resultado que los entrevistados lo perciben como insuficiente, y como una respuesta a una exigencia de SENAME y no como una herramienta útil para la intervención.

En cuanto a la implementación del programa, los planteamientos de Wandersmann (2009) apuntan a que ésta se verá afectada si no se cuenta con una teoría a la base adecuada y suficientemente difundida hacia quienes deben intervenir. En relación a ello, si el contenido de las OOTT no es suficiente para explicar y abordar el fenómeno social que compete a PLAE-DEM, y además, si los objetivos que plantea SENAME no alcanzan a abordar suficientemente la complejidad del fenómeno, tampoco se puede esperar que la implementación sea del todo adecuada a las necesidades de la intervención. Sin embargo, los interventores plantean que esas dificultades se ven “amortiguadas” gracias a la mirada de la Fundación, que logra hacer una lectura de la realidad social en que intervienen un poco más amplia que la de SENAME, permitiendo plantear objetivos para la intervención un poco más acordes a lo que necesitan los sujetos a intervenir.

De todas formas, es difícil poder definir si la teoría a la base es del todo insuficiente, ya que la percepción de los entrevistados apunta a que también falta capacitación y especialización de los interventores, ya que ésta se da fundamentalmente en la práctica, sin embargo, no hay un espacio en que esa práctica se pueda sistematizar y transformar en teoría.

Asimismo, problemas propios de la ejecución de este tipo de programas, tiene que ver con el impacto de lo jurídico, que, si bien no es visto como un gran obstaculizador, se ve reflejado en los resultados de la investigación. Esto ya lo venía diciendo la evaluación del CESC (2009) respecto a que los operadores del sistema de justicia plantean que hay poca estandarización de los planes de intervención individual y los operadores de las sanciones y medidas, plantearon que consideraban que tienen poca participación en la instancia judicial. En los resultados de la presente investigación se pudo observar que SENAME les exige no realizar planes de intervención estándar, sino que deben ajustarse a las necesidades de cada sujeto, sin embargo, los tribunales no permiten la adecuación de los objetivos a las necesidades de los/las adolescentes en el momento en que están cumpliendo la sanción, a pesar de que pueda haber argumentos técnicos detrás. Es por

ello que los entrevistados plantearon que la falta de comunicación entre SENAME y los tribunales de control de ejecución se transforma en un obstaculizador.

Según los planteamientos de Wandersmann (2009), los mecanismos de evaluación debiesen estar en función de poder conocer la eficacia de un programa, así como arrojar información que permita decidir si es relevante la continuidad del programa. Asimismo, las evaluaciones permiten aportar a las metodologías de las ciencias sociales.

Teniendo ello en cuenta, es compleja la situación que plantean los entrevistados de PLAE-DEM en cuanto a los mecanismos de evaluación. Si bien identifican los espacios de análisis de caso y las asesorías técnicas como espacios de evaluación que les permite repensar la intervención, ambas instancias no se realizan con la periodicidad que requieren los interventores, lo que las hace insuficientes. Sin embargo, la elaboración de informes trimestrales al tribunal les permite poder evaluar los avances y retrocesos que se ha tenido durante la intervención.

En relación a lo anterior, los entrevistados perciben que les faltan instrumentos para evaluar los resultados de la intervención y el impacto que ésta tiene. Asimismo, existen evaluaciones de resultados que se realizan por parte de SENAME, sin embargo, no hay claridad respecto del acceso a los resultados de esas evaluaciones, siendo las evaluaciones negativas las que cuentan con más visibilidad. Además, al finalizar cada proceso de intervención, se debe evaluar cuantitativamente el proceso a través de una pauta que incluye todos los micro-logros que se trabajaron durante el proceso y así evaluar del 1 al 3 el nivel de logro de cada objetivo. Dicho mecanismo es identificado como relevante por algunos de los entrevistados, otros refieren que el impacto se visualiza en aspectos subjetivos de los/las adolescentes, como la relación que se logra establecer con ellos/ellas

Como ya se señalaba, la falta de mecanismos de evaluación complejiza la ejecución del programa ya que no habría claridad de si las intervenciones que realizan son efectivas y cumplen con los objetivos que están planteados para la intervención, lo cual es una de las claves a considerar en un programa social (Wandersmann, 2009).

Uno de los aspectos más críticos de los resultados de esta investigación apunta a los recursos y apoyo del sistema, ya que los interventores señalan que no cuentan con políticas públicas capaces de aportar al éxito de la intervención. Tampoco cuentan con el

financiamiento estatal suficiente para poder ejecutar una intervención adecuada a las necesidades de los/las adolescentes. Esto incide directamente en el logro de objetivos, ya que el fin de la intervención apunta a la reinserción social, la cual se dificulta por las políticas públicas y la organización de las instituciones públicas.

Además de ello, y como si fuera poco, la evaluación realizada por el CESC durante el año 2009, planteaba que la ley de subvenciones era una buena idea en tanto contara con una buena administración y supervisión de la gestión financiera, sin embargo, la evaluación de la Cámara de Diputados (2015), evidenció que los programas que ejecutaban sanciones en el medio libre tenían serios problemas financieros, técnicos y de recursos humanos.

Lo planteado por dichas evaluaciones también se refleja en los resultados de la presente investigación, en la medida que los entrevistados apuntan a que la Ley de Subvenciones pone en riesgo la estabilidad laboral del equipo, no permite proyectar económicamente al programa, lo cual se traduce en alta rotación de personal, hecho que afecta directamente a la intervención ya que PLAE-DEM considera como punto de partida para el éxito de la intervención la generación de vínculo, lo cual es complejo de conseguir si un adolescente tiene 2-3 delegados durante su proceso de cumplimiento de sanción. Además, se traduce en que el equipo no logra consolidar los conocimientos que genera producto de la alta rotación de personal

En relación a lo anterior, los entrevistados plantean que el sistema es perverso en tanto se paga subvención por caso atendido, no hay un presupuesto fijo para este tipo de programas, haciéndolos dependientes de que los tribunales condenen a más jóvenes de la zona norte de Santiago. Tampoco hay certeza de que se ganará la licitación, y, por tanto, si continuará habiendo trabajo para los funcionarios del programa. Esto se veía claramente en el momento de las entrevistas, ya que el PLAE-DEM llevaba algunos años sin ganar la licitación, encontrándose en una situación de emergencia que se traducía en que no había evaluaciones de resultados, lo que hacía difusa la claridad de los entrevistados en cuanto a si había acceso o no a dichas evaluaciones.

VI. Conclusiones

A partir de la ratificación de Convención Internacional de los Derechos del Niños, Chile comienza un proceso de adaptación creando la ley de Responsabilidad Penal Adolescente, lo cual tiene como consecuencia la puesta en marcha de toda una oferta de medidas y sanciones especializada para adolescentes. Esto, con el objetivo de abolir el tratamiento a los “menores” en base a la situación irregular, dejando atrás los paradigmas positivistas de la criminología clásica y poder avanzar a un sistema basado en el enfoque de derechos y el interés superior del niño.

Sin embargo, desde la entrada en vigencia de la ley 20.084 se han realizado pocas evaluaciones que logren recoger la totalidad de las falencias de la ley. Y, junto a ello, las evaluaciones que se han realizado no han mostrado tener efectos tangibles en la ejecución de la ley. Es por ello, que la pregunta que justifica esta investigación apunta a identificar y analizar la percepción de los interventores/as del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, respecto de los factores obstaculizadores para la ejecución de la sanción.

Para la recolección de datos se entrevistó a 6 delegados y 3 asesores técnicos del Programa Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, organismo colaborador de SENAME. Los resultados encontrados apuntan a dificultades en la ejecución de la sanción en tres grandes ámbitos: teóricos, implementación y recursos y apoyo del sistema.

En términos teóricos, la intervención se debiese basar en las Orientaciones Técnicas elaboradas por SENAME, las cuales debiesen ser renovadas anualmente según lo que mandata el reglamento de la ley 20.084, emanado por el Ministerio de Justicia. Sin embargo, actualmente el programa es evaluado con las Orientaciones Técnicas del año 2012.

La percepción de los actores entrevistados apunta a que dichas orientaciones no responden al perfil del sujeto a intervenir, reduciéndolo a solo un individuo que cometió un delito y no teniendo en cuenta la situación social, cultural y familiar a la que se enfrenta. Junto a ello, el contenido de los modelos teóricos que considera no responde a las exigencias de SENAME, siendo lo más complejo el no ser considerada la intervención familiar como parte importante del trabajo que debiesen realizar los interventores. Esto, se

traduce en que no hay subvención por el trabajo familiar, por lo tanto, a pesar de que los entrevistados perciben que según su experiencia la intervención familiar es fundamental para lograr los objetivos del Plan de Intervención Individual, se traduce en un mero acompañamiento a la familia durante el cumplimiento de sanción penal, ya que para SENAME lo que cuenta es la intervención directa con los/las adolescentes.

En cuanto al Manual del Delegado, elaborado por la Fundación DEM, no es considerada útil ya que solo sistematiza las labores del delegado, sin profundizar en técnicas de intervención o la aplicabilidad de los modelos teóricos que incluye. De todas maneras, se perciben de mejor manera los modelos teóricos de dicho manual, ya que logran ampliar la mirada de SENAME, pudiendo recoger de mejor manera el fenómeno social al que se enfrentan los/las entrevistados/as.

Respecto a la implementación del programa, se visualizaron dificultades en los objetivos para la intervención en tanto los que plantea SENAME no se ajustan a la realidad de los adolescentes que participan en PLAE-DEM por lo que se dificulta la intervención. Sin embargo, la mirada de la Fundación logra poder ajustar dichos objetivos, de manera que amplía la lectura del fenómeno, pero de todas formas pareciera ser que no es suficiente.

Los mecanismos de evaluación son deficientes ya que el programa no cuenta con mecanismos que permitan conocer efectivamente si es que las intervenciones están teniendo o no impacto real en los sujetos incorporados al programa. Tampoco cuentan con mecanismos de evaluación formales y suficientes para poder determinar durante el proceso de intervención si es que se están consiguiendo los objetivos fijados al principio de la intervención o si es necesario cambiar las estrategias, o incluso que permitan definir o agregar nuevos objetivos al proceso de intervención.

En cuanto a la planificación de actividades también se complejiza la situación ya que los interventores se ven colapsados por la cantidad de trabajo administrativo que deben realizar, así como por los imprevistos a los que se enfrentan, no logrando organizar eficientemente la intervención.

Finalmente, respecto a los recursos y apoyo del sistema, los interventores manifiestan posiciones muy críticas en lo que a políticas públicas refiere, viendo como una gran dificultad la ausencia de la una ley de protección que pueda garantizar los derechos

de los niños, niñas y adolescentes, lo cual se traduce en complejizar más la intervención, ya que se debe considerar la restitución de derechos, a pesar de que SENAME no lo ve como una labor relevante para este tipo de programas.

Asimismo, los interventores plantean como obstaculizador la ley de subvenciones, que desestabiliza a los programas ya que no permite contar con un presupuesto constante, sino que éste depende de la cantidad de adolescentes atendidos directamente, teniendo como consecuencia alta rotación de personal, dificultades para poder responder a necesidades básicas de los adolescentes como alimentación o el pago de cursos o capacitaciones.

En esa misma línea, se ven dificultades graves en torno a la intersectorialidad, ya que el trabajo en red se ve afectado por los conflictos que se presentan en la relación con las instituciones del sistema público, particularmente aquellas que son del área de salud, educación y trabajo, que no solo no logran dar abasto respecto de las necesidades de los adolescentes, sino que además terminan estigmatizándolos como “el cabro DEM” y volviendo a expulsarlos del sistema, “cortando por el hilo más delgado”. Los entrevistados mismos plantean: “los programas de drogas no tienen cupos suficientes”, “las capacitaciones son para chiquillos elegidos con pinzas”, “no tenemos respuesta para chicos en situación de calle”. “el diálogo entre estas instituciones y estos jóvenes son de escasos resultados”. Esto tiene directa relación con las posibilidades de reinserción social.

La presente investigación aporta a la psicología jurídica en tanto es un campo relativamente nuevo en nuestro país. La intervención con adolescentes en conflicto con la ley penal es un ámbito que está en constante cambio y que además es un problema que ha sido constantemente discutido a nivel nacional, así como los cuestionamientos a los que ha estado sujeto SENAME en el último tiempo. En ese sentido, los y las psicólogos/as que deciden trabajar en este sistema penal para adolescentes requieren de acceso a conocer las dificultades a las que podrían enfrentarse al momento de ingresar a trabajar, pero no solo para unirse al reclamo constante de los trabajadores, sino para ser parte de las voces que puedan plantear respuestas a las diversas problemáticas que enfrentan este tipo de programas.

Asimismo, las universidades y el ámbito académico en general debe poder reflexionar y aportar a este tipo de programas desde las investigaciones y los conocimientos

teóricos para las intervenciones con poblaciones altamente vulnerables. Haciendo partícipes de la solución no solo a aquellos que hemos decidido optar por la psicología jurídica, sino que a todos los profesionales que decidan ejercer en instituciones públicas. Una de las problemáticas más críticas a las que hacen mención los entrevistados de la presente investigación, apunta hacia la falta de conocimiento por parte de las instituciones, sobre todo del sistema público, respecto de las necesidades de los adolescentes en conflicto con la ley penal, lo cual se traduce en la estigmatización y exclusión de estas personas.

Los alcances de la investigación tienen que ver con la falta de recursos para poder extenderla a otros Programas de Libertad Asistida Especial y a programas que ejecuten sanciones en el medio libre. Tampoco se incluyó la mirada de SENAME respecto de las dificultades que presentan para poder supervisar y financiar a los organismos colaboradores que ejecutan esta sanción, lo cual sería una sugerencia para futuras investigaciones.

A raíz de la investigación, que tiene como objetivo poder describir de mejor manera las dificultades que enfrentan los programas como PLAE-DEM, surgen nuevas preguntas para otras futuras investigaciones: ¿En qué medida el Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente logra diferenciarse del antiguo modelo tutelar? ¿Con qué estrategias debiesen contar las instituciones de educación, salud y trabajo para poder incluir a los adolescentes infractores de ley? ¿En qué medida podría favorecer a este tipo de programas la existencia de una ley de protección? El actual Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente ¿ha alcanzado el nivel de especialización necesario para dar una correcta respuesta al problema de los adolescentes en conflicto con la ley penal? ¿Es la ley de subvenciones la forma más adecuada de asegurar el financiamiento de los organismos colaboradores de SENAME?

Estas preguntas nacen a partir de los hallazgos de la investigación, en tanto los mismos entrevistados dejan entrever que es necesario que las políticas públicas, las instituciones a cargo de la formación académica y las instituciones de todas las áreas que pueden aportar a la inserción social, se involucren en los procesos de hacer una sociedad más inclusiva, comunidades empoderadas que se hagan cargo de la protección de la infancia y la adolescencia, para lo cual es necesario cuestionar y reflexionar el quehacer

diario, trabajar sobre lo que se ha hecho bien y lo que se ha hecho mal, con tiempo y responsablemente, no de manera reactiva.

Es por ello que es necesario observar los errores que ya se han identificado en el proceso de ajustar la legislación chilena a los parámetros internacionales referidos a la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Los cuales no solo se han visto en esta investigación, sino en evaluaciones que otras instituciones han realizado, con diversas metodologías, pero que ya han arrojado información importante que debe ser recogida por todos los actores, no solo las autoridades legislativas, sino que por los programas que ejecutan sanciones, los interventores, las instituciones del sistema público y todos aquellos actores que están involucrados en la elaboración y ejecución de políticas sociales.

VII. Referencias Bibliográficas

- Andréu, J. (2002). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. Recuperado de <http://anthropostudio.com/wp-content/uploads/2014/07/Andr%C3%A9u-J.-2000.-Las-t%C3%A9cnicas-de-an%C3%A1lisis-de-contenido-una-revisi%C3%B3n-actualizada.pdf>
- Beloff, M. (1999). Modelo de la Protección Integral de los Derechos del Niño y de la Situación Irregular: Un modelo para armar y otro para desarmar. *Justicia y Derechos del Niño*, 1, 9-21. Recuperado de https://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_PEJusticiayderechos1.pdf
- Bhattacharyya, O., Reeves, S. y Zwarenstein, M. (2009). What Is Implementation Research? Rationale, Concepts, and Practices. *Research on Social Work Practice*. 19(5) 491-502, doi: 10.1177/1049731509335528
- Cámara de Diputados. (2015). *Evaluación de la Ley N° 20.084*. Chile: Comisión de evaluación de la LEY/OCDE. Recuperado de http://www.evaluaciondelaley.cl/foro_ciudadano/site/artic/20150406/asocfile/20150406123747/informe_ley_20_084_conportada_docx.pdf
- Cámara de Senadores. (2012). Informe De La Comisión De Constitución, Legislación, Justicia Y Reglamento, recaído en la evaluación de la aplicación de la ley N° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, en sus cinco primeros años de vigencia (Boletín N° S 1.555-14). Recuperado de http://www.senado.cl/prontus_senado/site/artic/20130306/asocfile/20130306161051/informe_constituci_n.pdf
- Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana [CESC]. (2010). Evaluación de las Sanciones que se ejecutan en el Medio Libre del Sistema de Justicia Juvenil. Chile: Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Recuperado de <http://dosvias.minjusticia.gob.cl/media/2013/05/Evaluacion-de-Proceso.pdf>

- Cillero, M. (2006). La ley 20.084 sobre responsabilidad penal adolescente. *Justicia y derechos del niño*. (9), 243-249.
- Cillero, M. y Bernales, M. (2002). Derechos Humanos de la Infancia/ Adolescencia en la Justicia "Penal de Menores" de Chile: Evaluación y Perspectivas. *Revista Derechos del Niño*. (1), 10-40.
- Cortés, J. (2008). La Ley de Responsabilidad Penal de Adolescentes dentro de las transformaciones de largo plazo en el ámbito del control social punitivo. *Revista Señales*, 2, 27-52. http://www.sename.cl/wsename/images/el_observador_2.pdf
- Cortés, J. (1999). A 100 años del Primer Tribunal de Menores y a 10 años de la Convención Internacional del Niño: El Desafío Pendiente. *Justicia y Derechos del Niño*, 1, 63-78. Recuperado de https://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_PEJusticiayderechos1.pdf
- Flick, U. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Ediciones Morata.
- Fundación DEM. (2016). *Manual de inducción: Delegadas y Delegados Libertad Asistida Especial*. Chile. Material no publicado
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]. (1989). *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*. Recuperado de <https://www.unicef.org/argentina/spanish/7.-Convencionsobrelosderechos.pdf>
- García-Méndez, E. (2007). Infancia, Ley y Democracia: Una cuestión de justicia. *Justicia y derechos del niño*. (9), 27-47.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Ley N° 20.084. Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Publicada en *Diario Oficial de la República de Chile*. Santiago, Chile, 7 de diciembre de 2005.
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis, *Forum: Qualitive Social Research*, 1(2). Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2385>

- Mettifogo, D y Sepúlveda, R. (2004). Situación y tratamiento de jóvenes infractores de ley en Chile. Centro de estudios de Seguridad Ciudadana. *Revista de Estudios de la Justicia*. (1), 9-54.
- Ministerio de Justicia. (2007). Reglamento de la Ley N° 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescente por Infracciones a la Ley Penal.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Editorial Aljibe.
- Salinas, P. (2008). Dimensión teórica epistemológica de la investigación cualitativa. En Salinas, P. & Cárdenas, M. (Eds.) Métodos de investigación social: una aproximación desde las estrategias cuantitativas y cualitativas (pp. 225-258). Chile: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Salinas, P. (2008). Procedimientos de recolección y producción de información en la investigación social. En Salinas, P. & Cárdenas, M. (Eds.) Métodos de investigación social: una aproximación desde las estrategias cuantitativas y cualitativas (pp. 225-258). Chile: Ediciones Universidad Católica del Norte.
- Segal, L. (1994). *Soñar la realidad: el constructivismo de Heinz Von Foerster*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Servicio Nacional del Menor. (2014). *Anuario Estadístico 2015*. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/images/anuario_2015_final_200616.pdf
- Servicio Nacional del Menor. (2012). *Orientaciones Técnicas Programas de Libertad Asistida Especial*. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/otros/OT_03-07-2014/Orientaciones%20T%C3%A9cnicas%20Libertad%20Asistida%20Especial%202012.pdf
- Servicio Nacional del Menor. (s.f.). *Un Chile Apropiado para los niños*. Chile
- Servicio Nacional del Menor. (2016) *Catastro de la Red Programática de la Red SENAME*. Recuperado de: <http://www.sename.cl/wsename/otros/op/CATASTRO-201603.pdf>
- Varela, F. (2000). *El fenómeno de la vida*. Santiago: J.C. Sáez.

- Von Glasersfeld, E. (2010). Introducción al constructivismo radical. *En* Watzlawick, P. (Ed.) *La realidad inventada. ¿Cómo sabemos lo que creemos saber?* (pp. 20 - 37). Barcelona: Editorial Gedisa.
- Wandersman, A. (2009). Four Keys to Success (Theory, Implementation, Evaluation, and Resource/System Support): High Hopes and Challenges in Participation. *American Journal of Community Psychology*.43(1-2) 3-21, doi: 10.1007/s10464-008-9212-x
- Watzlawick, P. (2000). La construcción de “realidades” clínicas. *En* Watzlawick, P. y Nardone, G. (Eds.) *Terapia breve estratégica. Pasos hacia un cambio de percepción de la realidad*. (pp. 27 - 38). Barcelona: Editorial Paidós

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Formato Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Yo....., Cedula de Identidad.....
 acepto participar en la presente investigación que se efectúa en el marco de la realización de Memoria para optar al título de Psicóloga de la Universidad de Chile, denominado ***Programa Libertad Asistida Especial: Percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en la ejecución de la sanción, cuya autora es Camila Brunaud González*** y declaro lo siguiente:

1. Se me ha indicado claramente los objetivos generales y específicos del estudio
2. Se me ha informado que la participación en este estudio es estrictamente voluntaria.
3. Se me ha informado que la entrevista será anónima y confidencial, y que una vez transcritas, los audios se conservarán como respaldo para este estudio. Por lo tanto, reconozco que la información que he facilitado para este estudio no será usada para ningún otro propósito distinto a los objetivos expresados y en todo momento se verá resguardada mi identidad.
4. Se me ha informado que la presente información se gesta en el marco de la memoria para optar al título de Psicóloga de la Universidad de Chile cuyo supervisor académico es Ps. Elías Escaff S., y que la responsabilidad de la investigación recae en la autora siendo supervisado por el docente anteriormente nombrado.
5. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

F i r m a

S a n t i a g o _ _ / 1 1 / 2 0 1 6

PROYECTO DE MEMORIA DE TITULACIÓN
***“Programa Libertad Asistida Especial: Percepción de los/las interventores/as
respecto de los factores obstaculizadores en la ejecución de la sanción*”**

I. RESUMEN DE INVESTIGACIÓN

En el marco de la ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, la presente investigación tiene como objetivo general analizar la percepción de los/las interventores/as del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM (PLAE-DEM) respecto de los factores obstaculizadores en la ejecución de la sanción. Se entenderá el concepto de percepción desde el constructivismo radical, es decir, como los significados que le asignan los sujetos a la realidad que perciben a través de sus órganos sensoriales. La investigación se realizará a través de la metodología cualitativa, realizándose entrevistas semi-estructuradas a delegados/as y asesores/as técnicos/as de PLAE-DEM con el objetivo de recoger sus percepciones en cuanto a los factores claves que plantea Abraham Wandersman (2009) para la ejecución de programas sociales: marco conceptual, implementación, evaluación y recursos y apoyo del sistema.

II. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción de los y las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores para la ejecución del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

(1) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en el marco conceptual utilizado para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

(2) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en la implementación para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

(3) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores presentes en las evaluaciones utilizadas para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

(4) Identificar y describir la percepción de los/las interventores/as respecto de los factores obstaculizadores en los recursos y apoyos del sistema para la ejecución de la sanción del Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

ANEXO 2: Pauta de entrevista

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	POSIBLES PREGUNTAS
Teoría	Orientaciones Técnicas de SENAME	<p>1. ¿Conoces las orientaciones técnicas de SENAME para este tipo de programas?</p> <p>2. ¿Las orientaciones técnicas que establece SENAME son un aporte para la intervención con los adolescentes? ¿En qué medida las aplicas?</p> <p>3. En tu opinión, ¿cómo aporta la supervisión técnica que ejecuta SENAME para el mejoramiento de las intervenciones? ¿Son coherentes las exigencias de SENAME, de la ley 20.084 con las orientaciones técnicas?</p>
	Manual del delegado	<p>1. Antes de la versión actual del manual del delegado, ¿contabas con algún material que sistematizara las funciones y enfoques con que se deben trabajar las intervenciones?</p> <p>2. ¿En qué medida te ha servido para la intervención la creación del manual del delegado?</p> <p>3. ¿Es una herramienta útil para la intervención? ¿En qué medida son aplicables los modelos teóricos que plantea? ¿Conocías las teorías que plantea el</p>

		manual antes de entrar al programa?
Implementación	Objetivos de la intervención	<p>1. ¿Posee el PLAE objetivos para la intervención con adolescentes? ¿Son diferentes a otros programas? ¿En qué se diferencian?</p> <p>2. ¿Qué opinas respecto de estos? ¿Son alcanzables? ¿Son adecuados para el perfil de los adolescentes con que trabaja el programa?</p> <p>3. ¿Te parece que existe coherencia entre los objetivos que plantea SENAME y los de PLAE-DEM?</p>
	Proceso de intervención	<p>1. ¿Con qué herramientas prácticas cuentas para realizar una intervención con estas características?</p> <p>2. ¿Existe una planificación de actividades para la realización de las intervenciones? ¿Cómo construyes esa planificación? ¿En función de qué criterios?</p> <p>3. ¿En qué medida influye en la intervención que tu realizas el mundo jurídico? ¿Existen dificultades en la relación entre el programa y el sistema jurídico, que perjudiquen la intervención?</p>

	Evaluación	<p>1. ¿Existen mecanismos de evaluación internos (del programa o de la fundación) o externos (SENAME, ministerio de justicia, ministerio del interior, poder judicial) que permitan mejorar la intervención que realizas? ¿En qué consisten? ¿Te parecen suficientes?</p> <p>2. ¿Crees que hay otros aspectos que deberían ser evaluados? En tu opinión, ¿qué se debería evaluar?</p> <p>3. ¿Cuentas con un sistema de evaluación que te permita saber si la intervención que realizas tiene resultados efectivos?</p> <p>4. ¿Sabes si el programa es evaluado en términos de los objetivos de la intervención? ¿Te parecen adecuados esos mecanismos de evaluación? ¿Tienes acceso a esas evaluaciones y los resultados obtenidos por el programa?</p>
Recursos y apoyo del sistema	Infraestructura	<p>1. ¿El programa cuenta con espacios suficientes para poder cumplir con todas las funciones de tu cargo? ¿Hay algo que se debería mejorar?</p> <p>2. Respecto de los demás funcionarios que trabajan en el programa, ¿crees que cuentan con los espacios y herramientas necesarias para ejercer sus funciones?</p>

	Recursos Humanos	<p>1. ¿Es suficiente la cantidad de profesionales que existen en el programa, tanto delegados como asesores técnicos, en relación a las necesidades de intervención?</p> <p>2. En tu experiencia, ¿cómo aporta a la intervención la relación asesor técnico-delegado?</p> <p>3. ¿La formación profesional que recibiste en la universidad es suficiente para alcanzar los objetivos de la intervención? ¿Hay otras herramientas que sean necesarias para poder mejorar la intervención? ¿De dónde crees que deberían provenir esas herramientas?</p>
	Políticas públicas	<p>1. Según tu opinión y tú experiencia en el programa, ¿cómo influye lo planteado en la ley 20.084 y su reglamento, con la intervención?</p> <p>2. Según tu experiencia, ¿Qué aspectos positivos y negativos visualizas en la ley vigente que afectan la ejecución de este tipo de programa?</p> <p>3. ¿Cómo es la relación entre el programa y las redes de salud (física y mental), trabajo y educación? ¿Cómo se da esa relación en términos concretos?</p>

		<p>4. ¿Es suficiente la oferta en esos ámbitos para favorecer y atender las necesidades de los jóvenes y adolescentes? ¿y para favorecer la reinserción social?</p> <p>5. ¿Cómo te relacionas con esa oferta? ¿Cómo la conociste?</p> <p>6. ¿Cómo te relacionas con SENAME? ¿Qué aspectos positivos y negativos visualizas en la relación entre SENAME y el programa?</p> <p>7. ¿Crees que el financiamiento estatal que recibe el programa es suficiente?</p>
--	--	--

ANEXO 3: Transcripciones de entrevistas

Entrevistado 1

E: Bueno para que quede en la grabación, necesito saber tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Llevo...bueno soy psicólogo y llevo cuatro años trabajando en el programa ininterrumpidos.

Ya. La idea sería partir hablando un poco como en términos teóricos o técnicos de este programa. Primero me gustaría saber, ¿conoces las orientaciones técnicas de SENAME?

Sí

¿Te parecen? ¿O en qué medida te parecen un aporte para la intervención con los adolescentes?

Yo creo que si bien el SENAME da una orientaciones técnicas generales, yo creo que hay un paraguas institucional que mediatiza un poco las orientaciones técnicas, si bien hay declaraciones de intenciones desde el SENAME, yo creo que la mirada técnica al menos desde este programa, no sé más adelante, mediatiza, porque hasta el momento, este programa al menos, este programa tuvo...en teoría hace 4 años estamos trabajando con las mismas bases técnicas y entiendo que la nueva reformulación de los programas de libertad asistida especial viene con otro, con otra mirada, otras improntas teóricas. Entonces, estamos trabajando con un programa que tiene 4 años, y mediatizado esa mirada, esa bajada técnica del SENAME por las improntas que tiene la fundación...donde la propuesta central de la fundación es una mirada ecológica. Donde se propone trabajar con el joven, la familia y la comunidad, eso son como las, los tres elementos que componen la intervención, desde la perspectiva de la fundación DEM. Ahora, es cierto que las novedades que debiesen venir, están más centradas en el joven y donde la familia y la comunidad tienen una gravitación, pero pareciese ser que no es tan relevante, donde se busca más responsabilizar al joven de sus actos y tiene una mirada más criminógena, que en las orientaciones de hace 4 años atrás no estaba. Yo creo que ahí hay una cuestión importante ¿no? Eso es lo central, yo creo que hay en estos momentos se está trabajando más con la impronta de la fundación que del SENAME, sin desatender el proyecto que se comprometió inicialmente con SENAME, pero creo que tenemos un desfase, producto de que llevamos 2 años con prórroga de emergencia y ese desfase yo creo que ahora, en el nuevo programa, que, en teoría, tenemos respuesta el lunes 28 de noviembre, creo que se van a cambiar algunas, varios procedimientos y aplicación de instrumentos. Hay varias novedades que se van a incorporar al programa, donde lo que conocimos hasta ahora, por

ahí se van a ver mediatizado o subordinado hacia las nuevas orientaciones técnicas, esa es una novedad que hay que verla del lunes en más, si es que nos adjudicamos el proyecto

Y estas orientaciones técnicas, por más que estén desfasadas son un mandato entiendo, ¿se aplican? ¿tú las aplicas en las intervenciones?

Sí po'. De hecho, hay, independientemente de las improntas de, teórica o prácticas que tiene la fundación, los...a modo de ejemplo ¿no? La matriz lógica del, hace 4 años atrás no tenía las improntas que tiene, con las que se han ido...haciendo ciertas reformulaciones donde básicamente antes se hablaba de objetivo general del proyecto, del programa, objetivos específicos del programa, metas, verificadores, principalmente allí y la forma de medir las metas se sigue trabajando con la fórmula antigua, ahora no hay, no hay, lo que veo yo ¿no? Estamos trabajando más, ahora en este momento, estamos trabajando con una matriz del ministerio del interior, que no estaba inicialmente en la, en el formato original de este programa, donde se incluyen indicadores de logro, las metas antes era básicamente contrastar jóvenes ingresados respecto de, y eso dividido por la cantidad de jóvenes que es, cumplieron o no el objetivo. Ahora los indicadores de logro tienen que ver más con formas de medir la meta, que no era una cuestión que estaba, pero aun así si tú te fijas, los planes de intervención actuales están ajustado a la matriz del ministerio del interior. Que entiendo es la matriz que vamos a trabajar, si nos adjudicamos el proyecto, de entiendo yo de menos en más, más o menos, porque habría como un proceso de apresto, de marcha blanca respecto de la, del nuevo programa. Pero yo creo que sí po', de hecho se atienden, pero se están atendiendo de una manera diferente de cómo se formuló originalmente. Los planes de intervención, los planes de acción, están acondicionados a una nueva matriz, que no es la matriz que nos regía originalmente. Ahí ha habido varias reformulaciones y se ha atendido la normativa técnica de SENAME que no está, que no es lo que se acordó inicialmente.

Oye y, yo entiendo que la fundación tiene un manual del delegado, antes de que existiera esta versión, que entiendo es desde este año no más, ¿existía algo parecido?

Yo creo que el programa anterior, no tenía el...cuando se licitan, siempre se envía un equipo técnico de ejecución del programa y las funciones de los cargos, yo creo que allí era lo más cercano a la, al descriptor de funciones que tenemos hoy en el manual del delegado, pero yo creo que es una operacionalización de la normativa técnica, siempre estuvo eso, porque no hay grandes novedades

¿Sientes que es un aporte el manual del delegado?

Yo creo que sí, en términos de que te permite tener claridad respecto de cuáles son tus obligaciones respecto del programa que se está ejecutando y respecto de la fundación.

¿Y en términos de la intervención?

¿Cómo?

En términos de la intervención ¿el manual aporta algo?

No po, si el manual no habla de la intervención en sí misma, habla del descriptor de funciones en términos generales, cuáles son tus obligaciones respecto del programa y respecto de la fundación. Y en ese sentido, el tener claridad respecto de cuál es el rayado de cancha general y cuál es el espacio que te corresponde moverte, yo creo que está bien. Ahora, no entra en la minuciosidad de la intervención, no es el tema, no, no, no. Porque eso está en la normativa técnica del programa, habla de cuáles son tus funciones, cuáles son tus horarios, dice un montón de cuestiones que son marco general, que permite tener claridad y además te limita funciones a los delegados, a los asesores técnicos, a la dirección del programa y eso permite tener claridad respecto de cómo te mueves, dónde te mueves y evita también por otro lado, excesos desde algún lugar o falencias o falta de, de, desde algún lugar, que puede darse desde los delegados, en los asesores técnicos o en la dirección.

Y respecto como de los modelos técnicos que plantea el manual del delegado, ¿son en alguna forma aplicables o son un aporte a la, para la intervención para ti, como en tu experiencia?

Yo creo que en general ¿ya?, no creo que haya... si bien es cierto, es que ahí hay una, una, una confusión, porque nosotros aún no tenemos el programa nuevo y la modificaciones que se han hecho en la práctica tienen que ver más con el ajuste a los nuevos requerimientos del SENAME, pero no son lo que se comprometió originalmente en el programa de hace 4 – 5 años atrás, y en ese sentido creo que ha habido una adecuación de paradigmas, de miradas, que tienen que ver con las nuevas orientaciones técnicas del SENAME, pero que no están comprometidas inicialmente, independientemente que la evaluación de las metas tienen que ver con una cosa antigua, nosotros estamos en una cosa híbrida, o sea nosotros licitamos de una forma y en el transcurso de la, del desarrollo del programa, se han introduciendo nuevas modificaciones, que si bien es cierto apuntan a una hegemonía de la, del modelo, modelo teórico cognitivo conductual, pero yo aún lo veo como una declaración de intenciones y digo esto, modelo teórico cognitivo conductual, porque a todo se le está buscando indicadores de logro y verificadores y el modelo cognitivo conductual busca medir, cuantificar, y en ese sentido hay ciertas cuestiones que puede llegar a compartir, y otras no tanto, lo cual te lleva a trabajar con una agenda cuasi paralela, porque hay modelo cognitivo conductual, desde mi lugar, o sea yo te estoy hablando desde lo que yo sé, desde lo que yo manejo...busca cuantificar y medir y hay aspectos subjetivos que no son medibles ni cuantificables, y eso no necesariamente lo se han reflejado en las carpetas, no necesariamente se ve reflejado en verificadores, porque cómo mides la alegría por ejemplo, la tristeza, cómo mides el amor, percepción de la libertad, o un montón de aspectos que no son, no es posible incluir dentro de las evaluaciones cuantitativas y en ese sentido, para mi gusto, estas normativas cognitivo conductuales dejan de lado estos aspectos subjetivos

relevantes para mi gusto en la intervención, o la calidad del vínculo, necesario para la intervención.

Y entiendo que ustedes reciben una supervisión técnica de SENAME, ¿en qué medida esa supervisión aporta al mejoramiento de las intervenciones?

No, ahí no...yo creo que hay un tema donde no tenemos una...al menos los delegados ah, yo no sé si los asesoras o la directora tendrá una retroalimentación respecto de la...de los enfoques de la...o las sugerencias de la...supervisión técnica. Nosotros como delegados en general no percibimos la supervisión técnica, o sea a lo sumo cuando conversamos con los asesores técnicos y nos hacen una sugerencia respecto de incluir algunas cuestiones que no han sido trabajadas o que no se ven suficientemente fuertes en el desarrollo de los planes de intervención o en la ejecución de los planes de intervención. Pero la supervisión técnica nosotros no la vemos en general, yo al menos en lo particular no he tenido nunca...alguien que me diga no, desde la perspectiva de la supervisión técnica “estos aspectos son deficitarios” o “estos están bien o estos están mal, acá sería necesario potenciar esto, desestimar esto otro” ...no, yo al menos no lo veo y en general uno ve las improntas de los asesores técnicos. Acá en el programa tenemos 3 asesores técnicos y tienen improntas teóricas por su formación profesional, diferente. Asesores técnicos que se centran más en la cosa administrativa, en que el papelito, que el registro, que el instrumento, que toda la carpeta tienen que estar llenita con eso y otros colegas asesores que se centran más en los procesos, sin desatender lo...la...el proceso administrativo ¿no? Por eso te digo, hay diferentes improntas, diferentes formas de entender la intervención. Hay otros que se centran más en la...en la contención del delegado que también es necesaria ¿no? De hecho, el asesoramiento debe tener esa mirada técnica de fijarte en el proceso, de fijarte en la cuestión administrativa y también en la contención del delegado, dado el estrés con el que uno está trabajando constantemente, esas tres patas y de lo que uno ve, énfasis y hegemonía en algunos asesores técnicos en determinados aspectos y no en otros, pero son los tres carriles donde debería transitar la supervisión ¿no?

Oye, y tú ves algún, ¿ves coherencia entre la exigencia de SENAME, la exigencia de la ley 20.084 y las orientaciones técnicas, en el fondo?

No necesariamente, no, no hay coherencia... te digo, a modo de ejemplo ¿no? ...suponte como exigencia técnica hay una cuestión que se le llamó profundización diagnóstica. O sea uno elabora el plan de intervención con información que recopila en el diagnóstico inicial y luego, hay un segundo proceso una vez que comprometiste el plan de intervención en audiencia donde se aprueba el plan de intervención, viene otro proceso que es profundización diagnóstica, de esa profundización diagnóstica debiesen salir nuevos objetivos, pero ahí hay un tema técnico por un lado y legal por otro, el tema técnico es que hay gente que lleva bastante tiempo trabajando, sabe que tiene que cubrir 5 ámbitos de intervención, y estos 5 ámbitos tú desarrollas diferentes objetivos para cubrir los ámbitos y además, en lo esencial atender los requerimientos que el caso requiera. Pero...si en esa profundización diagnóstica surgiese algún nuevo objetivo, el plan de intervención debe ser

modificado y ahí hay un tema que la ley 20.084 no considera esta profundización diagnóstica y una readecuación del plan de intervención. Porque el plan de intervención es la sanción. O sea que es la aplicación de la sanción. Y esta ley...porque allí habría que producir una nueva audiencia, y reformular la sanción, y esto no está considerado en la ley. Y ahí hay un vacío que hasta el momento no se ha resuelto. Porque cuando tu modificas el plan de intervención, modificas la sanción, la aplicación de la sanción. Y es un tema legal y técnico, donde, allí pareciese ser, el equipo técnico-jurídico del SENAME no interlocutó suficientemente con la magistratura en función de introducir esta figura de la profundización diagnóstica y la modificación de la sanción. Yo creo que allí faltó esa interlocución, o si está yo no tengo antecedentes de eso. Y no sé si es posible modificar la sanción, que se aprobó en audiencia, o sea una cosa es la modificación de la sanción y otra es la aplicación del plan de intervención. Yo creo que ahí hay un vacío que no está lo suficientemente claro. A modo de ejemplo ¿no?. Otro vacío se produce ya con el SENAME mismo, donde suponte los MENINF por ejemplo que trata con el tema de prácticas abusivas sexuales, tiene dentro de sus bases, el ingreso de jóvenes que han cometido prácticas abusivas sexuales siendo menores de 18 años, y deben ingresar siendo menores de 18 años. Y ahí se produce un problema porque muchas de las sanciones demoran años en que se, entre que se produce la denuncia, la formalización, la sanción y aplicación de la sanción, muchas veces los cabros ingresar al programa siendo mayores de 18 años y no tienen ingreso a programa de victimarios...de prácticas abusivas sexuales. Y eso es otro vacío de normativa técnica del SENAME para este tipo de programas. En el caso nuestro hemos subsanado la situación contratando terapeutas externos porque no tienen ingreso a programas de prácticas abusivas sexuales. El MENINF en este caso no nos recibe por normativa técnica de SENAME. Y hay otros ¿no? A modo de ejemplo.

Oye

Pero quieres que te diga lo otro (risas)

Ah! Sí!

El otro tema es que hay cuestiones que son pérdida de tiempo. Suponte ¿no?... control de...hay cuestiones que te piden audiencias en situaciones que se podrían aprobar por oficio.

Ya, ¿Cómo qué?

Una de ellas es suponte no sé, tú estás pidiendo...flexibilizar la frecuencia de las entrevistas, si tu no pones que esto debe ser por oficio, o sea que el magistrado te de una resolución por oficio te convocan a audiencia y si tu llevas, en general la modificación de la frecuencia son cabros que están trabajando, que no pueden venir todas las semanas porque si no perderían su trabajo ¿no? Y muchas veces los magistrados te convocan a audiencia para modificar la frecuencia de las entrevistas, consecuencia que lo podrían despedir básicamente por oficio. O el mismo plan de intervención. Que muchas veces tú

vas a presentar el plan y está el fiscal con el celular pelotudeando con, wasapeando, el fiscal está en otra, el magistrado está viendo el computador y tú estás leyendo el plan de intervención, es una pérdida de tiempo para todos, porque si tu envías el plan de intervención, o sea pienso yo, si tú lo enviaras una semana o 15 días de anticipación, le das un tiempo al fiscal, defensor y magistrado, si no hay observaciones al respecto, el plan de intervención se aprueba por oficio y no te hacen perder tiempo. Sería un tiempo administrativo para todos los actores involucrados que se economizaría. Podrían ellos perfectamente pedirse vía oficio, se aprueba, no hay objeciones, listo. Y se entiende que el plan de intervención debe ser acordado con el joven o al menos el joven debe saber cuáles son los objetivos que contempla el plan de intervención y debe firmar y se envía en esas condiciones. Al menos los jóvenes que están en libertad, ahora ya con los jóvenes que están privados de libertad es más complejo el tema, sobre todo si están en Santiago 1, Colina, la Penitenciaría, qué se yo, pero teniendo los jóvenes en libertad al menos, yo creo que ahí hay varios vacíos, hay cuestiones que tú vas viendo en la práctica que se podrían modificar y hacer más dinámica los procedimientos respecto de la ley 20.084, hay varias cuestiones, varias novedades que se podrían introducir para hacerla más dinámica en economía de tiempo y economía para el Estado también. Entre otros ¿no? Hay varias cuestiones que uno va viendo y “esta cuestión podría funcionar de otra forma”, pero eso te da la también los años de práctica, o sea cuando estás viendo cómo, cuál sería la forma más operativa de trabajar, cómo serían los procesos más dinámicos, más eficientes, la economía de plata para el Estado y para los programas, la economía de tiempo. Eso. Hay otras cuestiones allí, pero, dejémoslo allí (risas).

Oye y en términos de los objetivos de la intervención, ¿PLAE DEM tiene objetivos como aparte o propios, aparte de los que pide SENAME?

Yo creo que sí, que tiene que ver con la impronta teórica, ideológica, bueno la teoría y la ideología van muy de la mano ¿no?, yo creo que sí, he estado en otros, he estado en audiencias y he escuchado planes de intervención de otras instituciones y claramente son diferentes, yo percibo una diferencia. En general se recomienda ¿no?, no trabajar sobre formatos tipos, independientemente que hay algunos objetivos que a uno le quedaron bien redactados, que se enamora, los corta y pega, y luego los adecúa, los reformula un poco para que tengan coherencia con el plan de intervención en su conjunto...pero hay instituciones que han, que trabajan con formatos tipo, yo una vez estuve en Colina y escuché un plan de intervención, escuché tres ¿no?, más el nuestro y los tres planes de intervención que se expusieron eran más de lo mismo, el nuestro tenía varias novedades respecto de los otros, porque hay una cierta...que tiene que ver con las bases técnicas, el...hay ciertos criterios para evaluar los planes de intervención desde el punto de vista cuantitativo y se busca que los planes de intervención cubran esos aspectos, esos criterios que le llaman ¿no?, cuantitativos, y muchas veces se desatiende, atendiendo la normativa técnica de SENAME, se desatiende las particularidades del caso y se ajusta más a la propuesta metodológica que hace SENAME. Y se hace calzar y forzando los objetivos a los criterios de evaluación. Entonces, se ajustan los planes de intervención en los criterios más

que al joven. Se cubren los ámbitos de intervención, aunque no necesariamente, pero que tú puedes dejar un ámbito afuera, o dos, depende, pero no así los criterios porque eso te permite evaluar el plan de intervención. Y hay varias trampas que pude ver yo ese día, estas cosas no cuadran necesariamente, bueno no cuadran necesariamente con los objetivos. Aquí hay ámbitos que se desatendieron, pero cuando tú ves cuáles fueron los ámbitos que se desatendieron, en última instancia del punto de vista técnico para responder a los requerimientos SENAME no es relevante, tu puedes dejar no sé po, suponte el ámbito violencia, no violencia no lo puedes dejar afuera, educación, pero si tus objetivos se adecúan a los criterios te permite evaluar, pero desatendiste un ámbito de intervención que puede ser relevante, sobre todo en una sanción larga. Y allí quizás tendría sentido esto que te señalaba hace un rato, el tema de...en la profundización diagnóstica te diste cuenta luego que desatendiste un ámbito de intervención e incluyes un objetivo referido al ámbito de intervención, independientemente que después no lo vayas a trabajar, pero atendiste los criterios. Yo creo que ahí varias cosas ahí...yo creo que la particularidad del DEM es trabajar el tema del vínculo. Muchas veces, estos son programas de sanción penal, y si tu no enfocas solamente como una cuestión de sanción penal y...y le das a la sanción el carácter mera...y de manera excluyente el tema de la protección de derechos y lo dejas solamente como...le da el carácter punitivo meramente punitivo y desatiendes el tema del...protección de derechos no es necesario que trabajes el tema del vínculo, de allí hay una impronta ideológica de la fundación, donde el tema del vínculo es fundamental, o sea que si bien es cierto estamos bajo el alero de la ley 20.084 donde es una cuestión meramente punitiva, el tema del vínculo, la cohesión con el delegado, el respeto del otro, hay varias cuestiones que se han, se desprenden del concepto de vínculo, se atienden acá en la fundación, y es muy raro, bueno se producen quebrantamientos y eso, pero quizás ya cuando la imposibilidad de construcción de vínculo, en función del cumplimiento de la sanción, es imposible, claro tú haces encuadre judiciales en algunos casos, los magistrados quebrantan ¿no?, pero el tema del vínculo en la fundación DEM es fundamental. Yo creo que eso es una impronta que marca la fundación. No lo ves en otras...porque no hay, porque escuchas los planes de intervención de otras instituciones, el tema del vínculo no aparece dentro de los objetivos. Y eso es una novedad, que yo no sé si dadas las orientaciones técnicas van a aparecer objetivos relacionados al vínculo. Porque no está dentro de lo, de las improntas teóricas. Del SENAME en su conjunto ¿no?, porque te puede haber una hegemonía y una preponderancia de lo punitivo por sobre la protección de derechos, y yo creo que ahí hay un tema que es mucho más complejo, yo creo que está, que atraviesa la ley y que atraviesa al SENAME, que la fundación yo no sé hasta qué punto va a llegar a sostener eso ¿no? No sé, ahí yo espero que lo siga sosteniendo porque en definitiva es lo que te permite darle el sello a la institución.

Y en tu opinión y en tu experiencia, estos objetivos que agrega en el fondo el DEM... ¿son adecuados para los adolescentes que llegan a este tipo de programas?

Sí, sí. Es que hay varias cuestiones, supone ¿no?, uno es el vínculo ¿no?, ese es un objetivo que me parece relevante que esté, no es solamente una, un cumplimiento de

sanción, el trabajo del delegado desde la perspectiva DEM consiste en cambiar el sentido de la sanción punitiva, y enfocarla como una cuestión de derechos, yo creo que eso es fundamental, y el otro objetivo que se plantea siempre es el...enfocar la sanción como una cuestión de derecho también, o sea no porque esté bajo el amparo de una ley penal el sujeto deja de ser sujeto de derechos, yo creo que ese es otro objetivo que se instala que es relevante y que permite instalar al otro...al joven que realiza transgresión a la ley penal, también como un sujeto de derechos. Y otro objetivo que se instala, que me parece relevante es reconocer las trayectorias de vida de los sujetos. Y en ese sentido, hay otro objetivo que se instala, no en todos, pero cuando uno ve una vulneración de derechos cronificada lo instala como objetivo también. Y ahí el problema está en que cuesta medirlo. O sea tu puedes decir, resignificar la vulneraciones padecidas por el sujeto ¿no? Puedes poner al sujeto, concebirse como sujeto de derechos y deberes, puedes poner, no sé po, hay varios objetivos que tienen que ver con la mirada de, que uno puede tener respecto de los infractores de ley, pero de hecho ayudan al cumplimiento del plan de intervención en su conjunto, porque si tu trabajas control, si trabajas materia de ingreso, si trabajas violencia, si trabajas un montón de cuestiones referidas al, a educación, laboral, salud, que son objetivos duros ¿no?, que en definitiva, que son los aspectos centrales de la ley, pero hay cuestiones que se instalan que tienen que ver con defensa y protección de derechos. Te permiten el cumplimiento del plan de intervención en su conjunto. No es que son objetivos aislados que te quedan descolgados, sino que tienen que ver con el cumplimiento del plan de intervención. Con el cumplimiento de la sanción en definitiva ¿no?

Entonces, en tu opinión, ¿existe coherencia entre lo que plantea SENAME, los objetivos que plantea SENAME y los que plantea el DEM?

Sí. Yo creo que la mira del DEM es más amplia. Yo creo que esa es la novedad, es más amplio. SENAME se encuadra a veces demasiado en la aplicación de la ley, la 20.084, que está bien, es el marco jurídico que nos rige, que nos norma, pero yo creo que tiene que haber otra mirada respecto de la sanción, de las metas y como se ejecuta.

Y los objetivos que plantea tanto SENAME como el DEM, ¿son alcanzables? ¿se adecúan al perfil de los adolescentes que llegan acá?

Yo creo que sí. Porque no...no...hay cuestiones en las que a veces se producen ciertas disparidades técnicas. Pero no es solo DEM sino que también SENAME ¿no?, yo creo que son alcanzables en tanto no son excluyentes, yo veo que al SENAME le faltan ciertas cuestiones, cierta...pero además, es más que, no es solo el SENAME, sino que está, si bien nosotros un paraguas a la convención internacional de los derechos de los niños, la convención internacional de los derechos humanos, que están sobre la constitución y la constitución debe ordenar eso, pero nosotros no tenemos ley de protección. Y eso es un problema. Porque tenemos solo la ley de responsabilidad penal, pero no tenemos ley de protección. Y ahí es una falencia del Estado y SENAME no lo resuelve tampoco, porque tampoco está dentro de sus facultades, ellos trabajan con lo que hay, trabajan con lo que tienen y si está la ley, ese es el paraguas de ellos, se procura operacionalizar de buena forma

el tema de la Convención de los derechos humanos y la convención de los derechos del niño, y allí atender dentro de la aplicación de la ley algunos aspectos que pudieran estar vinculados o relacionados con el tema de los derechos humanos y los derechos del niño, pero no está suficientemente nítido en algunos momentos. E incluso en algunas normativas técnicas que apuntan a operacionalizar el tema de la convención internacional de los derechos del niño, sobre todo en la formulación de los objetivos del plan de intervención, donde en teoría el joven debe tomarse a sí mismo como objeto y formular los objetivos, y los objetivos deben quedar formulados desde la perspectiva del joven o niño. Cuando a modo de ejemplo, ¿no?, uno podría decir...realizar control conductual, que en términos del punto de vista metodológico, es la formulación del verbo, la declaración de intención referidas al verbo, esa es la forma ¿no?, pero la sugerencia de SENAME es que dice “el joven realiza control conductual, el joven asiste” y el mismo se va tomando como objeto, queda en un lenguaje medio esquizofrénico, es una cosa media extraña, pero yo entiendo que responde a una voluntad del equipo técnico de SENAME de tomar al sujeto como sujeto, al niño como sujeto de derechos, y en ese sentido los objetivos deben ser formulados desde la perspectiva del joven y allí te resulta un lenguaje medio esquizofrénico, no se introducen neologismos, pero queda una cosa media rara y es una huevada que yo de repente no sé cómo...o sea yo di clases de metodología en la universidad, si alguien me hubiese formulado un objetivo como lo está diciendo SENAME, o sea lo cago, lo saco pero a patadas del culo pa’ afuera, o sea usted me formula un objetivo técnicamente como corresponde, y no esta cosa, este lenguaje medio esquizofrénico que estamos teniendo, pero yo entiendo que es el mundo SENAME y que es una forma de operacionalizar el tema de los derechos de la infancia, de los jóvenes. Ahí hay una cosa muy rara en...y ni te cuento lo que son los planes de acción, ¿tu viste los planes de acción o no?

No

Si la formulación de objetivos dentro de los planes de intervención son medios extraños, el plan de intervención te queda más extraño todavía

¿El plan de acción?

¿Como? El plan de acción, claro, el plan de acción te queda más extraño todavía, porque es “el joven es que se toma a sí mismo como objeto y habla de sí mismo, es como una tercera persona ¿no? Que se toma a sí mismo, el, no si es una hueá rara, pero se entiende que hay un buen ánimo, buena voluntad aunque técnicamente te queda como un mamarracho, pero....no sé (risas).

Ya veo. Oye, y respecto del proceso mismo de intervención ¿con qué herramientas prácticas y técnicas cuentas tu para poder realizar las intervenciones?

Hmm... sabes que yo creo que las militancias ortodoxas de algún paradigma en este tipo de programa no van, o sea yo creo que este tipo de programa ¿no?, requiere en lo posible profesionales que hayan pasado por varias áreas, que tengan experiencia en varias áreas

y que manejen diferentes tipos de paradigmas. Porque hay momentos en que claramente uno enfoca o utiliza algún, esquema construccionista ¿no?, y trabaja en función de ese modelo, en un momento ¿no?, pero en otro momento te mueves a un cognitivo conductual porque las circunstancias así lo ameritan, en otro momento, que la contingencia no te atrapa puedes trabajar un esquema psicodinámico, en otro momento puedes trabajar con teoría de sistemas, con...no sé, yo te digo que no hay, en este tipo de programas ¿no?, yo creo que los modelos eclécticos son los que más cuadran, o sea, porque trabajas con el joven, con la familia y con la comunidad, y tienes que manejar esquemas conceptuales que te permitan atender las diferentes áreas de intervención de buena forma, o sea si alguien se atrapa básicamente con el esquema cognitivo conductual, puede que en alguna circunstancia atines y te vaya bien y que responda y todo, pero en otro vas a quedar peinando huevos po' o sea no atinaste ni por si acaso, el caso se fue por un lado y tú por otro, acá lo que se busca es que...al menos desde mi perspectiva, es el manejo de la mayor cantidad de paradigmas posibles y utilizarlos en tiempo y forma, y en ese sentido, hay una metáfora que alguien utilizo en un momento determinado que es el concepto de caja de herramientas, o sea tú tienes los paradigmas que en sí mismo, en vacío no significa mucho, son modelos teóricos posibles a trabajar, pero la lectura de la realidad te indica qué paradigma es el más adecuado y en ese sentido, vuelvo a lo que te señalaba hace un rato, si alguien se define psicodinámico, puro y exclusivamente, lo más probable es que haga cagadas. En cualquiera ah, en cualquier militante de cualquier paradigma así puro, nítido y que pretende desde ese paradigma explicar la realidad está cagao', y en ese sentido me parece más la teoría del caos donde hay diferentes paradigmas, diferentes cuestiones que te permiten explicar un fenómeno, te permiten dar cuenta de diferentes lugares y construir el, en este caso, en este programa, construir la situación vital del cabro, desde una perspectiva teórica, porque tampoco creo...que pueda trabajar gente en estos programas sin formación.

¿Sin formación profesional te refieres?

Claro, sin formación profesional, yo creo que aquí tiene que haber formación y capacitación que permita dar cuenta de la complejidad de los casos, porque hay casos, porque hay casos que podría ser, como livianos o fáciles de trabajar, pero no es el común, aquí llega unos que...del 100% de los casos el 90% de los casos son casos complejos, que ves diferentes complejidades en la vida de los sujetos. Hay veces en que algunos sí, te aparecen como que tiene, no tiene socialización callejera, no tiene consumo de drogas, no tiene vinculación a pares, está su familia, tiene procesos de escolarización que se yo, tiene alto...alta funcionamiento social, está bien articulado, tiene montón de elementos protectores ¿no?, pero hay otros que no, la generalidad es que...si tu defines desde la falta acá hay montón de necesidades y falencias que se manifiestan en el funcionamiento de los cabros. Donde la cuestión económica pareciese ser la relevante, yo no sé si el 98% de los casos que atendemos es gente pobre, económicamente pobre. No tenemos gente de ingresos ABC1, no, es pura gente de sectores excluidos de la economía. Y desde allí se marcan un montón de cuestiones.

Oye y en...en términos como de las actividades de la intervención, ¿hay una planificación de las actividades? ¿Hay una jerarquización?

Eso es meterse en la cocina (risas). Eso depende del esquema con que trabajes.

¿Ya y en tu experiencia, en el trabajo que realizas tú?

Por eso te digo, depende del caso. Por ejemplo ¿no?, tú dices en un momento determinado ya, estamos en enero, febrero, marzo este cabro tiene que entrar a clases, y ahí tú haces una intervención focalizada ¿no?, te planteas el objetivo de escolarización, referida al joven, la familia y la comunidad, y ahí focalizas la atención, y organizas determinadas actividades en función de ese objetivo particular que instalaste referido a la escolarización y ahí planificas. Pero en otro momento, puede que ese objetivo lo agotaste por diversos motivos se agotó, porque el cabro te dice sabe qué con 20 años no me interesa estudiar, estoy en una relación de pareja y te da todos sus argumentos de por qué el objetivo de educación no va. Y...o puede que diga que tu hiciste todas las gestiones con el cabro y con la familia y conseguiste la matrícula y el cabro comience a asistir a clases, puede que después ese objetivo lo bajaste un poco y tú dices que antes que se motive por la escolarización, conseguir la matrícula y el tercer objetivo que se mantenga en el colegio, ni siquiera que pase de curso, simplemente que asista al colegio y así lo vas...tienes educación y lo vas desagregando ¿no?, hasta que el cabro te queda como que el cabro persiste en el colegio y los verificadores son el certificado de matrícula, el certificado de alumno regular, ¿qué se yo? Pero ese objetivo en algún momento se te agota, ahí instalas otro. Pero, dentro de ese objetivo si tú te planteas una intervención de 45 minutos a la semana, una hora a la semana no solamente vas a hablar de educación, porque se aburre el cabro y te aburres tu po, a mí en lo particular. O sea hablar 45 minutos de pura escuela, no que lata. No tengo ni un brillo, el cabro tampoco (risas), no por o sea yo creo que ahí hay técnicas, si ese es el tema, o sea desde la perspectiva de SENAME se te pide que trabajes determinados objetivos, determinados tópicos, en determinados tiempos, pero luego de eso va la cosecha propia. Y va en cómo tú, desde la intervención misma, desde cómo trabajas la intervención, a cómo registras la intervención, cómo construyes el verificador. Por ejemplo ¿no? Puede que yo en este momento me plantee como dos o tres o cuatro micro logros y dentro voy a trabajar educación, salud, relación con los pares, con la familia, qué se yo, fijo cuatro cuestiones, pero esos 4...los voy a abordar de diferentes formas, no me voy a fijar en estructurar la sesión de hoy o la entrevista de hoy con determinado tema...sino que ya, vamos a hablar de escuela ya perfecto, pero también voy a tocar otros aspectos que no están considerados en el plan de acción, y que no me constituyen parte de lo que yo voy a escribir y ahí hay una cuestión que para mí es importante ¿no? En la construcción de vinculo normalmente no se da el que tu structures demasiado la entrevista, tu puedes fijarte, mirar lo que tienes fijado para trabajar en el periodo, pero sin desatender las particularidades del cabro, si el cabro tuvo una crisis de pareja, se agarró a balazos, a puñaladas con otro, qué se yo y eso no está dentro de tu plan, no está dentro de lo que tienes proyectado, que se quedó sin pega, le pasó un montón de cuestiones que están... ¡puta, no me cuadra el modelo teórico

con la vida del cabro!. Entonces, desde mi perspectiva lo que hay que hacer es atender y mirar así de reajo qué fue lo que planteaste, o qué fue lo que se acordó trabajar, porque tú al cabro también mira, el próximo periodo vamos a trabajar tales cuestiones y el cabro te firma el plan de acción, pero tu miras eso, pero no debe ser lo hegemónico, no debe ser lo preponderante en la intervención, en la intervención lo importante es el cabro, las vicisitudes, las penurias, las alegrías que pasa en su vida, y dentro de eso tú vas recortando en discurso del cabro para cumplir con los requerimientos formales de SENAME. Porque el cabro te puede contar un montón de cuestiones y puta esta huevada no la puse, no está considerada, si tengo cuatro objetivos, o cuatro micro logros, los cuatro micro logros están relativamente cumplidos y la vida del cabro está pasando por otro lado también. Entonces para mí, ¿no?, todo es importante, no los recorto el discurso, lo dejo que todo fluye, que su vida transite con carriles de normalidad entre comillas ¿no?, y atiéndolo y miro en lo que me fijé, pero no es lo relevante, no es lo preponderante es la vida del cabro, el respeto por su relato para mí ¿no?, y en algún momento cuando tengo que recortar, recorto, en el registro. Porque si imagínate, lo tienes 3 meses que te dura un plan de acción, te fijaste cuatro objetivos y el cabro lo ves una vez a la semana 45 minutos o 1 hora, más lo que lo ves en la casa, claramente que el modelo teórico no te cuadra y tampoco se trata, desde mi perspectiva, de que el cabro, de encuadrarlo al modelo teórico, si el cabro el modelo teórico le importa una mierda si no es su tema, es un tema del SENAME, del juzgado, pero no es del cabro, uno tiene que hacer que el cabro circule medianamente en la realidad con menos problemas de los que tenía.

Y en qué medida influye en este proceso de intervención, la relación que hay que tener con el mundo jurídico, como desde los controles de ejecución, los quebrantamientos, estar teniendo que informar cada tres meses, o sea en el fondo, claro hacer un acompañamiento y el vínculo y todo lo que hemos hablado, pero al final del día es una sanción penal, ¿cómo es esa relación? ¿cómo llevas tu esa relación con el mundo jurídico?

No po, yo creo que ahí hay un tema...

¿O cómo afecta?

Te digo, dentro de eso hay un... porque no solamente es el mundo jurídico, porque yo creo que uno como delegado tiene diferentes tensiones, una SENAME por un lado ¿no?, mundo SENAME, mundo jurídico y mundo institucional. Yo creo que uno como delegado intenta como, no te digo que mediar, pero si responder a las diferentes instancias, según corresponda. Porque por un lado tienes al cabro, por otro lado, tienes al todo jurídico o sea hay cuatro patas en esta cuestión. Porque uno no puede quebrar el vínculo con el cabro por los fines de la intervención, pero por otro lado tampoco puedes desatender al todo jurídico, pero tampoco puedes desatender al SENAME y no puedes desatender la institución, o sea tienes 4 patas y el delegado queda ahí en una posición intermedia donde tiene que responder adecuadamente a las diferentes instancias, los requerimientos técnicos de SENAME por un lado, los requerimientos técnicos para el todo jurídico, los

requerimientos institucionales y el cabro. O sea, hay 4 instancias donde tú tienes que responder adecuadamente de manera tal de no quedar en falta con ninguna de ellas. Tienes que ser diplomática, o sea diplomáticamente correcto, políticamente correcto con todos...yo creo que la complejidad mayor no sé dónde se podría situar, porque en muchos casos, si tu potencias el vínculo, y desatiendes los demás, el vínculo con los usuarios del programa y desatiendes los demás aspectos puede que incurras en alguna falta, porque muchas veces escuchas en el relato de los cabros cuestiones que tienen que ver con vida íntima, con sus frustraciones, con alegrías que se yo, con un montón de cuestiones que no son, que al todo jurídico le importa una mierda, no le importa esa hueá, cumple o no cumple, trabaja o no trabaja, estudia o no estudia, lo demás pura huevada, o sea no le interesa los aspectos subjetivos del cabro. SENAME, no sé, porque en última instancia, los datos que uno vuelca son todos cuantitativos pa todos lados y los aspectos subjetivos del cabro son los que uno debe cuidar, pero...y el cuidado tiene que ver con responder adecuadamente de la...o sea dar cuenta de la vida del joven a las diferentes instancias sin que la...los aspectos subjetivos se vean expuestos de manera tal que pudiesen vulnerar los derechos o los secretos que el cabro te confía y en eso hay que tener un cuidado ¿no? Cuando tu elaboras un informe al tribunal hay muchos aspectos de la vida del cabro que no se reflejan porque el informe puede ser enviado sobre todo en la...cuando se envía a audiencia muchas veces los envían al muchacho o el muchacho tiene acceso a los informes, o sea la información que allí se vuelca debe ser extremadamente cuidadosa para no comprometer la integridad psíquica y la integridad del sujeto, que por otro lado significaría romper el vínculo de confianza que uno estableció con los usuarios. Igual cosa con los...con SENAME, SENAME funciona como una instancia que cuantifica, y por ahí los aspectos subjetivos del sujeto no le interesan, no le son relevantes, si uno está apuntando al desistimiento delictual, al cumplimiento de la sanción, a logros, a metas, que son puras cuestiones cuantitativas, todos esos aspectos cualitativos por los cuales uno trabaja deben ser en algún momento determinado cuantificables, y el juzgado de, los juzgados en general es la misma lógica, yo creo que la dificultad se da por un lado con la institución, con el SENAME, con el todo jurídico y con el usuario o sea uno queda, me quedo en una majamama donde uno tiene que responder de buena forma a todas las instancias, el todo jurídico es una forma.

Y en términos como de...de evaluación de los procesos, ¿existen mecanismos externos a la fundación que evalúen los procesos de intervención y que en el fondo sean un aporte para mejorar esa intervención? SENAME, ministerio de justicia, interior, no sé, alguien.

Yo no sé qué decirte respecto de eso, pero mi experiencia, yo voy a hablar de mi experiencia, yo llevo cuatro años en, acá en el DEM, y trabajando con infractores propiamente tal, antes yo hacía clínica ¿no?, como 14 años. Y yo creo que esta...la formación en esto es como más, más desde la empiria, o sea si bien es cierto uno está leyendo constantemente paper, libros, referentes al tema de infracción de ley, viendo estudios, referencias de otros países o de Chile mismo ¿no?, pero yo no creo que haya una

sistematización de la experiencia, yo no sé, por ahí no he sido invitado, no tengo idea. Pero que reúnan los PLE, programa PLE. Bajo algunas consignas generales que permitan recabar buenas prácticas, no lo he visto. O informes, donde la información que uno vuelca al SENA INFO se produzca una, más allá de lo cuantitativo, reflexiones cualitativas respecto de esa, de esos datos que uno vuelca ahí...no, no tengo idea. Yo creo que, es más, yo creo que las verdaderas escuelas de estos programas yo creo que son el análisis de caso, mientras más uno esté escuchando los diferentes discursos, los lenguajeos respecto de las diferentes profesiones, uno aprende más y mientras más tiempo uno tenga en el área y mientras mayor posibilidad he tenido de escuchar diferentes formas de intervención, diferentes puntos de vista respecto de situaciones, uno aprende más. Y las lecturas, o sea, cuando hablo de praxis hablo de teoría y práctica, hablo de un movimiento ascendente donde la teoría se va enriqueciendo en función de reflexionar la práctica y a su vez, la práctica se va enriqueciendo a partir de la elaboración mayor de elementos teóricos. Pero eso tiene que ver con compartir. Tiene que ver con la lectura cada uno de nosotros hace. Pero yo creo que hay...no he tenido yo, te digo desde lo personal, no he visto como la voluntad de juntar a personas que trabajemos en el área y que exponamos situaciones de buenas prácticas en general no lo he visto.

Y a modo interno, de fundación o de programa, ¿existe algún tipo de evaluación que te permita ver o sea que te permita mejorar la intervención o ver, que quizás hay que cambiar el camino o algo así?

No, de hecho, con diferentes...con diferentes formas, yo creo que todas las instituciones, todos los equipos de trabajo tienen análisis de caso instalados, que es una de las formas, que me parece una muy buena forma, que te permite oxigenarte respecto del caso, porque en algún momento puedes estar interviniendo con un caso y tú dices, a veces vas bien, tú ves movimiento, ves que el cabro si está vuelto loco consumiendo pasta y qué se yo y dices ya, disminuyó el daño y fuma marihuana y se mata fumando marihuana y después modifica el consumo de marihuana y lo deja solo para la noche, después lo deja solamente para la noche pero para el fin de semana, y tú ves que hay una...hay un tipo de consumo que se ha ido modificando, se modificaron los patrones, se modificaron las sustancias, se modificaron las situaciones, y tú ves cambios, ahora, cuáles son las formas, si bien es cierto tu podrías hablar de modelo transteórico y engrupirte con el modelo transteórico y toda la historieta, pero muchas veces, las formas en que cada uno de los colegas trabajan, los diferentes momentos del, o etapas del consumo, son diferentes, y quizás tiene que ver con aplicación del modelo transteórico, pero implementado según su profesión, según .as características del caso y ahí tu aprendes. Pero el aprendizaje se da uno en el análisis de casos, lo otro es en la supervisión de caso, cuando estas con tu asesor, con tu asesor técnico y te dice a ver cómo va esta cuestión, oye, pero y el asesor técnico te dice, oye sí po esta cuestión podría, ¿probaste con esto? Quizás esto funcione, sabes que tu viste esto, esto, esto pero sabes que este otro aspecto no lo tocaste y te permite, este tipo de sugerencia te permite, repensar la intervención, en función de relanzar el proceso interventivo, el análisis de caso, la supervisión, incluso ahí mismo cuando estas elaborando

el informe de proceso te permitiste evaluar los tres meses anteriores, incluso los seis meses anteriores y ver cuáles fueron los aciertos y los desaciertos que tuviste, y te permite pensar, cómo podrías relanzar alguna otras cuestiones que son necesarias trabajarlas y que no fueron consideradas o que si fueron consideradas no fueron suficientemente y que hay falencias. Yo creo que hay como, yo te podría citar esos tres momentos, como claves en la reflexión de caso y que te permite relanzar el proceso interventivo, que es la idea ¿no?

Y crees que hay, como que esos espacios ¿son suficientes?

No. No po, imagínate po, nosotros tenemos en este programa ¿no?, hay momentos que tuvimos 180 casos. En este momento creo que estamos en 140, 45, una cosa así ¿no?, si expones un caso a la semana, somos doce delegados, las posibilidades de...te tocaría un caso, exponer una vez cada cuatro meses, claramente es insuficiente. Pero es una cuestión, no sé qué solución tiene ¿no?, pero no le veo solución en el corto plazo. Lo otro...ah y un aspecto importante, que muchas veces uno conversa con los colegas en la oficina, que también es otro espacio, también de reflexión y que te permite relanzar el proceso interventivo, es que haces alguna pregunta específica, suponte tú puedes decir “no, sabes que este cabro...” a modo de ejemplo “sabes que este cabro anda robando como loco y no sé cómo cresta va a parar la situación ahí” y alguno te puede decir sabís que esta cuestión, porque este cabro tiene 14 años no más, podríai hablar con la mamá, pero la mamá no resulta ubicable, y hay momentos porque en general cuando te atrapas con la contingencia te focalizas mucho en el caso, en el sujeto en particular y no abres otras ventanas que pudiesen relanzar el proceso. Podrías, mira podrías ver este cabro está estudiando en el colegio, podrías ubicar al profesor, este cabro está asistiendo poco, podrías trabajar el tema de educación, podrías trabajar estos otros aspectos, deja de poner atención en esto otro, y los colegas mismos te van tirando puntas que en algún momento tu no lo estás viendo y que a veces por más que tengas años trabajando igual te atrapas en una dinámica, donde el proceso interventivo se obstaculiza, y la idea del, estas diferentes instancias, ya sea la supervisión, ya sea el análisis de caso, ya sea el proceso de elaboración de informes o la conversación que uno tiene con los delegados es relanzar el proceso, no estancarse, producir cambios, esa es la idea.

Y tienes algún, no sé si solo tú o el resto de los delegados, ¿algún tipo de sistema que les permita poder ver si las intervenciones que están realizando son efectivas?

Es que tienes...hay varias formas de eso.

¿Cómo cuáles?

A mí me...por eso te digo, tiene que ver con el atrapamiento, si tu desde el punto de vista normativo de aplicación de la ley apunta al desistimiento delictual y el...lo cuantitativo allí es medir que el cabro no caiga preso, si el cabro no cayó preso, o se está cuidando muy bien y sigue delinquiendo como loco, o bien, efectivamente no está delinquiendo. Entonces allí, ahí tienes un verificador. Y, la forma de medir eso es el, el SIAGJ. Si el cabro aparece

con nuevas causas en el sistema judicial, claramente la intervención está siendo un fracaso, por lo que tú quieras, pero está siendo un fracaso, porque el desistimiento delictual desde la perspectiva de la ley no se está dando y el cabro sigue delinquiriendo. Hay veces que incluso puedes medir el impacto de la intervención, básicamente con que el otro te reconozca como un sujeto válido, que te recibe en su casa, que venga a las entrevistas y dentro de esas entrevistas que se permita reflexionar de diferentes aspectos de su vida. Eso también es medir, medir niveles de logro. Y hay veces, hay trayectorias de vida tan dañadas, que a mí en particular ¿no? Que el otro se sienta escuchado ya es un logro, independientemente de que siga robando. Yo no valido la infracción de ley penal, para nada, pero hay veces que cabro está tan dañado, tan, con historias de vida tan de mierda, que no han tenido ni siquiera espacio para ser escuchado, para que se sientan validados y a veces con que tú les brindes un espacio de reconocimiento, donde los validas, los escuchas, les das su tiempo ya es un logro. Pero el otro tema, que tiene que ver ya con la evaluación de programa, cuando ves, mides las metas, también es una forma, cuando tu comprometiste que el 60% de los jóvenes van a estar escolarizados y dentro de los cuales está tu cabro, tu cabro por llamarlo de alguna forma, tu sujeto de atención allí reflejado, tú también estás midiendo la escolarización del sujeto que está ingresado al programa, que es un caso de atención tuya. también lo incorporas allí

¿Y tú tienes acceso a las evaluaciones del programa?

Yo, no. En general tu aportas los insumos, que yo creo que eso es un problema de cómo está conceptualizado este tipo de programas.

¿A qué te refieres?

Yo no sé si hay un menosprecio ¿no? Pero algo parecido (risas). O sea, yo puedo leer una matriz lógica, puedo entender una matriz lógica, puedo guardar los insumos y moverlos, puedo jugar con la matriz lógica, pero por una cuestión de práctica profesional ¿no?, pero en general no tenemos acceso a eso po', es como que el...tiene que ver con la conceptualización del trabajo, yo creo que en general acá todos, bueno no sé si todos, pero muchos de los que estamos en el programa, podemos procesar información, pasarlo de lo cuali a lo cuanti, de lo cuanti a lo cuali, pelotudear un rato con eso, y si yo produjera algunos relatos con...qué se yo, habemos varios con esas capacidades, pero en general no se nos invita a eso, que tiene que ver con una distribución del trabajo, no sé si bien o mal. Pero yo no tengo acceso a procesar los datos, pero en general está para la gente que sistematiza información, para la dirección y hasta por ahí, yo no sé si los asesores técnicos tienen acceso a esa información y a procesar los datos y a jugar con eso, pero es una cosa de cómo se distribuye el conocimiento, de cómo se distribuye la pega, que a mí me parece mal en todo caso, a mí me gustaría poder pelotudear un rato con los datos. Porque en el fondo es eso, si a última hora es una gran huevada, si al final de cuántos cabros de género femenino ingresaron, cuántos masculinos, cuál es el nivel de escolarización, cuantas detenciones tienen, cuales son los territorios geográficos, dónde están, cuales son los delitos de mayor incidencia determinados por comuna, son huevadas en última instancia,

pero que te permiten situarte cómo profesional y saber efectivamente en qué estás trabajando, porque si no lo que pasa es que te quedas como un trabajador sin posibilidades de elaboración. Es como suponte yo me fijo en los obreros de fábrica, hay obreros de fábrica que están pelotudeando todo el rato con tornillito de mierda ¿no? y huevean con el tornillito y le dan vuelta, en Tiempos Modernos, Carlos Chaplin lo reflejaba muy bien, Chaplin, para no decirle Carlitos, bueno la cosa es que el tipo...no sé si, ubicas la película ¿no?

Sí

Tiempos Modernos, llega un momento que el tipo está atornillando pa un puro lado, un puro tornillito y medio embrutecedora la pega, porque no ubicai el proceso total, estaba en una parte de la cadena de producción y todo lo demás funcionaba, seguía todo funcionando, pero él estaba en una parte y no manejaba el proceso total. Yo creo que acá es un poco así, o sea una minúscula cuestión de capacidades, yo creo que hay muchos compañeros acá pueden pelotudear con los datos también, o sea no es tema, pero es la distribución del trabajo, que funciona, tiene una lógica media perversa ¿no?, porque nosotros perfectamente podríamos tener acceso al...no sé po, a meternos a toda la plataforma SENAINFO y ver cuáles son mis intervenciones directas o indirectas, ver cuáles son mi estadística mensual, pero la estadística SENAME, la estadística programa, meterme en un montón de cuestiones y pensar qué lugar ocupo yo dentro de lo que hago.

¿tú no tienes acceso a ninguna de esas cosas, no sabes cuantos contactos directos al mes haces?

No, no, no eso me lo refleja la asesora técnica. Me dice ah sabes qué, de repente no sé, estás bajo en intervenciones directas, ya perfecto. De repente al mes siguiente, “estás alto en intervenciones directas y estás bajo en indirectas”, ahhh chucha la hueá que cosa más terrible, que tremendo. Qué se yo, y te van pasando cuestiones así po. Pero que tú puedas procesar y ver cómo están los demás, cuál es tu rendimiento respecto a los demás compañeros, tampoco es tema ¿no?, o sea uno pudiese...a veces me gustaría saber de algunos compañeros, que no, que a veces conversamos, que tenemos buenas relaciones, pero yo no sé cómo trabajan, no sé si su prioridad son las intervenciones directas o indirectas o...no tengo nada de esa información. Si dentro de los casos que tienen son mayoría masculina, mayoría femenina, el tema de cuáles son los delitos que están atendiendo ellos, si son robo con fuerza, robo premeditado, robo en lugar habitado, robo con intimidación, robo con violencia, homicidios, qué se yo, no tengo idea.

Pero entonces, independiente, o sea más allá, de lo que te puede informar tu asesora técnica ¿no tienes más acceso a ese tipo de información? ¿Cómo al rendimiento del programa?

No, es que yo no sé si alguien lo tiene

Ya

Yo creo que lo tiene la directora principalmente

¿Y alguna vez lo han pedido?

Buena pregunta...No, yo no lo he pedido. No, pero es que...es que ahí hay una cuestión, que yo no sé si está bien o está mal. Suponte hay formas de buscar información, pero esa información es parcial. Yo suponte puedo entrar al sistema informático de fiscales, que me meto con todo el nivel nacional, con las grandes estadísticas, cuáles son los robos con intimidación, cuales son los ta ta ta, por regiones, por sexo, por edad, que es una cuestión muy general, donde está toda formalizada la información de, sistema informático de los tribunales de justicia en general. Puedo entrar a la AUPOL, que es lo que maneja carabineros, todo el dato de carabineros, las detenciones, víctima conocida, desconocida, hay un montón de información que tienes allí. SENAME tiene una cosa muy parecida, yo creo que también porque hay niveles de acceso. Hay determinados filtros, o sea nosotros como delegados tenemos un filtro que llegamos a cierto nivel. La directora del programa tiene otro nivel. SENAME tiene otro nivel. Donde no se tiene acceso al, al, coso que te iba a decir, al Estado jerárquico, o al estrato inmediatamente superior, yo no tengo acceso a la información que tiene la directora. Yo no sé si los asesores técnicos tienen acceso. Yo no sé si...pero hacia abajo sí ellos pueden filtrar toda la información, pueden acceder a toda la información. Pero son como ventanas que se abren, donde cada vez, a medida que estas jerárquicamente ubicado hacia arriba tienes mayor acceso a la información y eso se da y acá también se da.

Oye, en términos de infraestructura, ¿tu sientes que cuentas con los espacios suficientes pa' poder cumplir con todas tus funciones?

Yo creo que sí

¿Si? Y el resto de las personas que trabajan aquí, delegados, asesores técnicos, la señora del aseo, las personas de la entrada, los choferes, la sistematizadora, coordinadora de redes, todos, absolutamente todos ¿crees que cuentan con los espacios suficientes para poder cumplir todos con sus funciones y en el fondo que se ejecute el programa?

Bueno, si tú te fijas, yo he trabajado en varias instituciones ¿no? ...he trabajado en una, bueno una vez trabajé en unas instituciones pooooobre, pobre, pobre, pobre, pobre, que me daba lástima. Pero tenía como una visión, tenía una visión medio filantrópica ¿no?, era como que, el tipo era un gringo, el dueño de la institución,, y tenía una cuestión como media cristiana, y medio que la plata no es relevante, no es importante, y medio que trabajemos por el bien de la humanidad y del mundo y qué se yo, una visión así que está bien el tipo, que la tenga, que está bien, yo no me, para mi está bien eso también ¿no?, pero tú tienes que tener las condiciones materiales como para vivir dignamente, no andarte cagando de hambre ni pasar penurias y atender de buena forma a los usuarios de los programas, ¿no? Yo creo que ese era un extremo. Yo creo que acá...yo creo que acá hay ciertos óptimos,

yo creo que acá se está cercano a eso ah, yo creo que uno podría hacer algunas observaciones por allí, no sé po, de repente hay un vehículo que no tiene aire acondicionado, pero hay vehículo, hay otras instituciones que les pagan una cagá de sueldo y no tienen vehículo y tienen que hacer terreno a pata, ¿no?, bueno acá hay vehículo, que no tiene aire acondicionado y tú puedes decir ya en verano te recagas de calor, y en invierno subes las ventanas, qué se yo, las ventanillas. Pero hay ciertas cuestiones que son, yo no sé si son fundamentales, pero sí que se podría llegar a resolver, por decirte algo ¿no?, por ejemplo, uno quisiera tener unos, un escritorio, una oficina privada pa trabajar tranquilo. Un box donde tu trabajas tranquilo, atiendes qué se yo, pero entendamos que las políticas públicas, las platas que se asignan son miserables. Los sueldos no son pa cagarse de hambre, ni una cosa parecida, los sueldos te permiten vivir piloteando las cuentas, dibujándolas, no es que vives holgadamente, no, no es así la cosa, tienes que mandarte un medio un diseño de tu plata, no es que hoy haces una cosa y mañana tengo ganas de hacer otra y la voy a hacer también, no aquí tienes que revisar los gastos, no es que disponen de plata así...no po, los sueldos son altos respecto de otras instituciones, pero respecto de las necesidades que uno tiene no son los mejores, y además si lo comparas con, con otras profesiones de las ciencias duras son bajísimos po, nosotros estamos no sé po, en algunos casos un cuarto, un quinto del sueldo de un profesional de las ciencias duras. Puede ser gratificante y lo que tú quieras, pero las cuentas te siguen llegando y tus necesidades siguen siendo más o menos, medianamente iguales a todos los mortales que transiten por ahí, no es que tienes más necesidades o menos, sino que el tema es que las satisfacés con la poca plata que te manejas. Pero yo creo que ese es un tema. Pero la infra yo la veo buena, hay algunas cuestiones que se podrían llegar a mejorar, pero no son, no te impiden realizar la pega de buena forma, no es argumento, o sea tienes tu computador, tienes tu silla, tu escritorio, tienes tus cosas, que todo eso podría ser mejor, claro, pero, con lo que tenemos podemos hacer la pega sin problemas, o sea yo he estado en instituciones donde de repente tienes que partir si en la mañana hiciste terreno, ese computador quedó ocupado y cuando volviste el que estaba ocupando tu computador se tiene que levantar porque llegaste o de repente te estás peleando la sillita porque no están...hay una silla que es mejor que otra o qué se yo. O de repente llegaste a la cocina y no...no tenías espacio pa comer, o porque tienes que comer como en 4 o 5 tandas porque la, qué se yo, no es la...tenemos algunas dificultades, pero no te impiden realizar la pega ni desempeñarte de buena forma acá.

Oye, en términos de la cantidad de personas que trabajan acá, ¿es suficiente la cantidad de profesionales que están trabajando? Como en relación a las necesidades de intervención

Eso describe ciclos po, describe momentos. Yo me acuerdo, a mí, lo idea para mí sería trabajar con 12 casos. Porque podría atender los diferentes focos de buena forma, llevar toda la pega administrativa en regla, qué se yo. Pero, hay ciertos requerimientos que me trascienden ¿no?, donde este programa se sostiene en plata con una meta de 16 casos creo, puedes llegar a 18 y puede llegar a 14, menos de 14 de casos por delegado el

programa es inviable por el tema de la subvención SENAME ¿no?, yo no sé en este momento cómo estamos, parece que estamos con problemas graves, porque la ley se ha endurecido y hay más cabros que les están dando sanción mixta o prisión, y tenemos una baja de casos y entiendo que hay varios colegas que están con menos de la cantidad de casos suficientes como para sostener el programa, lo cual es un grave problema. Que no sé qué corte se va a dar, porque en teoría, si tenemos menos de 14 casos, muchos compañeros, significa el despido de algunos, y eso es un problema po. Hay momentos claro, tú tienes 18 casos, a mí me pasó en algún momento, tener 18b casos, te vuelves loco, es demasiada pega, demasiada pega, e incluso...no es por la intervención, a mí la intervención me encanta, me gusta, la pega administrativa me gusta, pero me gusta menos, bueno porque mi formación de psicólogo es para atender casos, no tanta pega administrativa. Y el problema está en que un caso, tú tienes una hora de intervención y después tienes no sé cuántas horas de que el registro, del SENA INFO y ¡ah! Un montón de huevadas que te acalambran el cráneo po, pero son parte de las cuestiones que hay que atender en el programa, pero te digo yo creo que la cantidad de casos eso me trasciende, para mí el ideal son 12, pero están planteando una máxima de 18, una media de 12, mínimo 14. O sea mi requerimiento personal está bajo la, el requerimiento de financiero del programa. Ahora, si el programa está planteado con 16 casos yo creo que te permite trabajar sobre todo si tienes casos de mediana complejidad, casos de alta complejidad que te requieren mayor intensidad en la intervención es un drama, vas a hacerlo, pero tú intervención va a estar precaria. He escuchado algunos colegas de otros programas que trabajan con 20 casos. Cómo mierda hace la pega, no sé. Pero me deja serias dudas la calidad de la intervención, yo estoy apuntando a la calidad de la intervención. La calidad para mí en este proceso serían 12 casos, 13 ya a rabiarse, pero 18, 20, 22, no, una locura. Claro, en términos financieros los programas se sostienen, ganas mucha más plata, pero la intervención con los usuarios es mucho más deficiente, y yo apuntando a la calidad de la intervención y al beneficio de los usuarios, creo que se debe bajar la cantidad de casos, pero es mi posición personal, no concuerdo con los criterios SENAME en eso.

Oye y en relación...al...como a la dupla entre comillas de asesor técnico y delegado, esa relación, ¿tú crees, o en qué medida aporta a la intervención? ¿A mejorar la intervención?

Yo creo que aporta, porque ahí tienes tres aspectos lo que te señalaba al comienzo que tienes, y en lo posible, con mayor preponderancia o hegemonía de la situación o de las circunstancias, hay momentos en que el asesor técnico tiene que concentrarse en la carpeta, que te recuerde el papelito, que la pelotudez, que se yo, que te falta esto que te falta esto otro, ah mira qué bueno que esté todo bien. Esa mirada tienes que tenerla, porque a veces uno, en mi caso yo, me gusta el tema de los papeles, bueno no sé si tanto, pero tienen que estar, o sea es parte de las formalidades de la pega y tienen que estar, pero esas formalidades muchas veces, en mi caso, yo veo, me gusta más la intervención, concentrarme con el cabro, en el caso, y meterme con esa cuestión, priorizar el vínculo, la

relación y por una cuestión de deformación, desatiendo a veces esos aspectos y que si no hay otro que me esté diciendo eso te falta qué se yo. Por ahí lo desatendería totalmente, pero como hay alguien que te rompe las pelotas con eso, ya perfecto lo vamos a hacer y tú dices que sí y después ya, en la medida de lo posible vas completando la carpetita cosa que cuando te la revisen de vuelta está todo, ese es un aspecto. El otro es el aspecto técnico. Cuando se entra en el proceso propiamente tal del caso, y tu entras a compartir con tu asesor técnico las diferentes vicisitudes que el caso ha tenido en el transcurso del tiempo y el otro que no está metido en la intervención propiamente tal, te permite dar una sugerencia, te sugiere algunas cuestiones, te reorienta, te ayuda a mirar nuevos focos, que es eso en definitiva ¿no?, que tú lo puedes tomar o no po, a partir de las... porque es uno el que está a cargo del caso, el asesor técnico, el director, está todo bien, pero es uno el que está dando la cara, es uno el que está en la intervención y uno mediatiza la intervención, mediatiza los requerimientos, entonces las sugerencias, y el otro aspecto es que de repente puede que algún caso te complique, te complique en el sentido de que te quedaste pegado, el caos no avanza, no se mueve pa ni un lado, y eso es frustrante. O de repente, el caso va, pero espectacular, mira pero que buen aso cómo avanza, pero de repente el caso no sé po cayó en cana “chuuucha la hueá este cabro que estaba bien ohhh soy un desastre”. O de repente que te digan mira, su estabilidad y los niveles de logro son frágiles, las posibilidades de que este cabro caiga preso son altas, las posibilidades de que a este cabro lo maten o que lo apuñales o que le pase alguna desgracia son altas, no te entusiasmes, no te animes demasiado, sostén la intervención, sostenla con todo lo que has venido haciendo, pero muévete un poquito de allí porque esta cuestión podría mejorar o empeorar. O sea que haya otro que te brinde la contención necesaria, que te brinde el asesoramiento técnico y que de repente te mire todo el proceso administrativo también es bueno, que son los tres aspectos que debe cubrir el asesor técnico.

Oye, en términos como de formación, ¿tú crees que la formación profesional que te entrega la universidad es suficiente para hacer este tipo de intervención?

No, ahí yo no podría hablar de eso. Uno porque no tengo, yo no me formé en Chile y, yo podría hablar de lo que yo he visto. Yo creo que en general no, o sea, yo creo que la formación de los profesionales que egresan de la universidad vienen a explorar en esta área, yo creo que no tienen la formación específica, yo creo que vienen como a ver y dentro de ese ver se van encantando con la extrañeza de la pega. Yo no he visto a nadie que tenga así cursos especializados que sean de infractores de ley en particular y se vean diferentes aristas de la criminología, y que se vean, no, no he sabido, yo creo que la gente, al menos yo lo que puedo ver, la gente que viene, viene por el caso tuyo o por prácticas o por tesis, viene por otra cosa, pero su formación en particular muchos no la tienen, lo que veo ¿no?, me fijo en los trabajadores sociales, terapeutas, psicólogos, que vienen acá, muchos de ellos plantean acá estudios descriptivos. Ni siquiera son experimentales, no, son básicamente estudios descriptivos, transeccionales, en algunos casos sin hipótesis y eso refleja que la universidad no está aportando para este tipo de población. Lo que yo veo ¿no?, no sé si habrá alguien, yo no he tenido la suerte de conocer profesionales que tengan

como tema específico dentro de la universidad una cátedra o una asignatura que esté única y exclusivamente a este tipo

Y en tu opinión ¿es la universidad la que debería estar mandatada para entregar las herramientas suficientes para poder hacer un trabajo como este, o para hacer intervenciones en un lugar como este?

Es que yo...creo...bueno, es muy...yo creo que hay una cuestión de...que tendría que ver con los sesgos de la educación en general. Hay muchas carreras que están pensadas en el mercado, en la salida laboral, en el profesional exitoso, qué se yo, tiene cada vez otra mirada. Yo creo que la...igual yo no sé si a las universidades les sirve y ese es otro tema ¿no?, generar profesionales para un tipo de población tan minúsculo, tan mínimo dentro de la sociedad, porque los jóvenes infractores de ley son un ¿0.02, 0.03 de la sociedad? Entonces los sesgos, o sea el perfil de las universidades cuando definen al egresado, lo están enfocando en sectores de la sociedad que no son golpeados, son excluidos, y eso tiene que ver con un perfil económico, de cómo están focalizando la sociedad, de cómo están viendo a sus profesionales, donde pretenden instalar, donde pretenden adjudicarse, y en ese sentido creo que tiene que ver con el sistema educacional chileno, tiene que ver con el perfil, los perfiles profesionales que determinan las universidades, y yo no sé si hay mucha gente que, yo no sé si hay tanta gente que le interese este tipo de problemas.

Pero pensándolo al revés, más que de lo que le puede servir a la universidad, lo que le puede servir a este tipo de programas, ¿crees tú que con las herramientas que le faltan a la formación profesional las entregue, las debiese entregar la universidad o es otra la forma de adquirir esas herramientas?

No po, lo ideal es que se produjese una interlocución en función de las necesidades que nosotros tenemos como programas, pero te digo, somos un punto muy minúsculo de la sociedad. Y además nuestros usuarios normalmente no son actores políticos, o sea las posibilidades que nosotros tenemos de formar, o sea de influir en las políticas de algunas universidades son muy bajas. Pero claramente falta formación profesional, incluso a nosotros porque te digo, nosotros en general nos vamos formando a porrazos, van buscando textos, libros, algunas cuestiones, que nos sean relevantes en función de lo que estaos haciendo, pero que se sistematice, determinar líneas teóricas, determinadas intervenciones en función de lo que nosotros queremos, no, no está. Si tú te fijas acá en este programa, viejos trabajando en el área, cuántos somos, ¿tres o cuatro? De 17-18 profesionales que estamos trabajando, tener 4 o 5 profesionales de años de trabajo en el área, respecto de 18 es bajo, porque algo pasa acá también. Muchos colegas, cuando pasan determinada cantidad de años se van, nosotros no encuentras gente que esté sobre los 50 en esto. Se van, se cansan. Porque resulta...porque la plata quizás no sea atractiva, porque no ves mayor desarrollo de teorías, de profesionales en esta área. Algo pasa. Pero claramente hay una falencia, hay una falta de producción de conocimiento en esta área.

Hablando ya directamente de la política pública, ¿cómo es por ejemplo la oferta en relación a la salud, salud física, salud mental, en función de las necesidades de los adolescentes?

No po, ahí no tenemos ni una, la oferta pública referida a los usuarios nosotros atendemos no tiene ni una prioridad en ningún lado. No po, ingresan como cualquier gente al sistema público, o Fonasa o alguno que tendrá Isapre, pero no hay ni una prioridad. No es que nosotros por ser programa SENAME o de una política pública de Estado podamos tener prioridad respecto de los usuarios que atendemos, no, no hay ni una

¿Y en educación y trabajo?

Tampoco, hay programas respecto de educación ninguna. O sea, educación y salud no tenemos ni una prioridad, funcionamos como cualquier ciudadano a pata, y gestionamos en la medida de lo posible, por ahí, tenemos...por ahí un mayor manejo, por el conocimiento de las redes institucionales, por cómo operan, por cómo funcionan y allí las posibilidades de generar algunas posibilidades de acceso a los usuarios que atendemos, pero en función de los conocimientos que tenemos, no es que desde el estado se les de alguna prioridad o alguna ley que beneficie a los usuarios de estos programas. Y respecto de educación, yo creo que tampoco. Y laboral yo creo que ahí hay una cuestión que es novedosa, la que está haciendo XXXX ahora, en general está Proyecto B y...tenemos como tres espacios donde reciben a este tipo de usuarios, que es gente que ha sido sancionada penalmente, que desde el punto de vista formal no tiene ningún acceso al mundo laboral. Yo creo que eso es una iniciativa importante de la fundación de generar un...un espacio así, pero no...y a ver dos instancias más que se dedican a este tipo de usuarios, que son difíciles de ingresarlos a un trabajo formal y además es difícil conseguir empleo para esta gente.

¿Tú crees que debería haber programas particulares como para, o sea como enfocados solamente en adolescentes infractores de ley? De salud, de educación

No. Es que depende, o sea mira, hay varias formas de responder eso...uno, cuando el Estado ¿no? Comienza a desprenderse de sus responsabilidades, no me parece bien y en ese sentido, cuando tu generas OTEC, por ejemplo, destinas cantidad de plata a organismos que muchas veces la plata no les llega a los usuarios. Y muchas veces te entran a dibujar números y cifras, qué se yo, se producen ahí ciertas perversidades del funcionamiento del...de este sistema de tercerizar ¿no? O muchas veces. Por eso te digo, es una forma, tú dices claro, si yo participase de lo que el mercado resuelve, el mercado tiene que ser lo más chico posible y delegar sus funciones en otras instituciones y que estas instituciones funcionen en función de aquello que se comprometieron a hacer, es una mirada respecto de eso. Y ahí generar programas que respondan a las necesidades que se yo. Pero muchas veces uno ve. Yo trabajé haciendo capacitaciones, en varias OTEC, de repente tu veías que la plata se la estaban choreando directamente. O no sé tú estabas capacitando gente, le estabas cobrando no sé po todo el código SENSE que en ese momento era un montón de plata por una huevada de curso. A mí me estaban pagando

bien como profesional por la auditoria pero tu veías que el curso no valía eso, claramente la institución se estaba choreando la plata de los trabajadores. Pero eso estaba permitido además por el Estado. Una cagada de curso, les cobraban un montón de plata, te cobraban todo el código SENSE de los trabajadores de un año, y la institución gastaba un poco respecto de lo que estaba cobrando, o sea hay varias cuestiones que tú dices, esta cuestión es, y si se hace el estado mejor cargo de eso, genera un rol fiscalizador más importante, genera todas las estructuras para dar cuenta de buena forma y atender las necesidades de la gente sin generar estas otras instancias, estas otras instituciones que de repente se están choreando la plata, o no cumplen adecuadamente las funciones para las cuales fueron empleados o las cuales se les esta contratando. Por eso te digo hay varias formas de responder eso. Estas mismas instituciones, en vez de generarse una serie de colaboradores del Estado, podría ser el Estado mismo que se hace cargo y que sea con esa plata, en vez de generar no sé po, no sé cuántos arriendos y cuestiones, podría hacerse cargo y comprar la casa en 3 o 4 años ya se economizó la plata y se quedó el Estado con una propiedad. Por eso te digo, depende de cómo uno enfoque el tema.

Y en tu opinión, la...ley 20.084 y el reglamento ¿son un aporte para la intervención?

No sé, si...no porque la, si tú la enfocas...la ley te permite, es el marco regulatorio, no tiene que ver con la intervención en sí. El cómo bajas desde allí es otro tema. Si tú a ello te digo que le falta a la ley, pero no es un problema de la ley en sí, es un problema que la política referida a menores de 18 años tiene una pata coja que le falta la ley de protección de derechos. Falta la articulación, entre una ley de protección de derechos y una ley de responsabilidad penal adolescente y esa es una falencia de Estado, es una política de Estado que está fallando allí. Pero la ley no te facilita ni obstaculiza la intervención, es un paraguas, que se ubica sobre los programas, los programas son una operacionalización de la 20.084. los planes de intervención son una operacionalización de una relación a la ley 20.084. no tiene que ver con la intervención en sí, te queda muy arriba. Es cómo la bajas el tema. Si tú a la intervención le das un carácter unitivo donde debes responder necesariamente y de manera excluyente a la ley, claro que va a ser un obstaculizador, pero si tú la tienes como paraguas, donde tienes que mirarla y atenderla, sin dejar de hacer lo que tienes que hacer, te funciona como marco regulador general no más.

Oye, en relación a la...a la oferta de salud, educación, salud, trabajo, igual están obligados a trabajar con algo, con lo que exista de instituciones que puedan responder a esas necesidades, de salud de trabajo, tu ¿cómo conoces o cómo conociste la oferta que existe hoy en día para este tipo de programas? ¿saliendo a la calle, te dijeron mira esto y esto colegio?

No, no, ahí...ahí tiene que ver con un poco de formación cívica por un lado ¿no? Si tú sabes que los municipios tienes determinadas estructuras, formas de funcionamiento y toda la cosa y que el Estado tiene determinadas redes, funcionando en las comunas, no es tan diferente el funcionamiento de Quilicura, Huechuraba, Puente Alto, Providencia, están todas

las redes, en todos lados, la presencia del Estado está en todos lados, es cómo te vinculas tú con ellas es otro tema. No hay grandes novedades entre un municipio y otro

Claro

O sea, y ahora lo otro, que cuando tiene un catastro de organización de las instituciones funcionando como el que tiene DEM te resulta fácil, entonces tú dices ya dónde está el COSAM, dónde está el Consultorio no sé cuánto pa tal lugar, donde está la junta de vecinos, está todo ese catastro y el DEM lo tiene y muchas otras instituciones lo tienen también. Y es ubicar la oferta pública, porque el DEM no funciona de otra forma, salvo en determinadas circunstancias en que contrata profesionales particulares y se paga en un horario particular, para atender ciertos requerimientos especiales.

Y la relación con esa oferta, la que tú estableces con esa oferta, haces no sé seguimientos en los colegios, a los cabros

No, no po, tiene que ver con, cómo la conoces, o sea, como ya la conoces, sabes cómo funciona y te ajustas a eso no más, en algunos casos pretendes forzar las situaciones en función de beneficiar a algún usuario del programa, que a veces lo logre y a veces no

¿Y en términos del financiamiento tú crees que es suficiente el financiamiento que recibe este programa?

Yo creo que claramente que no po, no estoy de acuerdo con él, con el financiamiento en general de este tipo de programas, porque te digo, una principal los salarios son bajos. Y está siendo una de las instituciones que más paga. Por eso suponte, el sueldo nuestro en algunos casos es casi al nivel de asesor técnico o más de otras instituciones. Principalmente, los sueldos, de todos los profesionales, de todos lo que somos acá en este programa, somos 25 personas, yo creo que todos debiésemos ganar más dinero, para vivir sin dibujar las cuentas, sin entrar ahí a...andar de miserable a fin de mes y pidiendo un anticipo a la quincena qué se yo, cuestiones así, eso es miseria que se pasa, y que tú las ves. Yo creo que eso es un tema ¿no? Y lo otro que hay momento que requieren dinero para capacitaciones de un usuario que no sé po, algunos te dicen no sé po sabe que a mí no me interesa, no sé po aprender a, de albañilería, quiero aprender mecánica automotriz, un curso básico de mecánica automotriz y que podrían acceder a alguna capacitación, pero la oferta, que te ofrecen las instituciones no está dentro de los...dentro de los intereses de los cabros. Alguno quisiera aprender no sé, quisiera aprender otra cuestión, no sé electricidad domiciliaria. Puta pero no está. Otro quisiera aprender no sé corte y confección de alguno, pantalones, qué se yo. O te plantean otros requerimientos y eso acá no está, o sea te dan cursos de enfierrador, de peluquería, no está. Y a veces sí, si un cabro el curso te sale 200 lucas, 150 lucas, y tu quizás allí generes, le abras una posibilidad laboral a un cabro, le generes mayores oportunidades en la vida, son pequeñas cuestiones, y claramente aquí hay un problema de plata. Que en esos cursos masivos que se dan, o esas inserciones laborales que están, muchas veces a los cabros no, no los motivan po. No sé

po, algunos dicen, enfierrador, ya que lindo enfierrador y ¿dónde voy a trabajar? En la construcción, ¿cuánto voy a ganar? 300 lucas? 250 lucas? Nooo, no trabajo en esa hueá, me voy a cagar de hambre, no pa eso sigo robando. No es que yo crea en el choreo, pero a veces las formaciones, las capacitaciones que se dan, son para produciendo obreros y ese es otro tema, hay un tema ideológico ahí en el fondo, que las capacitaciones que se ofrecen, siempre o casi siempre tienen que ver con seguir reproduciendo más de lo mismo, es como seguir reproduciendo pobreza, por ejemplo, a modo de...hay un cabro que está estudiando en este momento ingeniería en administración de empresa. No se caga de hambre el cabro, pero es una cosa parecida. Y desde el SENAME un día me llamaron para consultarme todos los datos, para ver la posibilidad de ver desde el SENAME que se generara un programa para respaldar a estos cabros que estudian en las universidades. O institutos, esto yo te estoy hablando en marzo...

¿Respaldarlo en qué sentido?

Económico, pagar el arancel. Te estoy hablando de marzo y estamos en noviembre y la hueá no prosperó y yo conversé con el cabro y le generé ciertas expectativas y el cabro sigue ahí medio cursando, paga su arancel, toda la cosa, no es gran cosa. Pero no tiene un recurso económico para seguir financiando su carrera po, el cabro se mantiene estudiando y todo, pero claramente si se generara, o sea está bien que pongan enfierrador, está todo bien, hasta pintor, no sé. Pero generemos también oportunidades a otros cabros que no les interesa ser obreros, o sea, si esta empresa que le pagan 120 lucas para financiar su arancel, bueno generemos esa plata, financemos eso también. Otro que quiere ser chofer de camiones de carga o manejar transantiago y tiene licencia clase B y necesita clase A, puta paguemos ese curso. Veamos. Pero es que hay una oferta dirigida, no necesariamente están todos representados los casos que tenemos, sobre todo aquellos que generar mayores aspiraciones, formación de la universidad, institutos, donde...los cabros estudian porque de tripas corazón no más, con muchas dificultades, con muchas penurias, y desde la línea, podría haber una línea programática de mayor, d inserción de recursos en los programas para este tipo de iniciativas, cabros que quieren seguir estudiando, paguemos la matricula al menos, paguemos un arancel, dos aranceles

Oye, y en relación a SENAME, ¿cómo te relacionas tú con SENAME? ¿Tienes alguna relación con SENAME en realidad?

No

¿Ves aspectos negativos o positivos en la relación entre SENAME y el programa?

Es que no...yo no tengo relación con el SENAME po, no te podría decir si es positivo o negativo, no está no más po, quizás la, los que tienen mayor vinculación son los asesores técnicos y la dirección del programa. Pero yo en lo particular no.

Ya. Bueno ya no tengo más preguntas, no sé si quieres agregar algo más respecto como de lo que obstaculiza a la ejecución de este tipo de programas

Hmm... no la verdad es que no tengo más, no hemos hablado de todo po, cagüineamos un rato largo. No hablamos de todo, de todo, bueno igual de todas maneras si te queda alguna duda, alguna inquietud, alguna cuestión que te respondí muy breve o te faltó alguna otra cosa, estoy a tu disposición po, no hay problema.

Muchas gracias.

Entrevistado 2

Bueno para empezar necesito que me digas tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Eh bueno yo soy gestora de educación social y llevo acá en el PLE... un año 8 meses más o menos, si en febrero del 2015 empecé a trabajar acá en el PLE antes trabajaba en otro programa de la fundación, que era del área de protección.

Bueno, me gustaría que partiéramos hablando un poco como en términos más técnicos o teóricos de la intervención, partiendo por las orientaciones técnicas de Sename. ¿conoces las orientaciones de Sename para este tipo de programa?

Sí.

¿En qué medida te parecen que pueden ser un aporte a la intervención? O, ¿son un aporte a la intervención?

O sea, si yo creo que son un aporte a la intervención, pero hay ciertos aspectos que sean discutidos acá en el programa que escapen un poquito a la realidad que se viven en los programas.

¿Cómo qué?

Eh... en la última reunión que hubo con la gente del Sename se habló, ellos hablaron un poco de que la responsabilidad mayor es de los adolescentes y dejaron un poco de lado el trabajo con los padres, como que todo se centra en el adolescente y eso es a lo que nosotros no estamos de acuerdo, ¿ah? Pensando en que el adolescente es parte de un contexto, es parte de una familia, de un hogar, y muchas veces esa la constitución de esos hogares permite que los jóvenes o adolescentes lleguen a esta situación, ¿no? Hay muchos temas de abandono, de maltrato, eh de negligencia, entonces consideramos que es importantísimo el trabajo que se tiene que hacer con la familia, en estos contextos y no es solamente la responsabilidad penal adolescente, sino que también debería haber un gran espacio de trabajo con los adultos responsables o significativos, que no siempre son los padres.

Entonces, en función de estas orientaciones técnicas, ¿tú logras aplicar algo de lo que aparece ahí?

Eh si, si, se logra, o sea es que lo que pasa que también nosotros hablamos de orientaciones técnicas, pero en realidad son directrices, porque nosotros no podemos tomarlo solamente como orientaciones, sino que a nosotros nos exigen cumplir con eso, entonces ese nombre de orientación creo que hoy día no es así, ¿ah? son más, tenemos que cumplir eso, ¿no? Y cada vez nos están agregando más cosas, hoy, por ejemplo: tenemos que... justificar con cada una de las, las entrevistas directas que tenemos con los jóvenes con firma y para nosotros eso es complejo, porque nosotros, en la intervención, le hablamos a los chiquillos que son intervención socioeducativa, por lo tanto que ellos se saquen el pensamiento de que vienen aquí a firmar, como cuando van a juzgado, sin embargo ahora cada vez que vienen tiene que firmarnos una hojita, entonces es una contradicción, porque nosotros le decimos que no tiene que venir a firmar, sin embargo nos tienen que firmar un monto de hojas cada vez que hay una entrevista directa con ellos entonces, eso se ha formado un poquito, se nos ha hecho complejo que ellos que entiendan el proceso socioeducativo.

Y esto de venir a firmar es un, como de una orden que viene desde Sename.

Desde Sename si

Y, ¿hay en algún momento técnico de atrás?

Mira yo creo que va a venir de las nuevas orientaciones técnicas, pero yo creo que esto tiene que ver con... con los cuestionamientos de Sename de este último tiempo, entonces en términos de tener verificadores, ¿ah? se ha implementado toda esta tema de las firmas, porque es un peso ahora recién de octubre implementarse y en esta yo creo que está directamente relacionado con el tema del cuestionamiento que tiene Sename, además que cada programa también tiene que resguardarse en el sentido que tiene que demostrar que se está haciendo el trabajo, para no ser cuestionados tampoco.

Y la supervisión técnica que hace Sename ¿es un aporte a las mejoras en las intervenciones?

... Eh... es que depende, porque hay evaluaciones, por ejemplo que son muy técnicas en el sentido de que las carpetas tiene que estar así, que tiene que estar estos papeles, que el registro tiene que ser más líneas, no puede ser tan corto... y hay a veces hay evaluación donde tocan temas como más cualitativos en términos de que... hay que hacer alguna otra modificación en la intervención y eso también tiene que ver con que a lo mejor eso si se hacía, pero no habían verificadores, entonces como programa lo que se está haciendo es elaborar más verificadores para demostrar de que si estamos haciendo ese trabajo, porque hay muchas cosas que se hacen pero que no quedan registradas, entonces la manera de que esas cosas, de que queden registradas, es elaborar más instrumentos que nosotros podamos dejar como verificadores y demostrar que ese trabajo se hizo, entonces en el

fondo claro la evaluaciones nos han servido para entender que tenemos que registrar más cosas.

Y en tu opinión y en tu experiencia también la, ¿son coherentes la orientaciones técnicas con la ley 20.084 y con esta supervisión del Sename?

Lo que pasa es que hay un cuestionamiento también con respecto a la 20.084, porque ,por ejemplo, se elaboró y se promulgó una ley de responsabilidad penal adolescente antes de que hubiera una ley de garantía de derecho de los niños y de ahí ya impartimos mal po, entonces.

¿En que crees que afecta eso?

En que no se garantice los derechos po, que es fundamental, entonces estamos mal desde lo punitivo mirando la situación de los adolescentes que, desde sus propios derechos, entonces es como obviamente que si partimos mal la cosa sigue igual mal po.

Claro, ¿y tú crees que como en el estado en el que esta la legislación y eso que tiene aspectos positivos que se puedan rescatar la ley?

Si yo creo que el implementar estos programas son positivos, ¿ah? independiente a que hay obviamente un montón de errores, que hay gente que está elaborando cosas sin tener mayor conocimiento de la realidad, hay muchas cosas que se elaboran arriba y no hay conocimiento real de lo que pasa debería haber un canal más de información que suba y que pueda servirles a ellos para mejorar las cosas, pero al parecer no se ha dado y no sé si va a dar con toda la crisis que hay hoy día, además que se está pensando reestructurar todo lo que es Sename, entonces no sabemos tampoco en qué va a quedar todo, pero si yo valoro y rescato los programas creo que hace un trabajo importante con los pocos recursos que hay este hacen un trabajo importante para los chiquillos.

Y en términos, como negativos de la ley, ¿que no aporta o que le falta?

... eh primero, por ejemplo, que no todos los profesionales que trabajan, por ejemplo, en el sistema judicial están en conocimiento real de la ley, o sea hay muchos abogados que no tiene conocimiento, hay fiscales que no tiene conocimiento, hay jueces que no tienen conocimiento cabal de la ley ,porque tampoco se ha preparado a toda la gente que va a trabajar en el sistema de ley de responsabilidad penal adolescente no se les ha capacitado todo el mundo para trabajar en eso entonces, hay jueces que ven la ley de una manera y hay jueces que la ven de otra manera, es una parte encuentro yo negativa para poder ejercer la ley, lo otro es que como te decía se le da la mayor responsabilidad a los adolescentes y ahí creo que hay un tema de... en que los chiquillos se han metido en esto de, en el fondo los chiquillos son un producto... obviamente que hay algunos con más daños y otros con menos daños, hay chicos que tienen más posibilidades de cambiar de... de vida y hay otros que están más dañados por historias de vida, también que la familia están en el circuito delictivo y es mucho más difícil para ellos este proyectarse en otro estilo de vida,

entonces creo que la ley también debería tener muchos mas aspectos con respecto a esa situación del contexto de los chiquillos.

En... entiendo que este año se hizo el manual del delegado acá en la fundación

Si

Eh antes de que existiera esta versión, ¿había algo parecido que sistematizara las funciones?

Habían antes instrumentos sí, pero... estaban como poco estudiados en el sentido de que... se nos entregaron, pero no se realizó bien si estaban acordes a la realidad acá habían de hecho algunos que estaban... tenían algunos errores y no se había visualizado eso, por lo tanto eso afectaba un poco las evaluaciones que se hacían, pero si habían antes, bueno cuando yo llegue acá a mi lo primero lo que me pasaron fue el libro de la orientaciones técnicas de SENAME de los programas en libertad asistida especial lo primero, para contextualizarme al tiro, en lo que era el programa y después en la medida en que se intervenían con los chiquillos me empiezan a pasar los documentos que hay que llenar los que sirven para el proceso de profundización diagnostica etc., los formatos que hay para este, para los informes para los diferentes tipos de informes, pero después se da un paso más de empezar a elaborar otro tipo de instrumentos que sirvan más para recopilar más Información de los chiquillos y para también... de la intervención misma, pero también conscientes de que falta mucho por hacer.

Y la... el manual del delegado que existe ahora ¿lo aplicas en alguna medida como el pasado aparte de las funciones que...

Si es que por eso te digo, el manual más que un instrumento para aplicar tiene que ver con los instrumentos, que se yo... los formatos para que forme... en qué momento se tienen que ocupar como una guía más o menos de lo administrativo, pero falta un poco más de lo que es instrumentos para la intervención misma para el proceso socioeducativo, considero yo que falta un poquito más.

Y los modelos teóricos que aparecen en el manual, ¿te sirven para la intervención?

Eh si.

¿Sí?

Sí, porque bueno son de alguna manera una guía de entender que es lo que se quiere informar también ¿ah? Porque... en un principio era más cuantitativo hoy día se ha tratado de meter más la parte cualitativa para entender los procesos de los chiquillos, también que no es solo un tema punitivo, sino que ahí hay otros temas que influyen en la realidad de los chiquillos entonces también se ha estado... incorporando de esa parte más cualitativa en los documentos que se entregan a los informes, por ejemplo, no es solamente si los

chiquillos cumplen o no cumplen sino que cuales son los factores que influyen que el chico no esté cumpliendo o el que si este cumpliendo sus planes de intervención.

Y estos modelos teóricos en los que aparecen en el manual, ¿tú los conocías de antes?

Eh algunos sí

¿Son aplicables los modelos teóricos que aparecen ahí?

... Es que... yo creo que si son aplicables, porque también eso ha sido parte de un trabajo de los profesionales de acá del DEM para este... poner la... parte teórica que corresponde a este trabajo, porque como te digo, por un lado está la parte de orientación técnica, pero por otro lado también el DEM ha hecho un trabajo de ir mas allá y ver desde cuales son los conceptos teóricos que se van a parar para trabajar con los chiquillos en las intervenciones y yo creo que sí que se han elegidos los que corresponde, obviamente que falta desarrollarlo más ¿ah? falta desarrollo.

Y respecto como de los objetivos de la intervención, el PLE de la fundación, ¿tiene o agrega objetivos a la intervención? aparte de los que plantea Sename o la ley

Sí, porque los objetivos tiene que ver con la realidad de los chiquillos, entonces nosotros tratamos de que cada plan de intervención sea un plan personalizado, por lo tanto no es que todos los chiquillos les ponemos los mismo objetivos, sino que a cada uno de los chiquillos se ve la situación, la realidad y de ahí se parte con los objetivo ¿ah? claro, por ejemplo, Sename no quiere que nosotros trabajemos tanto con las familias, pero nosotros igual seguimos poniendo objetivo de que están relacionado con la familia, porque seguimos con nuestra posición de que no se puede trabajar con los chiquillos solamente, entonces ahí seguimos con nuestra posición y en los juzgados nos aceptan esos objetivos y de hecho si no hay algo que hable mucho de la relación familiar los jueces nos piden que incorporemos objetivos que tenga que ver con la familia, entonces si creemos que se desarrollan objetivos que se aceptan más a la realidad de los chicos, obviamente que hay ciertos objetivos que tienen que si o si estar, porque están relacionados a las orientaciones técnicas pero también tenemos la posibilidad de incluir otras cosas.

Y esto... los objetivos que plantean, o sea como los objetivos de Sename, los objetivos del PLE ¿son alcanzables?

O sea 100% no todos los objetivos son alcanzables, es que también desde la mirada que sé que se tenga, porque, por ejemplo, los objetivos de cumplimiento de sanción de que los jóvenes adhieran a la al cumplimiento de la sanción, claro puede haber un chico que venga toda las semana o una niña que vengan toda las semana a las entrevista, pero no se hace ningún proceso, porque la muchacho o el muchacho no hablan, porque les da lo mismo ellos viene aquí condenados a firmar y no hay ningún cambio en su comportamiento, entonces claro estamos cumpliendo con el objetivo de que el joven o la niña venga toda las

semana a entrevista al programa y estamos cumpliendo con ese objetivo, pero no estamos cumpliendo con ningún otro objetivo ni con que salga de la situación de riesgo ni que baje el consumo de drogas ni que se escolarice, no cumplimos con ningún otro solamente que venga para acá, entonces ahí también entramos en una contradicción.

¿Y hay coherencia entre estos objetivos entre los del DEM y los de Sename?

Eh... lo que pasa es que... yo creo nosotros tratamos de adaptar las orientaciones a la realidad que nosotros tenemos, pero no podemos los objetivos plantearlos así como ellos dicen, porque nosotros tenemos una realidad nosotros vemos a los chicos todos los días conocemos sus historias nosotros para hacer un plan de intervención tenemos un procesos mínimo de un mes para conocer la realidad de ellos y no solamente de ellos, sino que de la familia del entorno, por lo tanto claro nosotros tomamos las bases que nos dicen que tenemos que ver la parte, no se de violencia la parte de adulto significativo, ellos nos dan los ámbitos a cumplir, ¿ah? y los criterios que tenemos que nosotros ver que si es de responsabilización de inserción social y habilidad social, pero como nosotros vamos a elaborar esos objetivos y cuáles van hacer los micro rubros que nosotros vamos a tener tienen que ver con la realidad de que nosotros vemos entonces yo creo que más que coherencia y un complemento entre las dos cosas ¿ah? en que tomamos una cosa y nosotros la armamos de acuerdo a la realidad de que nosotros conocemos po.

Oye, ¿y con qué prácticas o técnicas en realidad cuantas para poder hacer las intervenciones?

Desde acá tenemos diferentes instrumentos socioeducativos para recabar información para conocer.... los niveles o los patrones de consumos de drogas alcohol para ver los niveles de riesgo que hay, también para ver los intereses laborales o de capacitación que los chiquillos puedan tener, a ver... los la construcción familiar con el programa vemos el tema de la línea de vida para conocer sus historias familiares y después nosotros cada uno como profesional, también trae sus propias herramientas, entonces también tratamos de aplicar esas herramienta en los intervenciones y también tratamos de compartir las con nuestros compañeros por si alguien le sirve tal o cual instrumento tal o cual técnica que lo pueda aplicar también, pero yo creo que cada uno como profesional de su expertíz trae sus propias formas de trabajo.

Oye, ¿existe una como planificación de actividades de las intervenciones?

Existe lo que se llama plan de acción que ese lo trabajamos, bueno los informes se hacen cada tres meses a tribunales eso es lo que nosotros estamos comprometidos, a no ser que el tribunal diga otra cosa que sea por según el caso a veces te piden que mensualmente mandes un informe o bimestral, pero la generalidad son cada tres meses, entonces para eso nosotros tenemos un plan de acción que donde se ponen los objetivos que se van a trabajar durante esos tres meses, porque, por ejemplo, todo el plan de intervención no se puede trabajar en tres meses ah? una por el tema de cumplir con los objetivos de

cumplimiento y otra porque... las sanciones son más de tres meses por lo tanto tú tienes que dividir el plan de acción no sé de tres años lo vas dividiendo en cada tres meses y vas viendo cómo va evolucionando cada uno de los objetivos si los cumple si no los cumple y si no los cumple ir repitiendo en los otros planes de acción hasta que se cumpla. Pero es más que nada para ordenar justamente la intervención de no tener que trabajar con todos los objetivos porque eso es imposible en tres meses, entonces mejor sacamos los objetivos que a lo mejor son más urgente en ese periodo para trabajar, los otros los dejamos para los otros periodos y después al finalizar los tres meses revisamos los niveles de cumplimiento y vemos cuáles se cumplieron, cuáles hay que repetirlos para seguir cumpliéndolos el próximo periodo, o a lo mejor hay alguno que hay que suspender y tomarlo en otro periodo más adelante, entonces eso nos sirve para nosotros para ir viendo cómo va el proceso y eso se trabaja con los mismos chiquillos, se ve el plan de acción, se revisa el plan de acción y ellos mismos se dan cuenta de que falta trabajar esto o que esto ya lo tenemos trabajado y en qué cosas ellos tienen que poner más énfasis, porque además eso los hace comprometerse más con la intervención misma

¿Y bajo qué criterios vas priorizando estas actividades o estos objetivos como de cada periodo?

Es que depende de las urgencias porque, por ejemplo, no sé po, en el mes de septiembre no vas a trabajar educación porque si el chiquillo al mes de septiembre no se matriculó ya no hay nada que hacer, hay que esperar al periodo de diciembre-marzo para ver el tema de que el chico o la niña si tiene intenciones de matricularse veamos a qué colegios hay disponibles, donde se puede matricular, etcétera, etcétera, de acuerdo a los intereses de cada uno. Y así tú vas viendo si hay algún momento que la niña o el muchacho no quieren trabajar, o de repente de dicen sí quiero trabajar, entonces vemos en el comienzo del periodo el tema laboral o de capacitación. Y cuando también, por ejemplo, a nosotros nos llegan invitaciones para capacitaciones de repente en el mes de marzo, entonces ahí podemos recién trabajar el objetivo de inserción laboral o inserción a capacitaciones, porque si no nos llegan antes, los ofrecimientos no podemos hacer nada con ese objetivo po. Lo mismo en términos de salud o de drogas, hay veces que los chiquillos, las chiquillas no reconocen tener un consumo problemático, pero después a medida que uno va trabajando con ellos, que se va vinculando más con ellos, que pasan cosas que uno conversa con los padres o con los adultos, y ahí uno identifica que los chiquillos si están con un consumo problemático, en ese momento se trabaja el tema de la derivación en algún programa especializado, si uno va viendo en la medida de este...de las urgencias también que se van dando y de los momentos en los que estamos trabajando.

¿Afecta de algún modo la relación que tienen que tener con, como con todo lo jurídico? El tener que estar mandando los informes, las audiencias de control de ejecución, todo eso, ¿afecta de alguna forma a la intervención que además se plantea desde SENAME y desde la ley como psico-educativa?

Claro. Bueno, uno hay que, todo eso te quita harto tiempo, entonces cuesta un poco planificar las intervenciones mismas con los chiquillos, entonces estoy muy concentrado en los informes, en todo lo que tengo que hacer y no en planificar más allá, a lo mejor hoy día podría hacer esto, podría hacer esto otro, buscar algún instrumento especial para hoy día, como que te...te reduce mucho el tiempo de...de...de trabajo más directo con los chiquillos porque además no es solamente informes, también están los registros que tienes que hacer en SENAINFO y esos registros después tienes que pasarlos a la carpeta, pero cuando lo pasas a la carpeta tienes que escribirlo con más detalle, ser más explicativo en las cosas que se hicieron, y eso es demoroso y después todo eso tienes que imprimirlo y ponerlo en carpeta y más encima ahora, eso, esos registros los tienen que firmar los chiquillos. Entonces ya no es una firma al mes, sino que son como firmas, si estuviste 5 encuentros directos, son 5 firmas más que tengo que hacer con ellos. Entonces, sí encuentro que el tema jurídico igual, las audiencias tienes que ir a todas las audiencias, no puedes faltar y las audiencias tú sabes que te dicen a las 10 y a veces te atienden a las 12 po, y pierdes toda la mañana en tribunales. Ahora por otro lado, sí son importantes cuando son casos por ejemplo de control de ejecución, de ordenar el cumplimiento de los chiquillos, que a veces los chiquillos tienen más de una causa que cumplir, cuando los chiquillos no están cumpliendo y es necesario hacer un encuadre jurídico, y cuando hay que hacer un quebrantamiento vía directo, porque los chiquillos no aparecen acá, para esos casos igual es necesario po.

Y ahí, esas intervenciones particulares, los encuadres jurídicos, los quebrantamientos, ¿afectan de alguna forma la intervención para bien o para mal?

Lo que pasa cuando tu haz ido a un encuadre jurídico y los quebrantamientos es porque no hay intervención socioeducativa, es porque los chiquillos no están viniendo, entonces la única cosa que te queda ahí es informar que no estoy haciendo nada po, y que ahí el tribunal es el que tiene que decidir. Entonces, si afecta o no, claro los chiquillos a lo mejor se pueden enojar, pero en el fondo también es la responsabilidad de ellos de que eso se hace cuando ya se han agotado todas las otras posibilidades, o sea no es que si viene en un mes o un mes no viene, lo quebrantamos, no nosotros acá damos hartas oportunidades, hablamos con la casa, hablamos con los adultos, hablamos con ellos, casi los andamos persiguiendo por todos lados, entonces cuando ya se agotan todas esas alternativas ya vamos a, pasamos a este otro paso, entonces ya no se va a afectar el trabajo socio educativo porque en el fondo no hay trabajo socio educativo si el chiquillo no viene.

Oye, en términos como de evaluación, ¿hay algún mecanismo que venga de SENAME o externo a la fundación en el fondo, que les permita a ustedes saber el avance de las intervenciones o mejorar las intervenciones o algo así o saber los resultados que están teniendo las intervenciones?

Así como externo, no, porque la...a ver...mira la otra vez, por ahí, no me acuerdo si fue el año pasado o a principios de este año se hizo una encuesta de satisfacción de una, de unas personas externas, pero eso lo contrató la misma fundación, y esa encuesta se le hizo a los

chicos y a las niñas que están acá po. Tenían que cumplir ciertos requisitos de tener tanto tiempo acá en el programa, etc. Y eso es lo que yo he visto como de evaluación externa con respecto a la intervención misma, porque a los chiquillos no se les preguntaba qué les parecía la intervención, qué les parecía el delegado, si iban a verlo, si no iban, eso, pero de otras instancias no porque las evaluaciones que hace SENAME son más técnicas y financieras, tienen más que ver con lo administrativo.

¿Y tú tienes acceso de todas esas evaluaciones?

Nos dijeron que nos iban a entregar los resultados de esa evaluación, solamente lo que nos hicieron fue entregarnos como el puntaje que habíamos tenido y quienes estábamos como mejor evaluados dentro del... salieron mejor evaluados dentro de esa encuesta, pero no me acuerdo de haber recibido más información como más detallada, solo que fue eso.

Y la fundación a nivel interno, ¿tiene mecanismos que permitan ver o que te permitan a ti ver los avances o las mejoras, o cómo se puede mejorar la intervención?

Nosotros tenemos evaluaciones o no evaluaciones, supervisiones técnicas, con los asesores técnicos. Entonces, cada cierto tiempo, cada tres meses más o menos, nosotros tenemos supervisión técnica y en esas supervisiones técnicas nosotros hablamos de los casos. Cada caso, cómo van, pa dónde van, pa donde podemos llevarlos, los vemos en la complejidad de cada uno de los casos. Además, tenemos también la revisión de casos en reuniones técnicas, que ya eso es más abierto porque cada uno, o sea nos vamos turnando una vez cada dos semanas un delegado presenta un caso junto con su asesor técnico a todo el equipo y el equipo va analizando el caso, le va entregando opiniones, qué cosas se pueden hacer, qué otras cosas van entregando opiniones a la intervención que se está haciendo, entonces igual varias instancias para ir revisando la intervención que se está haciendo. Pero de manera interna.

¿Y tú sabes si el programa es evaluado por quien sea para poder saber cómo en términos generales quizás, los resultados que están teniendo las intervenciones, si se está reinsertando socialmente a los cabros?

Bueno, las evaluaciones que hace SENAME, tiene que hacer anualmente evaluaciones y ahí ellos ven los porcentajes que se sacan, con respecto al trabajo.

¿Y tú tienes acceso a esos resultados?

Pasa que ahora que como hemos estado con temas de, llevamos ya como, al parecer como tres años, postulando, licitando, no se ha ganado ninguna licitación y se vuelve al proceso de licitación, entonces mientras no se establezca digamos, mientras el programa no se gane la licitación, no va a poder haber evaluación, porque es evaluación de, del proceso anualmente se hacen esas evaluaciones, pero cuando tú te has ganado el proyecto, mientras no te lo hayas ganado no hay evaluación digamos anual de SENAME, entonces tenemos que esperar los resultados ahora que me parecen que son el lunes, así que el

domingo vamos a ir todos a misa (risas) a pedir que por favor! Y a partir de eso después, al año siguiente viene la evaluación po, para ver qué, si se ha cumplido o no con todas las exigencias de SENAME, qué niveles de cumplimientos hay. Ahora el tema de la reinserción o la reincidencia de los chicos, eso me parece que se hace a otro nivel, más que de proyecto, en general a la cantidad de jóvenes que salen del, de los sistemas digamos de libertad asistida o los que salen de sistema cerrado o semi cerrado, pero eso lo ven a otro nivel me parece, esas evaluaciones.

¿Y tú cuentas con algún sistema de evaluación, que te permita a ti al menos ir sabiendo si hay que cambiar los objetivos, si es que hay que quizás cambiar el camino, el proceso, no sé?

Es que eso lo vamos viendo en las asesorías técnicas

¿En qué aporta esa asesoría técnica a la intervención?

En que revisamos cuál es el proceso que ha habido durante esos tres meses, vemos cuál es el compromiso también de los chiquillos, cuales son las urgencias que hay, si hay que...contactar instituciones externas, entonces ahí en las asesorías nosotros vamos viendo si vamos bien por el camino o si es que hay que agregar alguna otra cosa antes de que se termine el periodo, también tiene que ver o a veces inclusive tenemos que conversar antes porque hay alguna crisis y no esperamos a la asesoría técnica sino que conversamos antes la situación, y en ese momento también hay que cambiar el rumbo un poco de, de la intervención. A lo mejor se dejan todos los otros objetivos del plan de acción de lado y se concentra en uno solo. Pero eso depende de cómo se va viviendo el día a día con los chiquillos y ahí hay planes de acción que nosotros, van pero súper bien y no hay que hacer ningún cambio y se tiene como clarito el camino, pero hay otros, hay otros chiquillos, otras niñas que son muy inestables, entonces, siempre hay que estar como atento a los cambios que pueda haber.

Oye en términos como de la gente que trabaja, ¿te parece que es suficiente la cantidad de profesionales y de funcionarios que componen el programa?

Yo creo que...debería haber más gente trabajando y en términos de generar mayor profundización en los procesos, podría haber más gente trabajando, más gente en qué cargo, por ejemplo, más delegados, más asesores, y tener otras áreas también que aporten más al, a la, a la intervención no sé, a lo mejor...cómo se llama...oh se me olvidó el nombre, que son como orientadores...

¿No asesores técnicos?

No, que tengan que ver con la planificación por ejemplo de los chiquillos de los tiempos libres, de la priorización de otros proyectos de vida, ah no me acuerdo cómo se llaman. Que trabajan ellos mucho en las comunidades terapéuticas.

¿Monitores?

No, son profesionales. Trabajan con...

¿Terapeuta ocupacional?

¡Eso! Creo que sería bueno, incorporar por ejemplo terapeutas ocupacionales acá.

¿Y eso se ha propuesto aquí?

Mmm...se ha propuesto, lo que tengo entendido es que se propuso, por ejemplo, tener una persona para ver el tema de la inserción laboral. Pero ya que tenga que ver con, así como coordinador de redes, pero el coordinador de redes es más amplio, porque trabaja digamos en todo el ámbito, puede ser salud, educación, trabajo, etc. Entonces, él trabaja más específicamente con el tema laboral, para poder trabajar en la inserción laboral o capacitación de los chiquillos, entonces, tengo entendido que hay ese, existe un nuevo cargo dentro del programa. Este, a lo mejor eso podría verse un poquito como...como el otro cargo que te...tu acabas de decir, pero sí es necesario siempre ampliar los profesionales que puedan intervenir en estos espacios, porque la intervención tiene que ser integral, no es solamente conversar aquí lo que hiciste o lo que no hiciste, si era bueno o si era malo, sino que también cuáles son tus expectativas de vida, por qué no, por qué te fuiste por este lado y no te voy por este otro, qué es lo que te pasa, qué es lo que te frena a cambiar de estilo de vida, para eso ellos necesitan más orientación.

Oye, y la formación profesional, ¿tú crees que alcanza para hacer este trabajo?

No, yo creo que siempre es necesario más capacitaciones, porque cada vez también son más complejas las situaciones que se dan.

¿Y esas capacitaciones de donde vendrían, de dónde crees tú que deberían venir?

De instituciones importantes en el área, de universidades. Porque tienen que ser...es más profunda, tienen que ser profesionales que realmente nos sirvan, no una capacitación que ni siquiera te dan un certificado. Sino que cuestione que, porque de repente uno ha ido a capacitaciones de, de otras instituciones, y no, te day cuenta que no, que no se sabe mucho de el tema. Pero sí, hay otras capacitaciones que uno considera que sí pueden sobre todo de las universidades más nombradas, yo creo que tienen muchas herramientas que nos podrían entregar. Y como te digo con la complejidad de que se está haciendo, dando de los casos y de las familias, debería haber mayor cantidad de capacitación. Tener la posibilidad de capacitarnos y queda en los programas y que SENAME también identifique la necesidad de que sus profesionales se especialicen.

¿Hoy día tienes posibilidad de capacitarte?

No. Son pocas las capacitaciones que hay y generalmente hay un cupo, dos cupos, y nosotros aquí somos un montón, entonces a las finales te toca una capacitación al año.

En términos de infraestructura, ¿tu sientes que cuentas con todos los espacios para poder cumplir con tus funciones?

No, No

¿Por qué no?

Porque, por ejemplo, para hacer trabajos grupales acá no tienes dónde. El único espacio es el comedor, pero ese comedor se ocupa para un montón de cosas, entonces, no, no hay un, debería haber un espacio, donde se hiciera solamente trabajo grupal, por ejemplo.

¿Trabajos grupales con los adolescentes? ¿Entre los delegados?

Con todos. Adolescentes, con los padres, nosotros como delegados, considero que falta un espacio para eso, un espacio más grande, para el trabajo más de grupo.

Y el resto de las personas que trabajan aquí, el resto de los delegados, los asesores técnicos, la persona que hace el aseo, el secretario, los choferes, todos ¿crees que cuentan con la infraestructura pa poder cumplir cada uno con sus funciones?

M...yo creo que falta espacio, faltan espacios.

¿Qué tipo de espacios?

Por ejemplo, el espacio de...acá, afuera por ejemplo cuando llueve nosotros no tenemos otro espacio, es decir tenemos que pasar para allá, para acá, nos mojamos, tenemos, si salimos corriendo tenemos el peligro de que nos podemos caer porque las baldosas son resbalosas, hay un tema ahí que a lo mejor puede ser muy básico, pero que tiene que ver con la calidad del trabajo...falta a lo mejor más, un espacio para, bueno las oficinas son chicas, por lo menos la oficina de nosotros es chica, tiene mala calefacción y mal refrigeración en él, en el verano, ahora nosotros nos morimos de calor y eso que recién estamos en noviembre, no sé qué va a pasar en enero en esa oficina ¿cachay? Faltan cosas de infraestructura, faltan acá, por ejemplo, necesitaríamos un, un, una pizarra pa trabajar con los chiquillos, los chiquillos son muy visuales, entonces es muy bueno trabajar con ellos con dibujos, no tenemos po. Podríamos tener una radio pa poner música con los chiquillos cuando trabajamos, más de alguno me han dicho, pero tía es fome, podríamos escuchar un poco de música, entonces faltan como todas esas cosas que un poco relajen también el tema de la intervención con los chiquillos y que nosotros podamos también tener espacios más de esparcimiento por el trabajo mismo. O sea, si estamos todos apretados en una oficina y muertos de calor a las 4 de la tarde ya no tenemos capacidad de concentrarnos, de nada po.

Oye, y ya como hablando ya como de la política pública directamente, ¿tú crees que la oferta, o sea cómo es la relación con la oferta de salud, de educación, laboral?

Yo por lo menos he tenido malas experiencias con la oferta de salud y con la oferta escolar, fundamentalmente. Porque hay una estigmatización con, con los chiquillos y las chiquillas que vienen de estos programas, donde se dicen que son colegios con estos proyectos de inclusión, pero a este niño no. O se les matricula, pero condicionados al tiro, que cualquier cosa, entonces hemos tenido hartos problemas en términos de la inserción escolar de los chiquillos. También hay otros colegios que sí lo, los integran, pero tienen la mayor cantidad de los estudiantes son con problemas, por lo tanto, el colegio es un poquito se les va de las manos y hay problemas internos graves en los colegios, entonces para nosotros no sé po, un chico que está con problema de consumo de drogas y que entra a ese colegio es, no es bueno. Porque adentro consume más, mejor que lo consuma afuera, entonces también hay un tema ahí con, con la parte escolar y el tema de salud también po. Que nosotros tenemos de repente tenemos urgencias, y no son consideradas, los chiquillos nos dicen, no, no pueden ingresar aquí, tienen que darse la vuelta larga e ir al consultorio y que el consultorio pa allá y no sé qué y al final en el camino los chiquillos no van más no más po.

¿Ahí te refieres como al tema del consumo de drogas?

sí

¿y ahí, la red SENDA?

Sí, lo que pasa es que hay chiquillos por ejemplo que no quieren ingresar a un... dispositivo SENDA, no les interesa, entonces nosotros planteamos la necesidad, porque además está ligado a lo mejor a algún trastorno psicológico o psiquiátrico, entonces, tratar de un modo entonces, nosotros de ver por el lado de que va a ir al psicólogo, el psicólogo lo deriva a un psiquiatra y el psiquiatra pueda medicar a lo mejor de acuerdo al diagnóstico que se realice, hemos querido enviarlos directamente a psiquiatra en algunos casos y nos dicen que no po, que ya el tema cambio, que el sistema cambió y que ahora todos los ingresos por ejemplo a COSAM tienen que ser directamente desde un consultorio, no pueden ingresar así de manera espontánea, sino que tiene que ser a través del consultorio, entonces eso significa que hay que ir al consultorio, pedir hora con el psicólogo, que te atienda el psicólogo y el psicólogo no creo que a la primera sesión te vaya a derivar al psiquiatra sino que van a ser unas dos o tres sesiones y las sesiones son una vez al mes y ya se nos pierde el objetivo porque a los 3 meses los cabros a lo mejor no van a querer ingresar al COSAM, y claro, tenemos casos así que en un momento los chiquillos sí quieren, porque han pasado por un momento de crisis y no conseguimos ingresarlo, y después cuando les preguntamos que tienen que ir al consultorio, nos dicen no, ya no quiero, no me interesa y ahí perdemos el momento digamos. Y eso es porque no hay una coordinación buena con los sistemas, los diferentes sistemas que hay y porque los sistemas de salud tampoco entienden nuestras urgencias tampoco y nos dicen “no, vayan al Horwitz a urgencia” pero a lo mejor la condición del chiquillo no es de urgencia para ir al Horwitz.

¿Y ahí, la coordinación con esas redes es como responsabilidad tuya netamente?

No, aquí hay coordinación de la coordinadora de redes, y ella es la que trajo esa información, de que ya no se puede ir directamente al COSAM a pedir hora, sino que hay que hacerlo a través del sistema formal digamos, el consultorio, porque ella estaba pidiendo que, qué es lo que pasaba que no nos estaban ingresando a los chiquillos y ella nos trae esa información y no hay nada más que hacer.

Y no hay una vinculación por ejemplo con, no sé con los territorios mismos, con las municipalidades, con las juntas de vecino, como este tipo de instituciones que en el fondo quizás son más cercanas a los chiquillos, porque viven ahí. ¿hay alguna posibilidad de poder vincularse con esos espacios para poder encontrar quizás otra oferta en educación, en salud, en trabajo?

Sí, yo creo que todos hemos hecho, bueno la coordinadora de redes ha hecho gestiones con instituciones, no solamente con municipio, sino que, con otras instituciones de capacitación, sino que con Re inventarse, Cristo Vive, Paternitas, hay varias instituciones que nosotros tenemos contacto, la red de salud también. La red de educación también, como te digo hay colegios que sí nos aceptan a los chiquillos y hay otros colegios que abiertamente nos dicen que no po. Existe esa coordinación, nosotros también como delegados hacemos visita y reuniones de coordinación con diferentes espacios también po, de acuerdo a la necesidad de los chiquillos, con municipalidades, con no sé po, el área deportiva, el área cultural, para ver de repente talleres, cosas que a los chiquillos les puedan interesar para entregarles información. Entonces hay un trabajo igual de la búsqueda de redes permanente, pero como te digo el problema es que ahí, esas redes muchas veces no tienen conocimiento de todo este trabajo que se hace y hay una estigmatización también de los chiquillos, entonces es como que hay que hacer un trabajo doble de información primero con ellos, de que poco menos que hay que jurarle que no va a pasar nada y de ahí recién empieza el contacto con los adolescentes.

Aparte de la estigmatización, en tu experiencia, ¿la oferta es suficiente?

No.

¿Qué falta? ¿O donde falta?

Por ejemplo, lo que te decía de la educación, los...yo he conversado con varia gente de diferentes colegios y ellos manifiestan estar colapsados, porque dicen no, algunos dicen, no todos, pero algunos dicen nosotros tenemos problemas en recibir a estos jóvenes, el problema es que no tenemos el personal suficiente que pueda controlar las situaciones que se den, porque acá dentro se dan situaciones complejas de peleas, de amenazas, etc. Entonces, nos vemos sobre pasados entonces ya ese es un problema del ministerio de educación, que no pone este recursos suficiente a los colegios municipalizados, que tienen más encima estas problemáticas, porque ellos también no tienen conocimiento de estos programas de inclusión, hay unos programas especiales para los colegios no me acuerdo en estos momentos como se llaman y les llega una subvención por ganarse estos proyectos

de integración, que son proyectos de integración, pero así y todo no son suficientes para lo que significa un programa de integración po. Tienen más personal calificado para poder controlar ciertas situaciones más, más recursos pa que los chiquillos puedan involucrarse más en el área educativa y no tanto en el ámbito de las peleas, de los recreos en el patio, que se puedan dedicar más tiempo a otras cosas, pero ahí ellos dicen que no tienen más recursos y en el fondo trabajan con lo que tienen y hacen lo que pueden, entonces esa es la realidad de muchos colegios del sector y la mayoría son municipalizados.

Oye y cómo te relacionas con SENAME, te relacionas de alguna forma con SENAME

Yo no tengo mucha relación con SENAME porque acá quienes se relacionan son la dirección, la directora o los asesores técnicos, son los que tienen más relación con SENAME, por lo menos acá con María José que es la supervisora técnica, no hemos tenido nosotros reuniones con ella, siempre son las reuniones con la directora o los asesores técnicos. Contacto a través de las capacitaciones o reuniones que de repente se han organizado...yo la mayor relación que tengo con SENAME es con la coordinadora de SENAME que hay en tribunales, que ella está presente generalmente en las audiencias del tercero. O de diferentes...pero creo que es más del tercero que ella está presente. Y ahí conversamos, vemos los casos, si hay algún problema de las derivaciones y eso se ve con ella. Y es el mayor contacto que yo tengo en realidad con SENAME, que es con ella la coordinadora judicial digamos de SENAME que está en el tribunal.

¿Y qué aspectos como positivos o negativos ves en la relación entre el SENAME y el programa?

Mmm...no sé si positivos o negativos, el tema es que el...está formado de esa manera, digamos el contacto que hay con SENAME, que son las supervisiones técnicas, las supervisiones financieras, y ellos...que la, que es María José revisa digamos cómo va el trabajo tanto de los asesores como nuestro y pone énfasis digamos si hay alguna debilidad en alguna cosa, y ahí ya, hace un informe y va diciendo bueno, en este tuvieron menos puntaje porque falta esto, tienen que ponerle más preocupación en esto otro, esa es la relación digamos que hay con SENAME. No sé si es más positiva o negativa, es lo que hay y como te digo, estas reuniones que hay a nivel de dirección, por ejemplo, la directora va a ciertas reuniones que llaman SENAME, a la regional o a la central...pero nosotros más allá de relaciones con ellos no tenemos, a no ser que vengan a hacernos alguna capacitación o alguna reunión que necesiten que estemos todos, pero eso puede ser una vez al año.

Oye, y... ¿crees que el financiamiento estatal que recibe el programa es suficiente?

No po.

¿Por qué no?

No, porque lo mismo que te decía, falta mucha infraestructura, mucha, entonces...no sé, de repente querí hacer alguna actividad más grande con los chiquillos y no hay plata no

más. De repente no hay plata ni pa cargarle la tarjeta Bip, entonces eso no puede, no puede ser po. O sea, son cuestiones básicas. Pero tú le exigís que venga al chico todas las semanas, pero no tení plata pa pagarle la locomoción.

Yo no tengo más preguntas, no sé si tú quieres agregar algo más respecto de los aspectos que puedan obstaculizar la ejecución de este tipo de programas

Mmm...insisto en lo de la infraestructura, creo que la infraestructura es fundamental para trabajar con los chiquillos, también los recursos, como te decía de repente estos espacios no son muy amigables, entonces tener la posibilidad de hacer una actividad afuera, con niños, a lo mejor te da más posibilidades de, de, de generar más vínculo con los chiquillos, de y de que ellos se abran un poquito más cuáles son sus intereses o mostrarles otra cosa que a lo mejor los chiquillos nunca. Nunca han visto una obra de teatro, entonces como también abríles un poquito de ventanas para que...puedan ver que hay otras cosas que se pueden hacer po, pero no las podí hacer porque no hay recursos. Y la intervención con los chiquillos básicamente recursos, también de las capacitaciones, creo que las capacitaciones de los profesionales es algo fundamental para que se vaya desarrollando el trabajo este con los chiquillos, se va a ir ampliando el trabajo, se va ir adquiriendo nuevas herramientas, también el tema del autocuidado de los trabajadores. También es un obstaculizador cuando el trabajador está muy estresado, y es un tema que no lo hemos conversado, de que también es un obstaculizador cuando no tenemos las posibilidades de autocuidado que nos sirven para despejarnos, descargarnos, de tanta cosa, y seguir trabajando po. Porque acá se trabaja con emociones muy fuertes, y de repente andamos todos alterados po, y eso es porque ya estamos colapsando o andamos todos muy cansados. Y eso es porque estamos necesitando un momento de tranquilidad o despejarnos y decir ya hoy día no pensemos en nada, y para que podamos la próxima semana este, seguir adelante, entonces eso también considero yo que falta, que llegue. SENAME también ha reducido el tema de las capacitaciones, o sea el tema de los autocuidado, y para ellos el autocuidado es solamente, por ejemplo, capacitarse en algo que tenga que ver con el programa, pero no entiende que un autocuidado también a lo mejor puede ser un día libre, o puede ser un día de recreación, sino que, no, todos los autocuidado tienen que ser así con un programa específico, qué actividades se van hacer, y etcétera, etcétera, etcétera, entonces tampoco se entiende un poquito que este programa, o sea estos programas y este trabajo es desgastante, muy desgastante, porque lidiamos con problemas gravísimos, con todos los chiquillos, con sus familias, no sé po, la otra vez una compañera fue a una casa y la mamá del cabro la subió y la bajo a garabatos y gratis ¿cachay? O no sé, te encontray con una balacera en medio del barrio, o te metís a sectores donde hay mucho consumo y empezai a ver que te empiezan a rodear y lo único que querí es salir de ahí, porque es peligroso, y eso nadie lo ve po, eso donde se muestra eso. Entonces, y además de eso, nosotros tenemos nuestras vidas personales, que no están exentas de problemas también. Entonces, quién nos contiene a nosotros, o sea nosotros contenemos a los chiquillos, a las familias, pero quien nos contiene a nosotros, no hay contención para nosotros, a no ser que lo hagamos de manera particular. Entonces creo

que también ese es un gran obstaculizador en términos de si un trabajador está, está cansado, está quemado como se dice en el tema este del burn out, cómo voy a trabajar bien con tu, con los chiquillos, si tu estay ya quemado. Entonces ese también es un tema de que hay que preocuparse del agotamiento de los trabajadores, y ese tema no lo habla nadie. Hay algunos estudios sobre eso, pero en general los programas no hay ni en las orientaciones técnicas hay algo que diga “cuidemos el agotamiento de los trabajadores”

¿Aquí tampoco les enseñan técnicas de relajación, de algo?

Mira lo que sí, se ha logrado por ahí ciertas cosas en los autocuidados que viene gente externa y que hace algunas actividades de ese tipo, una vez nos hicieron algunos ejercicios de yoga, el otro día estuvimos haciendo más un tema chamamico, hace un tiempo atrás también nos hicieron ese tipo de limpieza de aura y relajación, pero no es algo que nosotros digamos, ya todos los días de 9 a 9.30 vamos a hacer tales ejercicios, no. No se habla.

Bueno no tengo más preguntas.

Bueno

Muchas gracias.

Entrevistado 3

Ya bueno para que quede en la grabación necesito saber tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Ya. Soy psicóloga y llevo cuatro años.

Bastante (risas)

Sí, cuatro años.

Oye la idea sería partir hablando un poco de los aspectos técnicos de la intervención, técnicos y teóricos. Primero partir por las orientaciones técnicas de SENAME, como si las conoces primero y en qué medida crees que aportan a la intervención con los adolescentes en este programa en particular.

O sea, las conozco, las leí. Em, la verdad es que te sirven como referente para trabajar en términos de lo que solicita SENAME, ya? Para poder hacerte un marco general digamos de lo que está solicitando SENAME en términos del trabajo más bien administrativo, ¿ya? Que tiene que ver con los planes de intervención, que tiene que ver con...que tiene que ver con los em con todas las solicitudes que ha hecho que ha venido haciendo SENAME en distintos ámbitos, las formas de hacer los informes ahora o los ¿cómo se llama? Los planes de acción. Eh, los modelos en que se basa SENAME si bien es cierto cuando hablamos de

desistimiento que tiene toda una teoría de desistimiento las orientaciones técnicas de SENAME, el enfoque de género también está metido, efectivamente son teorías o que nosotros pudiéramos estar presentes en la intervención, pero no son, desde mi trabajo personal, el modelo teórico a seguir en la intervención.

¿Cómo a qué te refieres con eso?

A qué me refiero. A que por ejemplo el énfasis en la intervención, al menos desde mi parte no está puesto en el desistimiento delictual, por ejemplo, que es una, un pilar súper fundamental en las orientaciones técnicas y en lo que está pidiendo hoy día SENAME y bueno todos los organismos públicos, digamos. Eso pa' mi creo que se puede dar por añadidura si nosotros trabajamos otros ámbitos antes que eso. No es que no se trabaje, pero se va trabajando, o por lo menos, o sea siempre hablando de mí, no desde el programa ni desde...y eso se va dando en la medida en que uno va abarcando y abordando otros ámbitos de la vida del chiquillo y puede que a lo mejor podamos abordar y generar cambios en otros aspectos de la vida y a lo mejor nunca llegar al desistimiento. Pero es una de las metas más grandes que pide SENAME y que piden las políticas públicas, que en el fondo los chiquillos dejen de robar independiente de lo que se logre en otros ámbitos porque además SENAME da por, por, por supuesto que estos es como una lógica lineal, causal digamos, o sea si yo ingreso a los chiquillos al colegio o si los pongo en capacitación o si los pongo a trabajar, mágicamente van a dejar de delinquir y la verdad es que en la práctica eso no es así digamos. Hay distintos perfiles y hay chiquillos que tienen un perfil que en el fondo provienen de familias en donde están, son familias insertas en el delito, familias organizadas que por mucho que tengas a los chiquillos escolarizados y capacitándose el tema del delito no va a dejar de existir ni en el joven ni en la familia. Es super complejo. Igual que...lo mismo pasa con las familias que trafican además que es un tema complejo de tratar con la misma familia, por mucho que uno aborde ciertos ámbitos o esto que dice SENAME, ya si se capacita o si está en el colegio o si está trabajando se acabó el problema del delito, lo cual no es así. Entonces, las orientaciones técnicas, sí me las leí, pero no son mi biblia. Pero las conozco.

Pero en términos...o sea, ¿sirven de alguna forma para aportar efectivamente a la intervención?

Desde mi punto de vista no.

Ya. ¿Y por qué crees que no?

Por lo que te planteaba recién digamos, por esa lógica lineal en la que está inserto las orientaciones técnicas y la mirada de SENAME. O sea, si bien es cierto nosotros nos jugamos por que los chiquillos logren hacer actividad estructurada, no es el fin en sí mismo. El fin en sí mismo tiene que ver con otros ámbitos. Por ejemplo, no sé, SENAME hoy día, o las orientaciones técnicas en general y ha sido una discusión donde son bastante ambiguos, no enfatiza en persona y entorno significativo, ¿ya? Tiende a ver al joven desde

una mirada súper individualista, entonces, es como la importancia de trabajar con el joven haciendo este tipo de cosas y entonces así lo reinsertamos y así no delinque más. Y cuando hablamos de la importancia de la familia, de la importancia de las personas significativas alrededor de los chiquillos para ellos no es relevante. Ni menos en el rango de los jóvenes cuando ya son mayores de edad, o sea no es un tema relevante a trabajar, desde ahí mm, yo estoy en total desacuerdo, o sea mi visión del trabajo o sea mi forma de trabajar es absolutamente sistémica, si yo no trabajo con la familia o la familia me conoce y tiene un grado de confianza conmigo, la experiencia me dice que es super complicado poder sacar adelante a los chiquillos, porque además la etapa en la que se encuentran independiente de que sean mayores de edad es una etapa del desarrollo que está retrasada, entonces son adolescentes que necesitan un apoyo fundamental por parte de alguien, de una persona que sea significativa entonces si no hay detrás un soporte que los apoye toda la intervención podría irse a las pailas con el tema de insertarlos en actividades estructuradas, entonces por eso te digo que ayude a la intervención en sí, no. Pero que te da un mandato, efectivamente te lo da. O sea, nosotros no nos podemos desviar y decir no nos vamos, no lo vamos a meter al colegio, no vamos a meterlo a trabajar, no vamos a meterlo a capacitarse. No vamos a hablar del delito. No. Hay que hacerlo. Pero no es la guía o el lugar donde yo encuentro al menos mi base para la intervención.

¿Y la supervisión técnica que hace SENAME es algún aporte para la intervención para los adolescentes?

No

¿No? ¿Por qué no? ¿En qué consiste esa supervisión?

La supervisión técnica de SENAME, solicita algunas carpetas, es, a ver. Bastante aleatorio el tema de las carpetas puede un día venir a revisar carpetas de egresados, por ejemplo, puede venir un día a decir ya voy a revisar dos carpetas por delegado, a veces viene con una lista, otras veces nosotros elegimos qué carpetas pasarle. Y básicamente lo que ella revisa es que la carpeta administrativamente esté completa, ¿ya? O sea...mmm...obviamente que estén todos los documentos en el expediente judicial y ya lo que tiene que ver con el tema más fino de lo que solicita SENAME sobre todo de lo que ha ido pidiendo últimamente, es que no sé, por ejemplo, los informes sean trimestrales y no haya tanto atraso, o sea hay veces que podis mandar al cuarto mes o al quinto mes. Si hay un informe que está mandado al cuarto, quinto mes, coloca una nota que cada informe tenga su plan de acción. Ahora yo nunca he visto en mi carpeta que diga este plan de acción, porque se supone que el plan de acción es lo que vas a trabajar en el próximo periodo, no es congruente o no es coherente o no tiene ningún encuentro con los registros, por ejemplo. O sea que uno podría decir bueno eso te da cuenta que ella está, la persona está observando o evaluando la intervención. Lo máximo que ha llegado a decir es que los registros individuales no dan cuenta del proceso porque claro en algún momento los registros eran muy escuetos, muy sucintos, nadie se explayaba mucho en términos de lo que había trabajado en cada entrevista con los chiquillos. Se hizo todo un trabajo desde

acá desde el programa y se insistió en eso, se pusieron ciertas, se llegaron a, dieron ciertas directrices, de qué colocar, de qué era obligatorio colocar en el registro y luego de eso, yo por lo menos, mis carpetas ni en las carpetas de mis compañeros que digan mmm bueno el proceso va, el proceso de intervención va bien encaminado, hay cosas que no se han trabajado, no hay una observación en términos de la intervención misma sino que hay observaciones como te digo administrativas. Entonces a veces viene a supervisar a los asesores, entonces, no bueno, es que los asesores no tienen en el expediente judicial la hoja número 3 que dice que supervisaron, y que hicieron asesorías técnicas y cuáles fueron las observaciones. Eso. Pero, en lo profundo, así como que venga la supervisora y me diga oye, sabes qué veo que este caso es complejo, o ha sido simple de llevar o te sugiero que hagas esto, o, nada. No hay supervisión técnica como tal o técnica del proceso de intervención. Se supone que en algún momento se dijo, así como el cuento del lobo, se dijo que ella iba a participar de los análisis de caso, de las presentaciones. Nunca ha estado. Yo llevo 4 años acá y nunca ha habido supervisor que esté en un análisis de caso, y por historia yo te diría que te van a contestar lo mismo los más viejos. Nunca se ha comentado aquí en el programa que un supervisor haya estado presente en un análisis de caso.

¿Y esa supervisión técnica es en el fondo solo los delegados?

Sí a los delegados y como te digo que en algún momento vino a supervisar a los asesores técnicos, pero solicitándoles esa hoja que diera cuenta de la periodicidad, periodo

¿Periodicidad?

Periodicidad de las asesorías clínicas. Bah de las asesorías clínicas, de las asesorías técnicas. Nada más

O sea, es una supervisión más administrativa que técnica.

Absolutamente administrativa. Absolutamente. Lo mismo que la supervisión financiera. Entonces que te coincida que si tu pusiste un día un ED4 esté respaldado por ejemplo en el SENAINFO. No es más que eso.

Oye y conociendo entonces las orientaciones técnicas y la ley, y la supervisión técnica de SENAME, existe coherencia entre lo que dice la ley, el reglamento de la ley, la orientación técnica y lo que exige SENAME

O sea, si lo vemos a grosso modo, sí po, existe coherencia, en la solicitud digamos, la ley te dice que la veinte mil, o sea la ley 20.084 fue hecha para menores de edad entre los 14 años y los 17 años 11 meses y 29 días, con el objetivo de que las condenas o las sanciones fueran desde una mirada de reinserción social. Las orientaciones técnicas también te dicen que apuntan a eso.

Pero es que, en el fondo, o que eso en la práctica, no po. No, son cosas distintas

¿En la práctica en la supervisión técnica de SENAME?

La práctica sería la supervisión técnica de SENAME, ahí te dicen que no po, no hay una coherencia.

O sea, esa supervisión técnica en ningún caso viene a ver si ustedes utilizan el modelo RNR o utilizan el desistimiento o el eco sistémico.

O sea, la forma, a ver. Es una manera muy simplista porque en el fondo revisan si está la encuesta a realizar, el cuestionario del RNR, o el DEP-ADO, entonces si tú lo tienes en tu carpeta cumples con el requisito, pero eso no significa que tu estés trabajando bajo el modelo de riesgo necesidad, no significa que tú, o sea, no po, uno administrativamente uno cumple con todo ese papelerío, pero ahora de ahí a que uno tome en cuenta, o sienta, porque además cuando se instala todo esto. Cuando SENAME empieza a imponer todo este tipo de cosas, en ningún momento hubo una capacitación en relación al modelo de R-N-R, nunca. Entonces nos vimos con el famoso cuestionario, ¿no cierto? la pauta, y entonces había que aplicarla, que es muy básica, pero entonces tu decís ¿que hago yo con esto? Bueno sí efectivamente tiene un riesgo alto, tiene un riesgo moderado, que no te está diciendo, o sea no es algo que tú no te hayas podido dar cuenta por el sentido común, o sea con una entrevista con el chiquillo te day cuenta en qué nivel está en la escala R-N-R y de ahí, ¿qué hago yo con eso? ¿Cómo lo trabajo? O cual es el, Porque lo que debiera ser es que nosotros debiéramos tener un modelo de intervención para cada perfil, entonces no es lo mismo trabajar con chiquillos que tienen un perfil bajo o moderado a un perfil alto, en la pauta RNR, bueno eso no hay, no existe eso, no existe, no se ha hecho ni desde el programa, ni existe desde SENAME. SENAME no ha dicho nada de eso, SENAME no te indica oye sabes qué para trabajar con chiquillos con pautas altas o sea con niveles altos de RNR tú tienes que trabajar de esta forma, no hay, nada de eso hay. Tampoco hay un manual que te diga este es el manual del RNR, uno aplica esa encuesta, y la aplica supuestamente. Ahora, primero era en la profundización diagnóstica, o sea después de aprobado el Plan de Intervención en los tres meses siguientes. Ahora tienes que aplicarla cuando estás elaborando el plan de intervención. Tampoco hay un, no sé po, si uno quisiera si alguien le encontrara un sentido a eso, y dijera bueno, vamos a aplicar en una primera etapa el RNR, después lo vamos a aplicar en la mitad del proceso y después al final y vamos a ver si hubo algún cambio. Pero la verdad es que insisto personalmente, para mí no es ningún, no tiene ningún tipo de validez, pero también tiene que ver con una mirada, pa' mi en general los instrumentos son una, lo que uno puede hacer con los test o los instrumentos a aplicar es una foto del momento, lo cual te puede cambiar sobre todo en la vida de los chiquillos te puede cambiar drásticamente, o sea, entonces te quedai pegada analizando instrumentos y resulta que en la vida del chiquillo va a 10.000 por hora y ya te encontraste con otra situación donde da lo mismo el RNR porque son tantos los factores que en realidad decís, chuta, sí po el chiquillo esta super metido así delictualmente pero eso puede estar asociado a un consumo problemático de drogas, entonces no saco nah con trabajar el RNR mejor trabajo el DEP-Ado con el consumo problemático y entonces puede que de, por efecto, me baje el RNR, no sé. Por eso te digo, no es solo el perfil RNR, o sea hay un montón de otras cosas que van a darte las pautas para una intervención.

Pero eso finalmente queda a tu elección qué, bajo qué modelo teórico, o bajo que técnica vas a utilizar para la intervención.

Básicamente sí. Se supone que acá, en el, cuando yo llegué acá al programa se hablaba harto de que había un modelo o se trabajaba con un modelo constructivista, eh..., en la medida en que o sea ahora el discurso como de los más antiguos, porque la gente que ha llegado no necesariamente, hay gente que ni siquiera conoce el constructivismo y del constructivismo hemos saltado al construccionismo, pero todo eso, que podía, de lo cual podía un poco entre comillas jactarse la fundación, de ese trabajo que hubo en algún momento se ha ido perdido incluso en los más antiguos por las imposiciones de SENAME en términos de la forma, entonces el modelo de SENAME es absolutamente cognitivo-conductual, entonces ha costado desde el programa, ellos en algún momento, ahora ya no, en algún momento hubo cierta resistencia a instalar esta nueva forma, pero como es SENAME quien paga mmm, no queda otra que no cierto, que el programa o la dirección o los asesores técnicos, la parte más técnica del programa adecuarse a eso y exigir eso. Pero no se ha hecho nada en términos de decir vamos a hacer esto y vamos a trabajar de esta forma, vamos a generar un modelo de intervención más menos homogéneo no cierto, en que nos entreguemos ciertas pautas pa trabajar, entendiendo la diversidad de profesiones que hay. No, eso no pasa. Entonces aquí cada uno trabaja con las herramientas que tiene, pocas o muchas, con el compromiso que uno tiene, y trata de y de hacer lo que mejor puede. Pero esto es como un trabajo absolutamente solitario en términos de intervención y artesanal po, o sea por mucho que SENAME te imponga muchas cosas, están lejos de la realidad, no conoce la realidad, entonces como no la conoce, lo que te plantea es poco probable de llevar a cabo, porque eso aquí estamos hablando del interventor y del sujeto a intervenir y nos hemos olvidado del entorno que rodea a estos dos sujetos. Que generalmente no es un entorno favorable para poder hacer lo que SENAME te pide.

Y la fundación tiene este manual del delegado, desde este año entiendo. Antes de que existiera este manual había habido alguna, no sé, una versión anterior o algo parecido.

No, no había.

¿Y les sirve de algo? ¿A ti te sirve algo para la intervención?

No, la verdad es que no.

La entrevista es anónima, no te preocupes (risas).

No, lo que pasa es que el manual del delegado, son los pasos uno, dos y tres que hacemos, que hemos hecho como en términos labo...o sea lo que se hace diariamente, te sistematiza, te hace un circuito de la llegada, pero no te dice, o sea te da modelos, pero son los modelos de las orientaciones técnicas po, en general. Ahora, lo que hojeé porque de verdad o sea no me senté a leerlo con dedicación, porque puede que le sirva a la gente que viene recién llegando y que no tiene experiencia en el área, sin ser soberbia digamos, pero no entrega

nada novedoso en términos de la intervención, porque yo creo que todavía eso falta, o sea falta sistematizar el trabajo desde la praxis y llevarlo a un manual a un, pero lo otro, ya, el manual del delegado si el joven ingresó al programa, de qué forma ingresa, cuáles son los pasos a seguir, quién viene primero, el asesor técnico que hace la entrevista de ingreso, que llena ciertas fichas, después pasa al delegado, el delegado tiene un tiempo establecido para realizar el plan de intervención, o sea es enumerar el trabajo que hacemos cotidianamente, pero de ahí que te entregue pautas de cómo intervenir, no hay, no lo tiene.

Los modelos teóricos que agrega, o sea porque claro...

Extra a las orientaciones del...

Claro extras a las orientaciones de SENAME, ¿sirven de algo? Sé que existe el enfoque de género que lo agrega el DEM, el modelo....

Pero en las orientaciones está... ¿No?

Para estos programas no, para otros programas de protección sí, pero para los PLE no. No me acuerdo qué otros más, o sea explica el ecosistémico que en las orientaciones técnicas se mencionan.

Claro, porque se supone que el DEM ecosistémico, pero...

Agrega el modelo Transteórico, el modelo, no me acuerdo el nombre, pero para trabajar con abusadores sexuales.

Claro, pero en el fondo insisto, o sea no, eh... a ver los enfoques que uno utiliza pa trabajar acá, pueden ser diverso y específicos dependiendo del caso, dependiendo de, no hay una fórmula. Es complejo eso. Es distinto no sé po en el caso mío que yo soy psicóloga, es distinto trabajar en el box en una consulta particular o en una atención clínica uno se basa generalmente en un modelo. La pega del delegado no es eso, la pega del delegado no tiene que ver específicamente, o sea uno tiende a ocupar una cierta herramienta específica, y se basa en eso y de ahí como que en el fondo urde el camino pa poder trabajar, desde una mirada, desde una convicción, pero, pero de ahí a decir, así como ya entonces ahora ocupo el modelo transteorico o sea el modelo o, no o sea yo creo que a mí por lo menos no. Yo creo que serviría más poder sistematizar la práctica que hay, agrupar ciertas características homogéneas en un cierto grupo de chiquillos, no cierto y a partir de eso, bueno cómo se trabajó, cuáles fueron los logros y los fracasos en este grupo o con cada uno de los chiquillos y por qué hubo fracasos, y por qué hubo logro y eso no sé si te lo va a dar un modelo. No sé si cabe en un modelo.

Y no ha habido iniciativas aquí por ejemplo de hacer una cosa así

O sea el XXXXX que es el asesor técnico es el que más plantea digamos, le plantea a la gente, al menos a los asesorados que se puedan, que como que se entusiasman como pa poder hacer un estudio de caso, algún, la verdad es que pa hacer eso no lo podi hacer en

el horario laboral, no te da el tiempo y tendríais que ocupar de tu tiempo extra y en mi caso personal yo en algún momento tuve la motivación con algunos casos, pero la institución no te facilita las cosas, ni te valoran, entonces. A mí por lo menos la motivación no sigue presente digamos, pero se supone que con la sistematizadora debiera haber eso.

¿Antes no existía la sistematizadora?

No, está hace poco. Un año y medio yo creo, un año, un año y medio. Pero que se ha dedicado a hacer los proyectos, y ha estado como en eso y tratando de ordenar los programas de sanción en términos de la aplicación de pautas y cómo, primero como direccionando todo el tema de lo que solicita SENAME, en eso ha estado.

Oye en términos de los objetivos de la intervención, ¿PLAE DEM tiene como objetivos aparte o que añada objetivos aparte de los que pide SENAME?

No.

¿No?

No

Y esos objetivos que existen en el fondo, que los da la ley, o que los da SENAME, ¿qué tan reales de cumplir son? ¿Se adecuan al perfil de los adolescentes que llega a este tipo de programa?

Mmm...o sea yo creo que el objetivo que pide SENAME insisto tiene que ver netamente con desistimiento delictual, ¿ya? Y de hecho los tribunales también como un poco mmm bueno lo de los tribunales es más entendible, que pongan el énfasis en eso. Ehh...hay algunos objetivos que pueden ser realistas y hay otros objetivos que en definitivamente que en realidad...pero ahí va el caso a caso, yo no podría ser tan categórica de decir "no, los objetivos que pide SENAME en realidad son de otro planeta y no se adecúan" porque es distinto los objetivos a las metas, porque una cosa son los objetivos y otra cosa son las metas, en las metas sí que es una cuestión irreal, o sea que te ida el 80\$ de los chiquillos capacitados o con título, o sea, están locos, no hay posibilidad. Pero como meta, o como objetivo, no es irreal, o sea, existen, o sea se puede capacitar algunos chiquillos, el tema de la escolarización lo mismo, la meta es inalcanzable muchas veces, pero como objetivo no. Entonces ahí ya hay diferencia. Ahora, el objetivo final o no sé, como que lo que le da énfasis SENAME que es el tema del desistimiento, yo creo que eso sí y se demuestra, o sea tu podís pedir información en relación, el otro día alguien, la XXXXX la sistematizadora lo dio, no me acuerdo bien en este momento, pero era así como de reincidencia, cruzado con GENCHI, con todos los habidos y por haber o sea pensando en más cuando los chiquillos son adultos era altísima la reincidencia. Altísima. O sea que incluso uno queda pa adentro. Entonces si lo vemos desde ahí, sí po, es absolutamente irreal, pero eso, eso es como, yo siento que no es responsabilidad ni de PLAE DEM, ni del PLAE de Opción ni de PROMESI ni de ninguna colaboradora de SENAME, no por quitarse responsabilidad,

sino que tiene que ver con la política pública, en el fondo, convengamos que la población con la que nosotros trabajamos a nadie le importa. Entonces como a nadie le importa, no están los recursos puestos en que efectivamente haya una reinserción desde lo que se pide. O un punto desde el que nadie o que podamos darles a los chiquillos. O sea, muchas veces yo me siento como incitando a la mano de obra barata no más po, si cuál es el norte de nuestros jóvenes. Entonces...suena un poco perverso.

Sí. Oye y en términos del proceso de intervención, con qué herramientas cuentas pa realizar la...herramientas técnicas, teóricas

Las que trae uno no más po. Y la experiencia. La experiencia te da herramientas que no lo consigues más que estando en la calle. La experiencia. Sí. Y lo otro es la herramienta que uno trae desde su formación profesional, ¿no cierto? De sus historias de vida, de sus sentido común, porque aquí también hay hartito de sentido común, hay hartito de juicio propio, porque capacitaciones mínimas, por ejemplo yo este año no he participado en ninguna capacitación y cuando he querido participar por cuenta propia te dicen que no. Y las capacitaciones o las formaciones que son o sea, en el fondo al final te terminan mostrando números, estadística, pero que alguien te diga cómo hacerlo, miren aquí tenemos alguna alternativa de cómo me método un poco más exitosos.

¿La formación profesional alcanza para hacer este tipo de intervenciones?

No po, o sea yo creo que un psicólogo recién titulado, con toda la materia fresquita, saliendo de la universidad, se queda cojo yo creo. O sea, psicólogo lo digo porque es mi profesión, o sea en términos generales yo diría con mayor razón ah ja ja ja. No es broma. Porque claro el trabajo de delegado es un trabajo super distinto, no se enseña en la universidad, no hay, no po. O sea tendría que haber, no sé si una carrera universitaria pa delegado, nunca tanto, no es tan importante, pero requieres de claro, de muchas cosas que en realidad las vas adquiriendo insisto con la experiencia, más que con la expertiz, más que con la profesión misma, con la experiencia de ir conociendo porque necesitas saber mucho, abarcar hartito y a ratos no saber tanto en profundidad si a veces no necesitas tanta profundidad porque como es hartito trabajo entre redes, entonces no necesitas experto en rehabilitación de consumo de drogas, no necesitas ser experto en, no sé, violencia intrafamiliar, pero sí como conocer e ir agudizando el ojo en cada una de las temáticas porque aquí te encontras con todas las temáticas. Esa es la gracia. O sea, aquí no es ninguna temática que no, que no esté presente, que no te hayan enseñado en la universidad, aquí te encontras con todo. Y algunas bien de libro y otras no tan de libro. Pero te encontras con todas las temáticas. Te encontras con todo lo sistémico y las relaciones dentro de la familia, y todo lo que se puede dar a nivel familiar, en términos de violencia intrafamiliar, no cierto, enfoque de género, visiones culturales, todo lo que tiene que ver con una cultura machista popular, que podría entrar todo el tema como de sociología, te encontras de repente con inmigrantes, te encontras con etnias orgin...o sea con etnias originarias...te encontras con abuso transgeneracional, te encontras con patologías psiquiátricas, te encontras con abusos, o sea perdón con consumo problemático de drogas, todo, todo, todo, todo, todo lo ves, todo lo

ves. Entonces claro no necesitas ser una experta en la materia de abuso porque a lo mejor ahí uno trabaja derivando a especialista, lo mismo con droga, pero necesitas tener conocimiento y agudizar el ojo y trabajar con todas esas materias, trabajarlas y a la vez no trabajarlas. Es complejo.

Claro. Entonces si esas herramientas la podis sacar, no es suficiente la formación profesional, sí las necesitas más de la práctica o de la experiencia, ¿de dónde parte esa experiencia? Como si no tení la experiencia, ¿cómo adquirís las herramientas? Porque además yo me imagino que la experiencia en este programa en la zona norte de Santiago que

En la zona sur

Claro

No, estamos totalmente de acuerdo. Tení que tirarte a los leones, bueno teni que venir con ciertos, no sé po, haber trabajado con temáticas específicas po a lo mejor haber trabajado en el ámbito de drogas o haber trabajado con población vulnerable. Porque no voy a venir de haber trabajado...en el consultorio de Ñuñoa, porque no es lo mismo.

Y la...porque en el...si no me equivoco en el reglamento de la ley se dice que los delegados debiesen tener constante actualización de sus conocimientos respecto de la intervención con adolescentes, como en términos generales. ¿La fundación o SENAME obliga a la capacitación constante en los delegados? Obliga en el sentido de ofrecerlo ¿y...?

O sea, sí po, en general siempre están ofreciendo...o sea no SIEMPRE, pero por lo menos los delegados debieran ir una vez al año a algún curso de capacitación.

¿De lo que sea?

En la temática que sea, que esté relacionada con el trabajo que nosotros hacemos

¿Y ahí, capacitación es seminario?

Es un día, un curso de 8 horas. No un diplomado

¿El diplomado si es que lo haces corre por cuenta propia?

Sí.

Y en términos de evaluación existen mecanismos internos de la fundación como de evaluación de la intervención como para poder saber, no sé hacer una evaluación al inicio, durante la intervención.

No. No. Lo más cercano a una evaluación es cuando uno tiene asesoría técnica, que me imagino yo que ahí es el asesor quien se da cuenta mmm...de cómo el profesional hace el

trabajo o las miradas que tiene y la forma de intervenir, pero tampoco es que haya un feedback o sea yo llevo cuatro años, he pasado por dos asesores técnicos y más que hacer un intercambio cuando se hacen las asesorías técnicas de opiniones en relación a los casos, nunca formalmente se ha planteado, se me ha planteado a mi “tú haces mal tu trabajo en esto, tú haces bien tu trabajo en esto o lo haces más o menos en esto otro”

¿Y en tu opinión, serviría de algo que se hiciera eso? ¿Como que se hicieran evaluaciones más allá de saber si estás haciendo bien el trabajo como por evaluarte a ti como profesional, sino como para mejorar la intervención?

O sea, por supuesto que sí po, o sea sería super bueno en el fondo que hubiese alguien, un externo, un tercero mirándote y diciendo mira sabís qué, esta forma de intervenir en este aspecto en particular ha sido positivo porque a veces uno no se da cuenta o porque a veces las expectativas son más altas. Entonces a veces, muchas veces pasa en muchas ocasiones en que uno no ve casi no ve logros. Ya? O sea tenía que sentarte y ser menos autocrítica y decir eh, y estar, y mirar con tranquilidad sabís que sí aquí ha habido un poquito de logro aquí no, pero de acuerdo a las expectativas que uno tiene respecto de los chiquillos, uno no está, al menos yo, nunca viendo logros (risas) entonces sí sería bueno que alguien de afuera te dijera, sí mira, esto ayuda a la intervención, esto que de esta forma que se está haciendo o esto no ayuda a la intervención y a lo mejor uno no se da cuenta de que no ayuda o que no ha ayudado nunca y lo sigue haciendo. Evidentemente que sí, porque además que ese es el tema, el trabajo es absolutamente solitario, entonces distinto sería que se trabajar en duplas, porque habría ahí siempre una retroalimentación constante en relación a eso, se supone que ese es el rol del asesor técnico.

¿Actualmente en qué aporta la relación delegado-asesor técnico a la intervención?

Actualmente...

¿O en tu experiencia?

Mira actualmente, después de cuatro años, no mucho, porque no, porque no hay una period...

¿Periodicidad?

Exacto. De asesoría. Entonces tu pasai mucho rato sola trabajando y si efectivamente necesitai porque, así como complica' con algo o...ya, vay y lo comentai y solicitai una reunión pa hablar de una situación en particular, de un caso en particular, pero sino pasan meses que lo único que hace es revisarte las exigencias de SENAME y la parte administrativa

¿Hay alguien aparte de los delegados que se preocupe como del avance de la intervención, de si los objetivos que te planteaste al principio se están pudiendo cumplir o si hay que cambiarlos?

No

¿Y cómo interviene o cómo influye en realidad en la intervención, que se plantea como una intervención psicoeducativa por lo menos en el papel, con la relación con el mundo jurídico, como con esto de que en el fondo es una sanción penal y que también tenía que estar informando cada tres meses al tribunal, como va avanzando el plan de intervención? ¿Tiene alguna influencia eso en la intervención que tú haces?

¿El que yo informe cada tres meses? ¿Eso?

Sí, la relación que tu tienes que tener con el tribunal sí o sí, por ser una sanción penal, y que el adolescente también tenga que estar yendo al tribunal cada cierto tiempo

No por eso que ahí no va, el chiquillo no va cada cierto tiempo al tribunal. El chiquillo va al tribunal siempre y cuando nosotros lo llevemos al tribunal, pero si un chiquillo ingresa, la única vez que va al tribunal después de que ingresa es para aprobar PII. Pero si el chiquillo lleva el proceso cumpliéndolo dentro de un estándar adecuado, porque son contados con los dedos de la mano los chiquillos que vienen una vez por semana, pero ya supongamos que viene tres veces al mes, y súmale que está yendo al colegio, y súmale que está no sé, se metió en una capacitación y que en realidad su consumo no es problemático, y en fin y cumplió la sanción de un año, de dos años. El chiquillo nunca más fue a tribunales. Ya? Solo se informa trimestralmente. Y ese informe trimestral yo apostaría mis manos que no los lee nadie, que nadie le importa en el tribunal. O sea, no me imagino en ningún juez dedicándose una tarde completa leyendo los miles de informe de avance que llegan de todos los lugares de Santiago, ¿ya?, para leer el informe de avance de Perico Los Palotes, con suerte es ingresado por un administrativo del tribunal al, al SIAGJ digamos que es el sistema que tiene el poder judicial para tener todos los antecedentes de una causa. Pero nadie los lee. Ni el defensor, ni el fiscal. A toda la gente que se le envía porque se le envía al fiscal, defensor, al tribunal, coordinación judicial de SENAME, o sea, no. ¿Entonces en qué influye?, en nada, uno cumple con lo administrativo de enviarlo cada tres meses. Es distinto cuando tu envías un informe de control de ejecución porque como uno pone bien en negro y dice informe de control de ejecución y todo eso, tampoco es que lean el informe, sino que acusan recibo y te agendan una audiencia, porque uno está solicitando una audiencia. Y eso, ¿cuál es el aporte? Ya porque ahí te empiezas a juntar con lo jurídico, en términos de la intervención, la audiencia de control de ejecución cuando uno la solicita es porque en definitiva el chiquillo tu hiciste todo lo humanamente posible, lo amenazaste hiciste un millón de cosas y el cabro te sigue no cumpliendo, entonces tu dejas de amenazar y lo llamas al tribunal a una audiencia. O a veces se hace no sé po, se generan episodios de violencia permanente y pronunciadas en las poblaciones y vemos que los chiquillos están en riesgo y ahí también como pa ver si podemos aportar, o a veces incluso llegar a quebrantar a algunos chiquillos cuando corren riesgo, pero es muy pocas veces, en general más común es lo otro. Y ahí evidentemente todo el rato de antemano que voy a mandar un informe si él no se presenta, si no cumple bla, bla, bla, hasta que llegó el día que se envió

el informe y se le citó a audiencia. Ahora qué es lo que esperarías ahí es que los tribunales y todos los actores del poder judicial actuaran a tu favor, y efectivamente la audiencia de control de ejecución en una primera instancia está hecha como para que haya un reencuadre judicial en el joven y eso genere obviamente mayor impacto. Pero ahí te topas con el zoológico que significa el poder judicial, o sea la visión de cada magistrado, fiscales que no les importa nada, defensores que defienden hasta lo indefendible digamos, entonces es súper azaroso con lo que uno se puede encontrar ahí. Desde que no sé si el chiquillo le quedan tres meses por decirte algo, le prescriben la causa y el cabro sale muerto de la risa y ahí quedó tu audiencia de control de ejecución. O magistrados que digan “ya, ya, ya, pero a ver, por qué, pero tiene que cumplir po, si ya po, si se le están dando las oportunidades” entonces una cosa muy light, donde el cabro está como “esto nunca me asustó, o sea nada digamos”, o hasta que te lo quebranten, o sea que venga una magistrada en realidad y te quebranten al cabro que no es la intención que uno trae. O que cumpla el objetivo que tu realmente quieres que es que le realicen un encuadre judicial y que dependiendo de las condiciones específicas de cada audiencia hasta te den otra fecha pa evaluar el cumplimiento del chiquillo desde esa audiencia hasta la próxima. Pero es un barrio pinto, o sea uno nunca sabe con lo que se puede encontrar. Yo al final terminé diciéndole a los cabros, así como poniéndome el parche antes de la herida, o sea mira nos fuimos a control de ejecución porque tú lo decidiste así, no porque yo lo haya decidido, yo te lo dije millones de veces, no pasó na’, ahora nos vamos a ese control de ejecución qué pase en esa audiencia es algo que yo no puedo saber, yo solo voy a exponer los antecedentes y lo que está ocurriendo. Puede que un juez te diga, siga así, no me importa (risas), o te vayai a un semi-cerrado. Entonces al final yo terminé como un poco advirtiéndolo y no sé si asustando, pero sí como tratando de generar la importancia que pudiera tener este reencuadre judicial e insisto, te encontrarai con....

Muchas cosas...(risas)

Exactamente. O sea, es... una ruleta rusa, nunca sabís con lo que te voy a encontrar.

Y ahí en esa relación que hay, que en el fondo están obligados a tener con lo jurídico, con los tribunales, ¿cómo se conjugan los objetivos del Plan de Intervención con el tiempo de la sanción? O sea, se supone que estos objetivos van acorde a las necesidades de los cabros, pero de repente, o sea ¿existe una coherencia entre el tiempo de sanción que le dan con el tiempo que necesitas para poder intervenir todas esas necesidades?

Bueno en el caso del PLE sí po, generalmente sí. Las condenas más cortas son un año, un año es poquísimo, ¿ya? Mmm... Ahora se supone, no cierto, la lógica te indicaría que cuando es un año es porque los chiquillos en general no tienen tantas causas previas entonces supuestamente no están tan metidos y entonces es un perfil menos complejo debiera ser. Hay excepciones por supuesto, entonces un año podría ser relativamente productivo, pero en el PLE po. Pero y las otras sanciones ya van dos años, 541 días, tres años. O sea, en tres años, con algunos se te hace muy poco y con otros en realidad tu decís

es demasiado. Depende. Pero en general las sanciones PLE pudieran ser en términos de tiempo coherente con lo que se solicita desde la ley, pero PLA por ejemplo no. O sea es insólito dos meses de libertad asistida simple y te están pidiendo lo mismo que a nosotros, los mismos cinco ámbitos: insértelo en el colegio, capacítelo, que trabaje, que vaya se rehabilite por el consumo...y que deje de robar.

Todo eso en dos meses

En dos meses. Y además que PLA es menos intenso que PLE. A PLA tienen que ir cada 15 días, entonces tu comprenderás que en dos meses lo ves 4 veces. Incluso las sanciones de 6 meses no alcanzan. Lo que pasa es que aquí es súper relevante y es lo que no está en ninguna parte, pero está en términos bien superficiales, es el tema del vínculo. Entonces muchas veces tu pasai seis meses u ocho meses o diez meses, hasta un año, generando un vínculo que te permita, un vínculo real digamos, que te permita poder intervenir, que al chiquillo tú le hagas, que tu presencia tenga un sentido pal cabro y entonces desde ahí, y desde lo que tu trabajas, desde lo que tu conversa el cabro pueda llegar a decir “bueno sí en realidad voy a hacer algunas cosas”, pero sino, el que viene sin ninguna intención de solo por cumplir, te demorai mucho rato en todo eso y hay otros que no po, que vienen más dispuestos, pero en PLE, claro, podría decirse que el tiempo está más acorde a lo que se solicita desde la ley, a diferencia de las otras condenas, o sea en el medio libre, ya el semi, bueno, los otros. Y SBC para qué vamos a hablar.

Oye y en términos de infraestructura, ¿tú crees que aquí cuentas con los espacios para poder hacer las intervenciones? ¿tu como delegada y el resto de los profesionales con sus distintos cargos?

Las clásicas intervenciones sí po, tenemos un box, una mesa y dos sillas para conversar. Pero lo que se necesita muchas veces no es un box y dos sillas y una mesa para conversar. Se necesitan otras instalaciones.

¿Cómo que?

No sé po, un espacio abierto, un patio más amplio, porque a veces los chiquillos no quieren estar en un box y te resulta mucho más fácil o más distendido conversar no sé po en un espacio abierto, no tenemos eso. Hay veces en que los chiquillos necesitan almorzar, porque no han comido, dependiendo, tenemos chiquillos en situación de calle, chiquillos con una pobreza que...y se almuerza...no hay un espacio, o no sé necesitai trabajar currículum no tení computador pal' cabro. Mmm...no po, o sea la infraestructura falta, deja qué desear. Hay veces que desde lo más práctico porque ya lo otro podría ser que estoy demasiado exquisita. Pero nos topamos con las salas de intervención.

¿Cómo se topan?

Están todas ocupadas

¿Y ahí qué?

Uno espera, o atienden en el patio, o en esa mesa que hay ahí. O tení la suerte que justo va saliendo uno, pero no es tan común digamos, en general en la otra casa pasaba más, pero acá no. Pero no es un espacio...o sea se necesitan otros espacios, nosotros hemos señalado como al menos un patio más cómodo, pero te vienen comentarios de vuelta como que esto no es un PAI, aquí no tení que estar con el chiquillo seis horas metido, millones de respuestas que no es lo que nosotros estamos diciendo. Si estamos claros que no tenemos chiquillos seis horas, pero sí tení chiquillos que están un par de horas, porque qué hacis con ellos, en términos de infraestructura, no voy a estar todo el rato sentado.

¿Y los demás funcionarios? ¿Tú crees que cuentan con los espacios suficientes o las herramientas prácticas para poder cumplir con todas sus funciones? ¿Desde la señora que hace el aseo? ¿Los choferes? ¿Los asesores técnicos? ¿La coordinadora de redes? ¿La sistematizadora?

O sea, yo creo que siempre nos estamos, en general se están topando, yo siempre veo, o sea, por ejemplo, a ver, la recepción es un lugar oscuro, si tú lo quieres ver en detalle, hilando fino. Pero bueno, pero por ejemplo la señora que hace el aseo yo no veo que ella tenga un espacio propio, donde poder estar, al menos no sé, los delegados tendrán su medio metro cuadrado, su silla, su computador, ya. Pero la señora que hace el aseo yo no veo que ella tenga, lo mismo pasa con los conductores, los conductores no tienen un espacio, no tienen un lugar. Los asesores técnicos, yo siempre veo que uno de ellos sale pa meterse en otro lugar pa poder hacer su trabajo de revisión de carpetas o incluso las mismas, tu voy a conversar algo más particular, más en privado con un asesor técnico, evidentemente el asesor técnico no te puede atender en esa oficina donde hay otros dos. La sala de reuniones es el mismo comedor, entonces es complejo digamos. La cocina es un espacio donde o sea una infraestructura amable para los trabajadores, yo no. En la oficina donde está la coordinadora de redes, además la sistematizadora y además está el intermediador laboral y hace un tiempo estaban las chiquillas que hacían la práctica (risas), la verdad no es un espacio amplio y cómodo para la cantidad de gente. Parece que la más cómoda es la directora (risas)...bueno no sé, no es un lugar...ahora uno se acostumbra, pero claro si uno empieza a hilar fino, no es un lugar cómodo en general

¿Y es suficiente la cantidad de profesionales que hay en función de la cantidad de personas que atienden? No solo la cantidad de delegados, sino que la cantidad de asesores técnicos, la cantidad de...

Yo creo que hoy día estamos sobrando

¿Sí?

Yo creo que hoy día hay cargos que no, por ejemplo, el intermediador laboral. Aún no le encuentro la utilidad de ese cargo, que podría hacerlo la coordinadora de redes. No veo...lleva poco tiempo. Los asesores yo creo que están bien en términos de que claro,

somos doce delegados, son cuatro delegados pa cada asesor. Pero yo creo que hoy día, hoy día, están sobrando delegados.

Hay menos...

Hay menos casos, no estamos en el tope. Tampoco es la idea estar en el tope, pero, por ejemplo, habemos 11 ahora porque una niña se fue con pre-natal. Y no se ha necesitado reemplazo porque los casos se...los casos se trasladaron pal resto de los delegados y así y todo el resto de los delegados no estamos al tope. Se va otra niña con pre-natal y tampoco se va a necesitar reemplazos porque también estamos, o sea los delegados no están al máximo. Pero ahí hay un tema porque hay menos ingresos, pero han habido momento en que efectivamente hemos estado al tope como delegado y hemos sido menos delegados y se necesita contratar otro delegado. Hemos estado meses sin...entonces si nosotros tuviéramos la cantidad de ingresos acorde a la cantidad de plazas que tiene el programa estamos bien con 12 delegados y estamos bien con tres asesores. Pero hay otros cargos que yo siento que no son necesarios.

Y en términos de, así ya la política pública directamente... ¿cómo qué aspectos positivos y negativos ves en lo que mandata la ley para este tipo de programas? ¿O que afecten la ejecución de este tipo de programas?

Desde la política pública. Es que lo que te decía recién po, a la política pública no le interesa la población con la que nosotros estamos trabajando. Y desde allí...desde mi punto de vista esto es una situación mucho más profunda y más amplia que, que, que solo la ley RPA y solo SENAME digamos. Que tiene que ver con educación, que tiene que ver con salud, que tiene que ver con vivienda, que tiene que ver con el sistema de protección...que... o sea no puede ser que se nos mandate a nosotros ingresar a los jóvenes al sistema educacional y que los colegios no nos reciban a los chiquillos y que cuando los reciban los expulsen a los dos meses.

Y en este tipo de programa ¿cómo es la relación entre el programa y la red de salud física y mental?

Pésima. Porque en el fondo no tenemos acceso fácil a la red de salud, mmm... no sé po, ponte tú, pa desintoxicación, en el Horwitz serán diez camas a nivel nacional, o sea las listas de espera son enormes y eso para hombres. Para mujeres prácticamente no existe. Mmm...evaluaciones psiquiátricas, no tenemos la red de salud, no existe.

¿Y los COSAM, los CESFAM?

Tení que darte una vuelta gigantesca, partir yendo no cierto al consultorio, el consultorio, ya pediste una hora pal consultorio, te va a dar pa un mes más, ahí lograr que el chiquillo vaya y ahí que lo deriven al COSAM, dos meses más. No tenemos atención expedita, y es una atención que va pasando por toda la red primero, o sea primaria, secundaria, podís llegar a la terciaria digamos. Entonces no, por ejemplo, no sé, yo tuve un chiquillo que

necesitaba una evaluación psiquiátrica con urgencia, estuvo en el Horwitz y no le hicieron evaluación psiquiátrica, estando ahí mismo en el psiquiátrico, no le hicieron, solo se dedicaron a la ver el tema de la desintoxicación de drogas.

¿Y después de...se logró la desintoxicación?

O sea, estuvo el mes que correspondía, pero no...

¿Después de eso no?

Después de eso lo ideal era que se hubiese ido a un residencial, y en la UDAC determino que como los residenciales se tiene que ir por voluntad propia y el joven no tenía voluntad lo mandaron de vuelta pa la casa, derivado a un programa ambulatorio.

¿Y la relación con educación? ¿Con trabajo?

Mira, con educación también es nefasta.

O sea, ¿tu podis llegar a un colegio y decir “ya yo soy la delegada de este chico”?

Sí, pero al mes te lo están echando. En general digamos. O sea, y además es complejo porque en el fondo nosotros tenemos obviamente ingresos en distintas épocas del año y entonces si ingresó en septiembre, claramente no tiene posibilidad de escolarizarlo en ninguna parte. Excepto por lo que en algún momento tenía la fundación que era el taller educativo y que ahora es ASR, se lo ganó desde, está un programa de SENAME. Pero así y todo también es complejo porque hay ciertos periodos del año en que se pueden inscribir para exámenes libres entonces si llegó en octubre o noviembre ya no te queda otra que esperar al próximo año pa que de exámenes libres. Entonces muchas veces no tiene sentido pa los chiquillos ir a un programa de reinserción educativa si no hay, hay, o sea, va a dar los exámenes en junio del próximo año, es complejo que el chiquillo se motive digamos a ir e independiente de eso, las matriculas son súper escasas, porque además nos llegan, no hay programas, no hay lugares donde nos llegue pa un chiquillo de 17 años que tiene hasta cuarto básico. Existen, pero muy pocas, y en los que hay, están como rotulados, así como “cabro DEM” digamos, entonces cualquier conflicto que se genere cortan por el hilo más delgado. Entonces educación, en educación es super compleja la situación, no tenemos, excepto este programa que te digo yo que es el ASR que ahí sí que los chiquillos tienen una mejor adherencia, distinta la mirada, y además no sé, no son clases todos los días, es un proceso distinto, pero en el resto es complicada la experiencia con los colegios. No es buena. No es fácil mantener a los chiquillos.

¿Y ahí la vinculación con el colegio la hacen ustedes directamente?

Sí

¿Y funcionan como apoderados en el fondo?

Hay veces que sí.

¿Y ahí están obligados a decir que son delegados de...?

(asiente)

¿Y en todos los colegios es así la relación?

Yo he tenido la experiencia en uno, dos, tres colegios, cuatro. Y en todos se da la misma tónica y de acuerdo con lo que yo escucho con mis compañeros claro, no es algo que varíe mucho. No es algo que me digan “no, en este colegio...”. Claramente puede que haya excepciones, pero no, en la experiencia mía no. He estado en colegios de Huechuraba, de Recoleta, claro Recoleta y Huechuraba que es como la zona que yo atiendo.

Y en términos, porque ya, existe el taller educativo, pero es como EL taller

ASR ahora

ASR. Eso es el taller que recibe sí o sí a los...y es como un programa solo para adolescentes infractores.

Sí po y ahora, yo el otro día me desayuné que solo están recibiendo de básica, egresaron a todos los de media, porque no sé qué problema tuvieron con SENAME.

Ah...Y ahí ¿qué pasa con los cabros que están en la media? ¿Quedan sin oferta? ¿No hay otra opción?

Como el ASR no, tenía que empezar a buscar. Y ahí es donde empezai a buscar, supuestamente con la próxima licitación del ASR debiera venir media, pero por ahora no.

Y la relación con la oferta laboral? En términos de capacitación, de insertarse laboralmente.

Capacitación es súper poco lo que tenemos, lo que nos puede ofrecer SENAME, en términos de la capacitación, que con surte una vez al año, los mismos cursos de siempre. Reinventarse y Proyecto B. Son las, bueno Cristo Vive. Yo he tenido una experiencia exitosa con Cristo Vive, pero no tenemos más oferta en términos de capacitación. Y laboralmente se supone que Proyecto B tiene un programa de intermediación laboral, yo he derivado a hartos chiquillos y ninguno con éxito, entonces lo que nos queda a nosotros es como ir a acompañar a los chiquillos a la OMIL básicamente la OMIL de Recoleta tiene buena oferta, la experiencia en general ha sido positiva, no directamente mía porque los chiquillos que yo tengo trabajando ha sido como autogestionado. Pero lo que yo he sabido de otros delegados es que la OMIL es un buen sitio donde, a ver 2 o 3 chiquillos han quedado trabajando, pero al tiro, que al día siguiente tuvieron que presentarse, pero en términos laborales es una cuestión como que se genera desde el chiquillo o los delegados nos hemos movido como de manera independiente, como súper autogestionado y también

es un tema porque, tanto pa la capacitación como pa lo laboral, nos exigen 18 años. Entonces no es fácil cuando teni un chiquillo de 15 o 16 años que necesita trabajar o que quiere trabajar porque no quiere seguir estudiando, entonces, lo mismo con las capacitaciones. La mayoría o todas te piden 8vo básico. No tenemos, hay, entonces, tanto lo laboral como lo que tiene que ver con las capacitaciones son pa chiquillos elegidos con pinzas, como lo mejor, de lo mejor, de lo mejor, de lo mejor, que nosotros traemos. No es una oportunidad para todos, no es una oportunidad transversal para todos los jóvenes que llegan, entonces volvemos nuevamente a la segregación, a la discriminación, la falta de oportunidades.

¿Y las municipalidades aparte de la OMIL de Recoleta, no hay, el programa no se relaciona con las municipalidades para poder cubrir, o sea si finalmente que vienen de esas comunas...no hay una intención desde la municipalidad de poder propiciar la reinserción?

¿Desde la municipalidad?

O algún vínculo con las municipalidades pa poder...

Desde la fundación tampoco, hasta hace un tiempo atrás la coordinadora de redes no tenía idea que la OMIL de recoleta funcionaba bien

Y la relación que tú tienes con la oferta, como lo poco que hay, de educación trabajo, eso ¿cómo lo conociste? ¿Como saliendo a la calle solamente? ¿O te dijeron aquí “mira aquí existen estos colegios”?

No, saliendo a la calle po, como desde la demanda de los chiquillos también. Yo quiero estar en ese colegio, o a lo más conocís cuando llegai aquí es el JAR, el famoso JAR, pero el resto de los colegios los vay conociendo tú en la medida que vay saliendo. Conoces chiquillos que están insertos en algunos colegios, vay averiguando, vay preguntando.

¿No hay una sistematización de la oferta?

En algún momento hubo, la coordinadora de redes anterior tenía un, como un manual de los distintos colegios, en las distintas comunas, en la comuna de Conchalí ya están todos estos colegios, pero como informativo, lo que tu podí encontrar en internet, no es que se hayan hecho vinculaciones directas con todos los colegios. Uno se va presentando. Uno va golpeando puertas. Un trabajo que hace uno. Y te lo plantean que es parte de la pega del delegado.

Y entonces, ¿cuál es el rol de la coordinadora de redes?

Yo creo en este momento que la coordinadora de redes está, o sea, va a las reuniones de las redes. Pero, así como reunión SENDA, de la red SENDA, por ejemplo, entonces conoce cosas como, volvemos a lo administrativo, así como ya no sé, de ahora en adelante no se puede, por darte un ejemplo que esto es de hace rato, desde los programas de sanción no

se puede derivar directamente a residenciales, tiene que pasar por un PAI. El ultimo tu decís “oye sabis que no he recibido informes del PAI equis, informes de procesos, lo necesito, ya no te preocupes yo me contacto. O cosas como, pero sabes que tengo la necesidad de tal cosa, no.

¿Pero eso no ocurre por qué? ¿Porque no se le genera la demanda a ella?

No, porque es pega de nosotros. Siempre lo han planteado como que es pega de nosotros.

¿Y, el financiamiento estatal que recibe el programa es suficiente?

No (risas). En ninguna forma. Noooo. No. No. Primero pensando en los chiquillos, lo que nosotros podemos entregar pa los jóvenes es nada, pensando en las necesidades que ellos tienen. Y una de las razones de la altísima de nivel de rotación de profesionales en toda esta área tiene que ver con los sueldos po, si eso es un hecho, o sea desde muchas veces con el nivel de especialización de la praxis que era lo que yo te hablaba yo, y todo lo que uno va a abarcando, claro, y del agotamiento que esto genera, la rotación es altísima. Entonces después de un tiempo podis optar de alguna u otra forma a trabajos mejor remunerados. Con otras deficiencias por supuesto porque el área social es así. Pero el financiamiento estatal está lejos de ser el mejor.

Me faltó hacerte una pregunta respecto de la evaluación. Yo entiendo que el programa es evaluado por SENAME de alguna forma todos los años

Sí todos los años

Periódicamente. ¿Y ustedes tienen acceso a esa evaluación? ¿Cómo a los resultados de esa evaluación? ¿Alguna vez has visto algo así?

No, nunca la he visto, lo que pasa es que nosotros hace rato que no somos evaluados porque no estamos licitados

Ya... ¿Qué es hace rato?

¿Tres años?

Entonces es como un programa fantasma un poco...

Sí, estamos en situación de urgencia. Cuando yo llegué hubo evaluación pero solo se mencionó, no es que yo haya tenido acceso como al documento. Ah sí SENAME evaluó en un tanto porcentaje, salimos bien evaluados por SENAME

¿Y qué es salir bien evaluado?

Cumplimiento de metas, lo que te decía yo, como por ese lado. Y de ahí no se ha vuelto tener evaluación de SENAME, porque no se puede ser evaluado en resolución de urgencia.

¿Y la fundación tiene mecanismos de evaluación interna? ¿No? ¿Como para saber los porcentajes de logro? ¿Algo?

No que yo sepa. Se supone que ahora algo querían hacer. Se supone que la directora tiene que hacer algo respecto de eso

¿Se supone por ley, se supone por la política de la fundación, se supone por quién?

Es que ahí estoy, estoy de verdad media perdida, llevamos tanto rato sin licitación, estoy perdida en términos de que si la directora debiera entregar algo como a SENAME para la evaluación. Ya pero no hay una evaluación rigurosa por parte de la institución, interna. Y si hay una evaluación es muy básica, de nuevo, te insisto que tiene que ver con el cumplimiento de metas. Super administrativa.

¿E incluso en términos de esa evaluación, tu llega un momento en que tu...?

¿Tengo acceso?

Claro que te dicen ya “tú has tenido un 80% de logro”

¡Ah! ¿¡individualmente?!

¿Tu, tus compañeros?

Noooo, eso siempre es colectivo, colectivo, así como del programa, con suerte y te lo dicen, así como noticia de pasillo. No, pero nada formal. Nada formal.

¿Y crees que deberían tener acceso a ese tipo de información?

O sea, claramente que sí, sí po, deberíamos tener. Pero con suerte se ha instaurado como desde el año pasado el tema de la cuenta pública que tienen que hacer los directores en donde dan informe de los ingresos y egresos del programa en términos de lucas. Pero no de intervención, no de trabajo. No. Se supone que ahora va a haber una evaluación en 360 que se dice que vamos todos a evaluarnos entre sí, distintas áreas, pero eso no va a suceder hasta que nosotros tengamos respuesta en relación a lo que ocurra con la nueva licitación. Pero nada, así como, noooo, no.

Bueno. Oye estamos terminando, no sé si quieres agregar algo, ¿crees que hay algo más que dificulte la ejecución de este tipo de programa?

No, ya está dicho todo, creo que igual se ha planteado de distintas formas. O sea, hay una incoherencia desde quienes ejecutan. No, una incoherencia desde quienes realizan las políticas públicas y...quienes debemos ejecutarlas, o sea no, hay un mar de distancia entre lo teórico y lo que te, lo que se crea en una cúspide que no tiene idea de lo que pasa realmente en la realidad y en las poblaciones donde nosotros intervenimos. No sé. Nada

po, es bien poco lo que puedo...es bien frustrante, bien masoquista nuestro trabajo. No. Estamos lejos todavía de generar un cambio real.

Entrevistado 4

Bueno para empezar necesito que me digas tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Trabajadora social y llevo un año y 9 meses.

Para empezar, me gustaría que habláramos un poco de los aspectos técnicos y teóricos de la intervención o que acompañan esta intervención, partiendo por las orientaciones técnicas de SENAME. ¿las conoces?

Es que es lo que trabajamos el día a día por, los enfoques teóricos, todo lo que uno debería empezar a intervenir con los chicos como el enfoque sistémico, el enfoque de competencias, todo el enfoque ecológico, que es lo que trabajamos como fundación y...con...bueno hay otros enfoques, como de necesidades también que la idea es que a raíz de esos enfoques uno pueda generar la instancia de intervención diferenciada para cada chico con los que uno trabaja y los lineamientos técnicos también están enfocados y los lineamientos técnicos de SENAME están enfocados en eso

¿Y estas orientaciones técnicas de SENAME tú crees que son un aporte para la intervención?

Mira yo creo que igual todas las orientaciones técnicas tienen que, deberían ser orientaciones, no algo tan estricto, porque trabajamos con personas y todas las personas son diferentes, entonces algunas veces uno por cumplir algunos requerimientos técnicos que hace SENAME dejar de lado la particularidad de los sujetos y eso algunas veces te complica porque como, como te digo nosotros trabajamos con personas muy distintas, con situaciones de vida muy distintas entonces uno no puede aunar un tipo de intervención o una orientación, un instructivo técnico para todos, debería ser como más flexibilizado, pero lamentablemente SENAME no las flexibiliza y generaliza este tipo de intervenciones que si generalizai olvida la particularidad del sujeto y eso es lo que hay que relevar del trabajo que hacemos con los chicos ahora.

¿Y respecto de la supervisión técnica que hace SENAME, es un aporte para la mejora de las intervenciones?

Mira, yo, a nivel personal...se nos, ponte tu desde que yo empecé a trabajar, se han ido cambiando distintos instructivos como por ejemplo el plan de acción, formas de evaluar el proceso de los chicos. Pero, esos son los canales de comunicación son desde la supervisora técnica de SENAME a los asesores y ahí yo algunas veces siento que los distintos asesores técnicos tienen su forma particular de ver las intervenciones, entonces

también se pierde eso. No sé qué... algunas veces siento también que las supervisiones de SENAME son más para si estamos realmente cumpliendo con las orientaciones técnicas que ellos imponen, más que el proceso que se vive con el chico. Y esa retroalimentación de si está cumpliendo o no se está cumpliendo, no se ve, solamente las observaciones se ven en cuanto si se están siguiendo los protocolos. Por ejemplo, había un, un, cuando se empezó a implementar los planes de acción con los objetivos y los micro logros, SENAME veía si solo tenían concordancia, pero no, hasta la fecha no he escuchado "oye mira este chico tiene un proceso acá, por qué no se ha trabajado tal objetivo, o porqué se siguen trabajando" pero de qué forma tu podí mejorar la intervención, eso yo no lo he visto. Y eso yo creo que algunas veces responde a las formalidades y a las cosas de formas, no a las cosas de fondo, cuando son las cosas de fondo que deberíamos trabajar

¿Y a ti te parece que hay coherencia entre la exigencia de SENAME, lo que exige la ley y la supervisión técnica de SENAME?

Mmm...yo creo que igual falta mucho, mucho, mucho trabajo de conjunto, porque la ley dice una cosa, pero SENAME propone otras cosas, creo que falta una mesa de diálogo en donde el sistema jurídico entienda cómo se trabaja con, con los jóvenes, con el sistema de judicial, con el tema más proteccional o cuáles son las redes porque uno va a audiencia por ejemplo y ni siquiera los defensores saben las redes o... ponte tú queda, dónde se puede mandar a este chico, cosas que son básicas para nosotros, pero ellos, como expertos deberían conocer desde que se implementó la ley supuestamente todos los que iban a trabajar en el sistema judicial deberían perfeccionarse y eso hasta la fecha no se ha dado, ni el perfeccionamiento a lo mejor tan...o si se ha dado no es tan, tan, tan visto, tan visualizado.

Yo entiendo que aquí en la fundación tiene un manual del delegado y que es de este año

Si

¿Antes de eso existía algo parecido?

Nada, yo llegué, por ejemplo, mi experiencia por XXXX, porque yo venía del sistema proteccional, yo había tenido experiencia en protección, cero experiencia en RPA. Y cuando llegué, llegué en un momento muy crítico, cuando estaban con la licitación, estaban, muchos delegados en ese momento se fueron, había mucha rotación de personal y todo y lo único que me pasaron fueron las orientaciones técnicas de SENAME, que tú lo leí, pero no lo interiorizai porque si no teni práctica es muy difícil integrar las cosas, así como tan...tan, tan, o sea para aplicarlo cuando llegan los jóvenes. Lo que yo pude aprender fue a través de los propios compañeros más que nada y el día a día. Por ejemplo, después de 6 meses me enteré de que uno tenía que poner un timbre a los informes que no eran de tercero de garantía. Cosas que son chicas pero que en la práctica te hacen aprender. Pero es un paso súper grande el tener ahora para los que vienen llegando, ese manual por, porque te explica, porque algunas veces, porque en esta pega tení muchas hueás que

hacer, no teni tiempo pa enseñar mucho, tení la buena voluntad sí, pero no, esa es la pega del asesor en todo caso, pero ahí tení un paso adelantado, con el manual pal delegado.

Entonces, en qué medida, aparte de poder explicar las funciones, ¿es un aporte el manual del delegado?

¿Cómo?

Aparte de explicar las cosas que tienen que hacer o los informes, ¿es un aporte en algún otro sentido?

Mira yo creo, o sea...no. Yo creo que el aporte básico es para, en todo caso es como el conjunto, porque igual la forma de intervenir te la explica solamente a nivel teórico porque ahí salen todos los enfoques que uno debería trabajar cuando uno elabora y cuando uno interviene con el plan de intervención, pero también hay elementos que como uno está trabajando bajo una condena o el sistema judicial, que es importante no perder esos protocolos del plan de intervención, como enviar cada tres meses los informes, que son cosas que ahora uno en la práctica considera básicos, pero cuando uno llega no sabe qué tan importantes son esas cosas, obviamente que los informes son importantes, pero por ejemplo, ir a una audiencia y no saber que el chico tiene orden de detención, o cosas que son a nivel judiciales importantes o nomenclaturas que cuando uno llega no sabe, qué es lo que es el SIAGJ, que es lo que es MCA, cosas que aparecen en el decálogo o sea en el manual, cosas que te aportan

¿Y los enfoques teóricos que aparecen en el manual del delegado tú los conocías desde antes?

Algunos sí, otros no, otros los conocí acá

¿Y esos enfoques te parece que son aplicables o son un aporte para la intervención?

Sí, yo creo que sí

¿En qué medida?

Porque ahí una mezcla de...o sea todos son como, construyen y son humanizados pero también hay enfoques que te hacen, ponte tú el de competencias, que pa este tipo de programas es fundamental porque la idea es que los jóvenes generen autonomía, generen algún tipo de desarrollo personal que les sirva para su futuro para su reinserción entre comillas social, y esos enfoques te permiten aportar a eso por, obviamente uno no los trabaja los enfoques ponte tú, eso no lo trabajai en todo el periodo, o sea tratai de trabajarlo, pero ponte tú el sistémico, el ecológico, tú los trabajai desde que llegan los chicos entendiendo que los chicos no están solos

Claro, oye y en términos como de los objetivos de la intervención, ¿PLAE DEM tiene objetivos aparte de los que plantea SENAME?

Mira no sé cómo será, no sé básicamente, específicamente si tienen que ser distintos, hay innovaciones en los proyectos, que son complementarios a los objetivos de SENAME, obviamente el PLAE DEM tiene sus objetivos pero esos son objetivos siempre están basados en las orientaciones técnicas, en los instructivos técnicos, creo que...los que plantea SENAME, pero sí, quien debería tener, no sé cómo vendrá ahora, yo entiendo que tienen cosas nuevas, que hay un ítem de innovación y que eso tiene que tener objetivos propios de la intervención, como ponte tu trabajo en grupo, creo que vienen ahora, que antes no estaba dentro de los objetivos de la fundación, o sea del programa en sí, ¿cachay?

¿Los objetivos que plantea SENAME, los objetivos que plantea el PLE te parece que son alcanzables, como que se adecúan a la realidad de los usuarios?

O sea, deberían, pero en la práctica igual...es que hay una crítica al sistema ahí por, porque el sistema en sí te juega en contra. El objetivo principal es reinsertar a los chicos, es darle como la oportunidad de, de sacarlos de este círculo vicioso de la delincuencia y de las situaciones de riesgo infractoras de ley, pero en verdad el sistema te hace, o sea lo hace, yo creo que es un tema sociocultural al que, los chicos, tienen, viven en situaciones complejas, viven en villas complejas, y hacen que se vinculen en estas dinámicas de riesgo y si no hay una lógica de cambio del switch del sistema en general, ponte tu del sistema de educación, del sistema, inequidad en los ingresos económicos, acceso a educación, acceso a salud, yo creo que si uno tiene cifras, yo estoy segura que si uno analiza las cifras, la delincuencia juvenil ha aumentado porque la inequidad ha aumentado, los medios de comunicación de masas te muestra toda la tecnología a la vista y ellos no tienen acceso a eso, si es imposible, es imposible que una familia viva con el sueldo mínimo, entonces es como fantástico pensar que uno con un programa, o sea, la idea es apoyar, sí, uno no tiene, y por eso uno trabaja, pero hay situaciones en que, que van más allá de tu labor como profesional o aunque tengai los mejores objetivos, es una situación que pasa a una responsabilidad del sistema, del Estado como garante de derechos que no se está haciendo responsable de la juventud ni de la infancia.

Y los, entonces los objetivos que plantean SENAME, la fundación, y los objetivos de la ley también ¿son coherentes con el perfil de los adolescentes?

Sí, o sea es complicado porque cuando uno tiene una postura política, decir que, para, entre ellos son coherentes, si uno puede decir que la ley está hecha, SENAME obviamente se basa en cuanto está hecha la ley y los ajusta para que los chicos, o sea para tener estos objetivos que se complementen con, se acoplen con este sistema judicial y el DEM tiene que responder a esos objetivos de SENAME sino no se ganas los proyectos, tiene que ser así, pero otra cosa es que esos objetivos que sean reales o sean alcanzables por sí solo, no sé si me explico, si...al chico desde la ley se le ve como un ser individual al chico es el responsable, antes por lo menos se veía el sistema general, el chico con la familia, con el contexto, ahora el chico cometió un delito, es el único responsable, de hecho desde el año pasado se empieza a poner todo, el joven es acompañado por adulto significativo, no adulto significativo es acompañado, adulto significativo acompaña al joven, la responsabilización

es del niño y yo a nivel personal creo que los chicos son niños que han sido víctima de un sistema que los ha perjudicado desde la infancia, desde la primera infancia, que han sido vulnerados tanto por sus propias familias como por el sistema en general y ahí tú te das cuenta que sí, hay, entre el sistema SENAME y el sistema judicial sí, tienen su lógica, están hechos pa eso, y el DEM obviamente tienen que responder a esa lógica pero con una postura más o menos ética o análisis un poquito más allá y te day cuenta que esos objetivos no son reales en cuanto a la realidad que viven los chicos

Recién dijiste que antes se veía todo el contexto, ¿antes cuándo?

Antes de que, ponte tú, antes de la...yo llegué cuando empezó ese cambio, cuando, antes de la ley, el 2007, se veía al contexto, de donde venía, era como más sistémica la mirada, ahora, desde la ley, al chico se le responsabiliza de cada acto, es el único responsable y no se analiza, o existe la posibilidad de analizar por qué el chico cometió tal delito, se le condena solamente, y ahí es un eje fundamental, porque nosotros, como lo planteaba al principio no se puede, reducir al joven, al niño, a...por sí solo, porque vivimos en una sociedad, el chico es, es el producto de su interacción con otro, con su familia, con sus pares, entonces si perdemos esa lógica, estamos perdiendo el, la visión global de lo que, de lo que hacemos en sociedad, ¿cachay? Y eso no lo toman en cuenta, no toman en cuenta que el niño vulnerado, que ha sido vulnerando, que ha pasado toda su vida, si te metís al SENAINFO tú te day cuenta por qué el chico lleva tres causas, o tres delitos, o está en cana porque desde la primera infancia estuvo en sistema proteccionales, ha sido maltratado física, psicológicamente, entonces que, que ¿de quién es en ese momento la responsabilidad? Del estado, proteger a ese niño, y eso no ha funcionado. Esa es una de las, de las consecuencias de que ahora tenemos tanta delincuencia también, porque el Estado no se ha hecho cargo de la protección y como garante de derechos de la infancia, no es tema. No es políticamente viable, o no sé, no hay voluntad política para cambiar el sistema, no conviene, no sé cuál es el rollo.

Oye y respecto como al proceso de intervención, ¿hay alguna como planificación de las actividades o algo así?

Sí por, a mi igual, dentro de las...de la, de la gama técnica está la...chucha...poner, implementar estos planes de acción, por cada objetivo tú tienes que poner, las acciones que vas a seguir durante los primeros meses, entonces tu ahí te guías en la intervención, ponte tu hay sesiones en que tu trabajas en tu planificación trimes...o sea, en tu planificación de la, porque cada, las intervenciones se hacen cada tres meses, tú vas cambiando, reportas al tribunal, envías un informe con los objetivos que fueron trabajados y propones los objetivos para el siguiente periodo, entonces, ahí tu pones la planilla, los objetivos y los micro logros y las acciones, con eso por lo menos pa mí me sirve pa ordenarme, porque voy viendo qué objetivos has trabajado, qué acciones estas siguiendo para cumplir ese objetivo y cuáles son los objetivos que no has trabajado, para empezar a cumplir en las sesiones siguientes, por lo menos yo, al menos me sirve porque soy tan dispersa me sirve hacer ese ejercicio

Y cuál es el criterio o qué criterio ocupas tu para jerarquizar o...

Hay veces que no podís jerarquizar...o sea, sí, perdón, hay chicos que te permiten jerarquizar dependiendo del momento, ponte tú, tu veis que un cabro está con mucho consumo y tuvo un episodio de intoxicación teni que priorizarlo y darle con todo al objetivo de salud, activar la red, hablar con el adulto responsable, identificar cuáles son los conflictos que tiene y por qué se vinculó con tales experiencias, pero ahí tú, dependiendo de la situación actual de cada chico. Yo por ejemplo tengo, bajo la carpeta con el plan de acción pero primero le pregunto por la situación actual, como estay y le trato de sacar la mayor cantidad de información y si hay nueva información que es necesaria trabajar, dejo de lado igual los objetivos y trabajo la contingencia, ponte tú hay chicos que llevan meses sin poder trabajar los objetivos que yo tenía planificados porque generalmente no vienen, o están en incumplimiento, están en situaciones más riesgosas, entonces tu no podí tan rígida, tení que ver en las situaciones que llega el cabro, si está con una pena amorosa, no sé, tiene otro tipo de problemas, no podí meterle el objetivo de inserción laboral, anda a la OMIL, no sé, entonces tení que ser flexible, si uno no puede ser rigurosa en el proceso de intervención, tení que ser organizada, tener tus objetivos claros, tener las acciones a seguir, pero tener la flexibilidad de poder optar, "hay forma de trabajar este objetivo en este momento o no?" por ejemplo el objetivo de reparación no podí empezar a trabajarlo al tiro, tení que generar primero el vínculo con el joven, tener la confianza, para después empezar a acercarte de manera paulatina esos objetivos que son más íntimos para el chico o la chica.

Y en términos como un poco más concretos, ¿con qué herramientas prácticas o teóricas cuentas para poder hacer las intervenciones?

Yo ocupo, ponte tú, hago que ellos generalmente participen activamente de las sesiones, por ejemplo los genogramas pa sacar información, hago que ellos lo hagan, les enseño la técnica, con mi propia familia, ya, mira "vamos, yo necesito sacar esta información" meto cualquier chamullo, o sea no chamullo sino que pa que lo hagamos más dinámicos, yo soy XXX nací de estos papás, tengo estos hermanos y les enseño la técnica profesional para trabajar con ellos y ellos, y ahora les digo, ya, ahora te toca a ti, y ahí ellos empiezan, y les voy explicando, van, algunos ponen un papá por acá la mujer por el otro lado, pero yo después como cacho las informaciones lo traspaso en el sistema mucho más fácil, pero hago que ellos participen. Ponte tú, trabajar el tema de las consecuencias también, siempre ando como con papel y lápiz pa que ellos, porque si no estay tu escribiendo mucho, en cambio si ellos, de alguna u otra forma se sienten parte de la sesión es más fácil hablar, y yo no anoto, para que no se sientan intimidados, o que puedan tener alguna evidencia, porque los chicos también son medios paranoicos, que estay sapeando, te cuesta al principio que te cuenten cosas, pero ese es como, participar los dos en la sesión.

y... respecto como de...la formación, ¿tú crees que la formación profesional alcanza para hacer este trabajo?

Mira...por un lado, yo, o sea, no, yo creo que uno debería ser súper, súper, multidisciplinario en este tipo de profesión, porque no, necesitai hacerlo de todo, pero uno tiene que adecuarse a lo que realmente uno es posible hacer, porque...por ejemplo yo soy trabajadora social, yo puedo hacer todas las gestiones con los cabros, conozco la red, tengo buen vínculo, no es tan difícil vincularme a los chicos que sean más complicados, tengo esa facilidad, pero también me tengo que restringir, porque desde la, uno, por ejemplo, para temas más importantes a nivel psicológico uno no puede ser tan irresponsable para hablar desde la experiencia y algunas veces uno comete ese error, de tratar, de abarcar todo, todo y uno tiene que ceder y decir yo no puedo con esto, ésta, este problema específico lo tiene puede tratar con un especialista específico. Yo trato de, ponte tú, en temas de condenas de violaciones por ejemplo, nosotros tenemos un psicólogo que es especialista para la reparación de daño de los violadores, porque de alguna u otra forma ellos han tenido algún tipo de daño, y esos temas, cuando me toca trabajar con un chico condenado por violación, yo no he trabajado esos temas, y yo lo he tratado de explicar, porque además es fuerte trabajar esos temas, uno no es, no tiene la entereza, o yo no tengo la entereza para decir “aw todos los niños son iguales, todos los niños sufrieron” algo le debe haber pasado a este no, igual es fuerte trabajar con un chico que violó a otro, entonces yo por ejemplo, con él solamente activar la red, normal...o sea lo normal, establecer los límites cuando sea necesario y activación de redes más que nada y control conductual básicamente, pero el tema en profundidad, con respecto al delito, yo se lo dejo en las manos al profesional experto. Y así hay otros temas que uno no puede abarcarlo todo, te gustaría, pero no tenía la mente.

Y cuando sientes que te faltan las herramientas, ¿crees que es un tema que la universidad se quedó corta o son herramientas que deberían salir de otro espacio quizás?

Mmm...es que...no creo que la universidad queda corta, porque igual, por lo menos en trabajo social, depende de la disciplina, en trabajo social igual te enseñan orientaciones básicas de psicología, pero no para trabajar un tema, por algo no estudié psicología, no es mi foco de intervención en análisis de eso, entonces uno se tiene que adecuar, no tratar de ser, tratar de abarcarlo todo, y siendo irresponsable con el joven también. Porque hay algunas veces los chicos abren temas, temas que ponte tú, si una joven te abriera temáticas de que ha vivido explotación sexual comercial, ¿cómo trabajai eso si no hay tenido la experiencia, si no sabes cómo cerrar los temas? Porque podriai dejar la cagá, hacer que la chica haga una catarsis y dejar la cagá nuevamente en su vida, entonces uno se tiene que adecuar a las herramientas que como profesional no tienes y sí, yo considero que si hay temáticas que son muy delicadas, ¿abrir las? Prefiero no abrirlas y derivarlas a un profesional o un programa que sepa más. Por ejemplo el tema de drogas, aplico el DEP-ADO, o bien tu tratái de hacer más que nada, más que desistimiento en cuanto al consumo, motivación para que asista al programa donde trabajen ese tema, porque por algo ahí son los especialistas, y ser lo suficientemente generosa con la información, no creerse que uno es la que sabe más, la que tiene mejor vínculo, acá tu trabajo es súper, es determinado, tú

no te vas a llevar a los cabros pa' la casa y por algo tú tení que, generar el vínculo, pero saber hasta dónde podí llegar, porque o si no te, la intervención se vuelve contraproducente, porque los chicos pasan a depender de ti y eso en el facto porque tu estay, tratai de generar autonomía, de generar reparación, pero no que ellos te vean como la figura significativa. El límite entre el vínculo entre el delegado y el joven es fundamental para la intervención, pero teni que saber separar.

Como ese límite entre el vínculo y...o sea entre la relación delegado y el adolescente y no ser una figura significativa, ¿cómo lo encontray?

Es perverso algunas veces, es perverso porque hay chicos que te llenan por, o sea que, que te da lata por todo lo que han vivido, que efectivamente tu eres la única persona significativa que ellos visualizan, y algunas veces uno cae, yo caí alguna vez, pero no esta pega, no me ha tocado tanto, más en protección, que uno piensa que...que van a quedar solos, a la deriva si uno no está, y eso, han estado toda la vida sin ti, solamente llevay un año o dos años conociéndolos y ellos han pasado todo el resto del tiempo sin ti, entonces también pasa por uno, por no generar independencia, o sea no generar dependencia en el joven y eso teni que trabajarlo súper bien para que no sea un obstaculizador en tu intervención, ¿cachay? Entonces, por eso algunas veces, por eso te digo que es perverso, porque algunas veces puede ser hasta, no es la palabra utilitarista, no sé cómo cuál es el símil, porque a ti te sirve que, como profesional, te sirve generar un vínculo, y al chico le sirve que, que yo le tenga buena, porque así no lo quebranto, no le...entonces ahí hay un juego, ¿cachay? Es complicado

En la intervención ¿cómo afecta o cómo influye la relación que tienen que tener con todo lo que es jurídico, como con los tribunales, los informes, los controles de ejecución, no sé qué, influye de alguna manera positiva o negativamente en la intervención?

Sí. Algunas veces uno lo...uno, mira acá se dice que el chico no viene en un mes tení que mandar un informe, pero yo he tenido, es dependiendo del caso a caso o de la situación, esos son los criterios que uno debería seguir, pero también uno tiene sus criterios personales, es decir, por algo no ha venido, le vamos a dar otra oportunidad. Entonces uno no puede, como te decía, no puede ver, regirse por una, instructivos técnicos, sino que tiene que ser dependiendo de la intervención de cada chico, no podí pasarte en, en, en que si falta cuatro veces hay que mandar el informe para re encuadre, o para el incumplimiento, no sé, pero sí hay cabros, ponte tú...es que, sí hay momentos en que el sistema judicial te ayuda, porque tú lo podi normar más, no es lo mismo ponte tú, el sistema proteccional, donde tú vas a tratar de hacer, tratás de hacer el vínculo, tratás de buscarlo para que el chico adhiera al programa y genere procesos y todo, porque eso es voluntario, pero en cambio acá, los chicos están condenados, es obligatorio, el vínculo es distinto, entonces ellos saben si no vienen que tienen la posibilidad de ser quebrantados, entonces ahí tu como profesional jugai, te ayuda un poquito. Veís la cara buena del o sea entre comillas porque es una condena, pero no sé si me logro explicar, es como...no sé cómo llamarlo,

ves que el chico si está perdido ponte tú y está con mucho consumo yo le puedo hacer un re encuadre judicial y se puede, puede volver a la normal, ayudándolo, entre comillas, porque si no, si lo deajo así, en el sistema proteccional quedan así, expuesto, pero en cambio acá, no estoy diciendo que el sistema proteccional vaya a hacer algo más condenatorio que los que estamos en este sistema, pero esa es la parte buena, cuando tú tienes crisis en los cabros o no entienden o están muy expuestas a que les pase algo o a otro tipo de riesgo, tu tení las flexibilidades de, ya si no me pescai a mi tení que pescar al juez. Y el juez lo apretará hasta que el chico pueda ponte tu ingresar al programa de drogas, pueda generar otras instancias más proteccionales para él, como esa es la parte, entre comillas, no sé si es buena, pero sirve de alguna forma

Y eso, cuando los mandas a los re encuadres o cosas así, ¿afecta de alguna forma al vínculo?

Sí por,

¿En qué medida?

En que ellos te ven como sapa después por, o sea, depende, no por, ponte tu yo ahora estoy con dos chicos, con la XXXXXXXX que es una súper especial y el XXXXX y la XXXXX ponte tú no fue a la última audiencia, está con tres órdenes de detención vigentes y no fue a la audiencia de la última re encuadre, y con ella estoy en un proceso complicado porque “ah usted no me ayuda en nada” entonces todo lo que avancé con ella en el proceso de vinculación, hicimos ir al Talita Kum, hicimos un, fuimos al Talita Kum, pero ella sigue faltando, sigue vinculándose en conductas, dejó la capacitación de lado, por consumo, aumento del consumo de marihuana al consumo de coca, entonces necesita, ya no es la familia, ni, ya no pesca a la familia, no pesca a la delegada, ni al asesor técnico ni a la diré...a nadie, entonces la única forma es el director, o sea perdón, la audiencia, entonces yo con ella se lo explicaba, “si no vienes te tienes que ir a audiencia de re encuadre” bueno y esto ocurrió a principios de esta semana y se enojó, me mando a la chucha, todo y no fue a la audiencia entonces ahí ya te day cuenta que afectó a la vinculación, o sea no sé cómo va a responder de nuevo cuando vaya a la visita domiciliaria porque acá no va a venir obviamente, pero sí te afecta. Pero siempre cuando, yo creo, cuando uno les da, les deja el escenario claro. Yo tengo otro chico que está con re encuadre y está, tenemos buena vinculación, no es que sea una maravilla, pero él me respeta, me cuenta, puede decirme “tía voy a seguir robando, si no estoy ni ahí con cumplir los objetivos”. Eso te da indicios de que el joven puede confiar en ti porque te lo dice de romper y raja que no está ni ahí. Pero él sabe, yo le explicaba “XXXXX ya hicimos la primera audiencia, si no cumples con los objetivos que se establecieron” pero él ya sabe las consecuencias, entonces no hay nada que ocultar. Sí obviamente después si lo quebrantan, no vamos a tener la misma vinculación obviamente, y para quebrantamiento, supuestamente deberían ir los, los asesores técnicos, para las audiencias de quebrantamiento, con el fin de que vean al asesor...hablando...negativamente del proceso y no vernos a nosotros, porque el que uno asista a la audiencia de quebrantamiento, solicitar el quebrantamiento, eso no te da per se

la seguridad de que lo van a quebrantar, entonces si vamos nosotros es más terrible porque ahí te ven que tu estay verbalizando todo el proceso, que no ha cumplido y todo eso y llegar acá a cumplir conmigo de nuevo, no, eso es nefasto. Entonces se trata de resguardar el, el, esta, esta vinculación, en esos espacios.

¿Y ahí se cumple realmente que van los asesores técnicos a...?

No siempre, pero se está generando sí.

Ya. Oye en términos como de evaluación de los procesos, ¿hay mecanismos que vengan como de instituciones externas no sé, SENAME, Ministerio del Interior o quien sea, ¿que hagan evaluaciones que permitan mejorar las intervenciones?

Supuestamente desde ahora se empezaron a evaluar los procesos, antes solamente se llenaba una planilla cuando finalizaba la condena, o cuando han sido remitidos cuando egresan de la condena, se llenaba una planilla ponte tu desde el 0 al 50% de logro, del 50% pa arriba logrado, súper general. Ahora supuestamente, o sea no supuestamente, uno debe hacer una planilla por cada micro logro, no sé si te lo explicaron eso

Explícamelo no más

Yo te voy a explicar, cuando yo te hablaba de los planes de acción, los planes de acción se basan en los objetivos, los objetivos de tu plan de intervención, cada objetivo tiene un micro logro y esos micro logros tú tienes que poner las acciones, actividades, que eso es lo que tú vas trabajando sesión a sesión, cuando los chicos egresan tú tienes que buscar todos tus planes de acción y anotar todos los micro logros y esos micro logros tienen características, ponte tú, trabajar, logrado, logrado con...no me acuerdo bien la puntuación...ponte tú puede ser del logrado, no logrado, medianamente logrado, pero tiene otra, otra, categoría. Pero es como eso. Entonces tú vas poniendo en la planilla de evaluación, tú pones tu micro logro y si se trabajó o no se trabajó ese micro logro, dependiendo de que se cumplió. Un objetivo es el clásico, el control conductual, tú pones objetivo "que el joven adhiera al control conductual o a la medida del cumplimiento de la sanción" tu micro logro, uno de los objetivos, de los micro logros, es que el joven asista a entrevista con delegado una vez a la semana en la oficina, entonces cuando tú tienes que evaluar tú pones ese micro logro, joven asiste una vez a entrevista en la oficina. Si fuiste y dejaste la citación por lo menos hiciste el trabajo, entonces la puntuación ya no es cero, sino que es 1, si el chico venia como dos veces al mes, entonces la puntuación es 2, o sea no por dos, sino porque la escala va subiendo. Si el chico cumple creo que 4 es el número máximo, entonces así vas evaluando tus micro logros y en sí tus objetivos de intervención. Entonces tú pones todos los micro logros de los 3 años de proceso, o de los 541 días, en esta planilla y te arroja un porcentaje. A su vez, tu deberías trabajar los cuatro criterios de intervención, que son la participación...la responsabilización, la inserción social y me queda uno...bueno, la responsabilización, participación, inserción social, me falta uno, me acuerdo de la otra, pero esos 4 también se van evaluando, ah y entorno significativo, entonces esos

4 también tú vas poniéndolo, cada objetivo responde a un criterio de intervención, ¿me entendí? Entonces, La idea es que cuando termine el proceso el chico tu hayas trabajado los cuatro criterios de intervención y con máximo de puntuación en los micro logros, porque la idea es que tú los trabajaste con los chicos, por eso, todo es lógico, si tu teni los objetivos, teni que tener los micro logros, y con las acciones tu cumples los micro logros, y cada objetivo está asociado a un criterio de intervención. Entonces eso te permite evaluar si hiciste un buen proceso, si abarcaste cada criterio de intervención como corresponde, por ejemplo cuando empezamos a practicar eso, porque esto empezó el año pasado que SENAME pidió esta nueva forma para, a raíz de toda esta, de todo estos líos que tuvieron en el pasado con el aumento de la delincuencia juvenil y todo eso, entonces SENAME necesitaba cifras, que es lo que construimos nosotros y cifras es evaluar el proceso de intervención, entonces ahora hay un porcentaje de logro, no es como del 0 al 50% no logrado, del 50 al 100 logrado, ahora tu teni un porcentaje de logro y ahí tú lo categorizas en la puntuación que te da SENAME, entonces ahí, a lo que iba, cuando empezamos a practicar, practicamos con planes de acciones que nosotros mismos, y ponte tu había un caso que no se había trabajado, le quedaba poco tiempo de intervención pero nunca se habían abordado los temas de personas y entorno significativo entonces te day cuenta de que algo, ahí te day cuenta, he trabajado con todos los objetivos, ponte tú en los planes de acción yo intento que todos los criterios estén, participación, responsabilización, entorno significativo y la inserción, para que en todas las áreas vaya abarcando cada tres meses lo que voy trabajando, distintos objetivos, quizás los mismos pero con distintos micro logros y con distintas acciones

¿Y este mecanismo, viene desde SENAME?

De SENAME, no es una consulta, no nos consultaron oye miren chiquillos, sino que es un instructivo que lo tenemos que seguir, generalmente es unidireccional lo que hace SENAME

Y a nivel interno, como de la fundación, ¿hay mecanismo como de evaluación que les permita a ustedes mejorar las intervenciones?

Hm, yo creo que todo es desde SENAME...mmm...porque, ponte tú ahora los asesores técnicos estas más rigurosos en cuanto a la revisión de carpetas y los análisis de casos, pero eso vino porque la supervisora técnica observó que no se estaban ese tipo de supervisión, ¿cachay?

Sí. Y en términos, tú tienes algún, cuentas con algún tipo de sistema de evaluación que te permita durante la intervención saber si hay que reconfigurar los objetivos o fijar otros no sé

O sea, no, a nivel personal no tengo ningún instrumento, solamente uno va trabajando en cuanto a las contingencias que tiene el, el sujeto de atención, y cuando te pasa eso se lo comentas a tu asesor técnico y ahí en qué aporta la relación asesor técnico-delegado?

A mí me aporta. Cuando se...son pocas instancias del análisis de caso, yo no...generalmente no la pesco mucho y también por la cantidad de pega y los asesores tampoco, por ejemplo mi asesor técnico como oye qué está pasando con este caso, no es como tan fluido eso, pero cuando lo he solicitado, cuando he estado media perdida en la intervención o me he trabado ahí ha estado, porque el XXXX tiene mucha experiencia teórica y práctica, lleva muchos años trabajando en esta temática, entonces, a mí me orienta, hay cosas obviamente que uno no puede estar 100% de acuerdo y que tenemos la posibilidad de flexibilizar uno con el otro y él toma mucho, mucho la opinión tuya como el que lleva la intervención, ésta como el observador de segundo orden de alguna forma para retroalimentarte de otra perspectiva, algunas veces te perdí en la intervención y por eso es necesario que otra persona te aporte y te retroalimente.

¿Te parece que deberían existir otros mecanismos para evaluar los procesos de intervención? ¿Ya sea antes, durante o después del proceso?

Siempre sería bueno evaluarlo, siempre sería bueno, pero yo creo que una forma de evaluarlo es haciendo este análisis, el análisis de caso que uno puede explicar las gestiones que uno ha hecho o las que ha dejado de hacer o posiblemente se podrían hacer ¿cachay? Porque como te digo, uno no tiene la sapiencia de todas las disciplinas, y no tení la bolita mágica pa ver esta es la solución pa guiar a este cabro, como los psicólogos necesitan de un supervisor, acá también necesitamos de alguien que nos oriente, o sea que nos acompañen en él, en la retroalimentación para la intervención.

Y en términos como de la cantidad de gente que trabaja aquí, ¿te parece que es suficiente? Así como lo más ampliamente posible

Mira, para las orientaciones técnicas de SENAME uno debería tener como 20 casos, 20 o 25, no me acuerdo, que es una barbaridad, porque nosotros, o sea la fundación como institución determina y por eso yo, o sea estoy conforme con el espacio laboral en el que me encuentro, determina que, que en verdad con 20 chicos que tenga cada delegado uno no puede hacer un trabajo ni, o sea no podí hacer la pega bien, imposible, con 15 casos que es el promedio que tiene cada delegado, estay...estay hasta el tope porque hay una cantidad de trabajo administrativo, que perdis el tiempo haciendo más trabajo administrativo que intervención algunas veces, y eso es un...es una de las, de las falencias que tiene el sistema, algunas veces te piden llenar cosas, registros, y entiendo que los registros son fundamentales, porque obviamente tu teni que dejar todo escrito para, porque no sabes si te vas a cambiar de trabajo, no te podi llevar toda esa información, tu teni que respaldar todo el proceso, pero es mucho tiempo, por cada intervención tu teni que registrar todo lo que trabajaste, lo que hablaste y podí estar una hora con un cabro y temas, que podi pasar muchos temas y teni que transcribir como tú vas a tener que transcribir esta entrevista, o sea las ideas fuerza y eso es mucha pega, entonces, con 15 casos que nosotros tenemos, ya están colapsados, y si la institución tomara el acuerdo de seguirles el, la, orientaciones técnicas de SENAME de que cada delegado tenga 20, nos iríamos....se harían muy mal el trabajo yo creo, como lo que pasa en el área de, en protección, te pagan mal, esta es una

de las instituciones que pagan supuestamente mejores en RPA, y te day cuenta de que hay un error del sistema por ejemplo, el área de protección a los profesionales pagan mucho menos que el RPA y protección cuál es la diferencia, esto es más grave? Si tu trabajai con chicos con maltrato grave en un PRM o XX son situaciones mucho más graves con que tiene que lidiar el profesional y son mal remunerados y uno no hace la pega bien, o sea no estoy justificando que hagan la pega mal, pero son herramientas que hacen que este círculo sea vicioso también por. Si nosotros tuviéramos 20 casos, o nos aumentaran el trabajo administrativo, estamos hasta la...estaríamos muy mal

Oye, se me fue una pregunta sobre las evaluaciones, ¿tú sabes si el programa es evaluado en función de objetivos de intervención, sobre los procesos de la intervención?

No sé si evalúan, sé que tienen que responder a los requerimientos de SENAME, pero, ponte tú, cuando, cuando licitan hay compromisos que uno, que la institución, que el programa asume, y esos tienen plazos, y eso se tiene que cumplir en los plazos, no creo que, que estén midiendo, que SENAME vea la particularidad de cada caso con los objetivos de cada niño, sino que se evalúan los objetivos a nivel de institución, que ponte tú, que del 100% que 80 niños hayan hecho la evaluación psicopedagógica, eso si se tiene que responder porque son uno de los compromisos que cuando se licita la institución asume que ponte tú, no sé por, que el 70% de los niños o de las niñas, estoy inventando, tengan conexión con dispositivo de matrona, no sé, o acceso a inscripción en la OMIL, no sé, cosas que son metas que se proponen y eso sí yo creo, estoy casi segura que tienen que cumplirse.

¿Y los resultados de ese tipo de evaluaciones tú tienes acceso?

Nunca lo he visto

¿Y no lo has visto porque no lo has pedido, no te lo mandan, no tienes acceso?

Nunca me había cuestionado tampoco el pedirlo. No sé en qué situación estarán los proyectos anteriores, sí sé, que ponte tú se hace una cuenta pública, yo el año pasado no estuve tampoco en la cuenta pública, entonces no sé de qué se trata si se va a bordar los objetivos que se propusieron o las metas que se propusieron también o es solamente los gastos, no sé en qué consiste, pero no creo que sea algo que uno no pueda acceder.

Oye, en términos de infraestructura, ¿tú crees que cuentas con todos los espacios para poder ejercer todas tus funciones?

Sí, o sea sí, yo creo que la...te resguardan harto, por ejemplo, el tener móvil un facilitador fundamental pa nosotros pa trabajar, las mismas oficinas, obviamente podrían mejorar, no sé ponte tu tener ahora un ventilador, tener en invierno una estufa, no sé, cosas que a nivel de, lo concreto está, se puede mejorar cosas siempre.

¿Y en el resto de las personas que trabajan acá? Desde los conductores, la señora del aseo, los administrativos, ¿crees que cuentan todos con los espacios para poder ejercer esas funciones?

O sea, sí, con espacios obviamente, los auxiliares, la señora no tiene un espacio de ella, propio, como nosotros, cada uno tiene su computador, su silla para cumplir sus funciones, ella no tiene, tendría que sentarse adelante junto con los chicos si quiere descansar 5 minutos o venir acá a la sala, ellos son los que están más desfavorecidos que los profesionales. Los choferes también, es lo mismo, sino están terreno tienen que estar arriba del auto o no tienen un espacio para ellos, pero el resto de los profesionales yo considero que sí se cumple con los, con lo mínimo. O sea, no con lo mínimo, yo creo que hay buenos recursos como para nosotros, por lo menos todos tenemos computador, yo he trabajado en lugares que no existía en eso, o teniai que hacer mucho terreno a pie porque solamente teniai terreno una vez a la semana, medio día

Oye, hablando un poquito más como de la política pública, ¿la ley de RPA y su reglamento, qué aspectos positivos y negativos ves que afectan a la intervención, o a los procesos de los chicos?

Mmm...mira cómo te...no es que sea algo positivo, yo creo que el...la ley...no debería haber existido de partida, así como juzgarlos, sino que debería haber sido un sistema más proteccional y cómo te digo de, de reparo de historial de vulneraciones que han vivido los mismos chicos, obviamente uno la adecúa a lo más humanizado posible para que no sea tan terrible y darles una oportunidad. Yo le digo a los chicos, esto dentro de lo malo que te pudo haber pasado, es lo mejor que te pudo haber pasado porque teni una profesional que te pueda orientar, que te pueda derivar a instancias donde te puedan ayudar, eso es como la forma en la que yo me paro con la condena, pero si voy más a trasfondo, yo creo que es un lavarse las manos de parte del sistema, que crea la ley de responsabilidad penal adolescente, es dejarle la responsabilidad a ellos, ellos son lo que cometen los delitos y nosotros no tenemos nada que ver, solamente los juzgamos y los condenamos. Creo que es un lavarse las manos de parte del Estado con respecto a la infancia, es más fácil, es más políticamente correcto condenar a un chico que se robó a un auto que analizar y darte y comprender por qué ese chico anda robando el auto y cuáles son las falencias del estado porque no tienen los accesos, bienes y servicios que deberían tener garantizados.

Y hablando de eso, de los servicios ¿Cómo es tu relación con la oferta de salud, de educación, de trabajo?

Es complicado por, súper complicado, súper complicado, porque aparte...ponte tú en temas de los dispositivos, generalmente hay lista de espera, los dispositivos como...nada funciona como debería funcionar en este país, bueno no sé si los otros funcionarán tan bien, en Finlandia quizás en países nórdicos que están más evolucionados en cuanto al tema humanitario, pero acá yo creo que funcionan, funcionan como desordenados, mal...no tienen acceso los chicos muchas veces, ahora mismo me, tuve una reunión ponte tú con

un director del colegio que le canceló la matrícula a un chico y no ven ninguna, o sea ya lo tienen decidido, van a... porque fui a solicitar una reunión con todos, van a analizarlo en el consejo de profesores, pero lo tira a partir al cabro, todo el rato yo tratando de explicar por qué el cabro reacciona así, que él quiere cambiar, estando el cabro presente, entonces no, le cierran las puertas, entonces lo más fácil es expulsar al cabro en vez de mantenerlo, en vez de protegerlo, que son espacios que les sirven a ellos, y los únicos espacios que tienen en su diario vivir, que se sienten, que de alguna u otra forma tienen pertenencia, porque en la familia están todo el día solo, adultizados completamente, toda esta, todo esto te desmotivai y decis “estos no entienden nada de cómo están funcionando los jóvenes” o qué daño le están haciendo a los chicos, porque lo más probable es que el próximo año, si es que el 2 x 1, estando todo el día en la calle, fumando, o empezando de nuevo a robar porque ya había parado. En tema de salud cuando querí hacer dispositivo de drogas, puta, es complicado criticar a los otros programas, pero igual te topai con que son muy complicados y se asustan, ¿cachay? Y si estay trabajando con cabros complicados, obviamente son infractores de ley o, mmm...no hacen trabajos como de seguimiento o se dificulta...entonces, como que todo funciona como a medias. No sé, en el mismo sistema de, cuántas camas en el Horvitz para infractores de ley, pa desintoxicación, pa mujeres está el Sotero del río, que cuánto, tení que matar a una niña pa meterla en desintoxicaciones, entonces, lo mismo, pa chicos de, pa la capacitación, te piden 8vo básico, si no tení 8vo es muy difícil que acceda a capacitación, hay chicos que vienen acá con 16 años, 17, que, que, si ellos necesitan dinero pa, porque no es una, no es como el discursillo no tienen que, no tienen plata, ellos son, lo ven como un modo de subsistencia algunos, no todos, obviamente, pero hay algunos que sí efectivamente la delincuencia es un modo de subsistencia, qué le vay a decir a un chico, a que, que tiene que llevar el pan a la casa, si no puede acceder a ninguna oferta de capacitación, o a ninguna oferta laboral. Y los sueldos, obviamente mucho viven en la panacea obviamente ganan en un asalto 500 lucas, que voy a ir a romperme el lomo por 200 lucas que le van a pagar, porque los sueldos son indignos en Chile por, pa la gente con menos calificaciones. Entonces ahí te day cuenta que hay todo un sistema que está perjudicando y que está pudriendo más a la infancia.

Y la relación con la poca oferta que hay, ¿cómo, de partida cómo la conociste? Aquí

No, gestionar, o sea, necesitay esto con colegas, los mismos delegados oye, tu vay comentando, oye yo tengo, ponte tú, adonde puedo llevar a esta chica en el sector de acá norte, necesita ir a control con la matrona y ahí i te enseñan, teni el contacto, en ese sentido los compañeros son súper generosos y te avisan oye se abrió un taller pa esto, encontré un curso de capacitación pa esto. La misma Leyla te va mandando informaciones de los cursos que se abren o información de la red que ella considera relevante, nos manda a los correos institucionales a cada uno de nosotros. Así tú conoces la red o investigai, internet, amigo mío, investigai, no sé, cursos, o capacitaciones o casas de acogida, albergues, dependiendo del caso por, si teni un caso en situación de calle tení que saber la red de calle. El programa de calle, los albergues pa invierno, la conexión con la municipalidad pa

mercadería si es que no hay acá, tení que empezar a activarte, a ser creativa también, a generar esta capacidad de salirte del cubículo y activar la red.

¿Tú te relacionas con SENAME de alguna forma?

En las capacitaciones que invitan algunas veces

¿Y esas capacitaciones son periódicas?

Mmm, últimamente han venido algunas capacitaciones, pero no vamos todos, depende, eso lo determina la mesa directiva del programa.

Ya...

Lamentablemente se criticó de que los compañeros que asistían a las capacitaciones deberían exponer y se generó con eso, hasta el momento no se ha dado nunca, o no lo he visto.

¿No se ha dado porque no hay tiempo?

Poca planificación de parte de la directiva yo creo, del equipo técnico que no se, que no lo ponen en las reuniones técnicas, pero debería ser un punto importante si un compañero se le invita ponte tú a una capacitación de drogas que comente en qué consistió la capacitación, que comente los principales hallazgos de lo que fue, pa que todos tengamos la misma información y no se centren los conocimientos en una sola persona. Ahora en esta pega tu tení que empezar a tener conocimiento de todo por, no eres un experto en drogas, pero sí capacitaciones que te puedan orientar a hacer ponte tu una sesión de entrevista motivacional para ayudar a los procesos de inserción en los programas de drogas y eso solamente lo tienen los compañeros que fueron, y así con muchas otras temáticas que se deberían sociabilizar y compartir que es fundamental.

¿Y respecto del financiamiento estatal que recibe este tipo de programas, crees que suficiente?

No por, yo creo que siempre debería ser más para infancia, obviamente la institución acá igual trata de aportar todos los ingresos a la... a la intervención, ya sea en nuestros sueldos o como...en...recursos directos para los chicos, pero eso es...es...igual es poco por. Porque algunas veces uno pide, solicita, tení la urgencia de comprar, ponte tu yo tuve la posibilidad de comprar una cama con recursos del programa a una chica que no tenía cama, que eso es fantástico, pero hay otras épocas del año, que no se da eso porque SENAME no ha pagado los...también hay, SENAME es responsable de no pagar las sobre atenciones, no llegan, no tienen a...se demoran en pagar la mensualidad, entonces también eso va perjudicando el proceso, deberíamos tener cajas de mercadería porque no se compra hace mucho tiempo. Ahora estaban diciendo que faltan recursos porque somos muchos delegados. Y...mmm...no hay tantos ingresos de chicos, entonces también ahí el sistema es súper perverso, porque si fuera otro tipo de institución menos humanizada como,

que vean a lo mejor la intervención como menos humanizada, como no sé a lo mejor, que vean la intervención como una empresa como OPCION o como otros, que generalmente acumulan la riqueza y que salió también publicado hace poco, que no es una, hay reportajes y todo, que...pagan mucho menos a los profesionales, por ejemplo. O...acumulan la riqueza y esa plata directamente no va a los chicos

Bueno, yo no tengo más preguntas, no sé si crees que, ¿o quieres decir algo más respecto de aspectos que obstaculizan la ejecución de este tipo de programas?

Ah, lo que iba a decir por, que allí me, se me había ido la onda. Este tipo de programa, alexternalización del recurso del Estado hace que los programas en general RPA, Protección y todo sean realmente perversos, porque si no a las subvenciones se basan por niño, entonces si no hay niños no hay plata, no hay financiamiento, o sea nosotros vivimos de la delincuencia de los chicos o de la pobreza, los programas de...viven de los maltratos de los chicos y eso debería ser un, debería dejar de existir esta externalización de los recursos, deberíamos ser todos funcionarios públicos, independiente de la cantidad de chicos que ingresen, debería haber un financiamiento global y estable para todos los programas, porque, ponte tú como te iba a decir, pueden haber programas que aunque tengan, ponte tú tengan 60 plazas, estoy inventando, 60 plazas, si bajan de las 60 plazas es plata menos que te llega, y el chico puede estar muy bien y puede estar para la remisión, pero no se remite, eso acá por ejemplo no pasa, acá se remite y hay una posibi....hay un alto porcentaje de remisión también, pero eso hace que posiblemente uno pueda sospechar que en otros programas no se remite a los chicos o se mantenga a los chicos eternamente para, como hacen los programas de intervención que ni siquiera hacen intervención yo me he topado con una misma niña que estaba en un programa de protección que no la veían hace meses y todavía la mantenían en el sistema, eso significa subvención, el sistema te hace ser perverso, el sistema es perverso para la infancia.

Bueno muchas gracias.

Entrevista 5

Para que quede en la grabación primero necesito que me digas tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Mmm...psicólogo, llevo trabajando alrededor de 14 meses acá. Pero obviamente al cargo que ocupo hoy en día trabajé cinco años en esta Fundación en RPA

Ya. Bueno para empezar me gustaría que habláramos un poco en términos teóricos y técnicos de como lo que le toca a este programa. Partiendo un poco por las orientaciones técnicas de SENAME. Bueno primero necesito saber si las conoces, si estás familiarizado con ellas

Sí, las conozco, estoy familiarizado con ellas por mi cargo entonces es algo que es importante de internalizar, entender, y llevar a la práctica.

¿Y en qué medida las orientaciones técnicas de SENAME son un aporte para las intervenciones que se realizan en este programa?

Bueno, son, yo las entiendo como los vectores de la intervención. Son de alguna manera la guía para poder llevar a cabo la ejecución de esta condena para poder aunar criterios, importante. Para...no solo aquí en esta institución, sino que, con las otras colaboradoras, tener de alguna manera una que haya un dialogo con elementos transversales para todos, por eso es importante, es importante que haya, son necesarias.

¿Y en qué medida las aplicas?

Bueno nosotros...

¿Son aplicables?

Sí, son aplicables, son totalmente aplicables. Nosotros tenemos una, nuestra, las orientaciones técnicas, bueno obviamente nuestro proyecto se basa en ellas y de esto también se desprenden guías que se han elaborado acá, las cuales están, son, tienen como base las orientaciones técnicas por tanto es algo que yo puedo hacer en lo cotidiano, en la praxis. En ese sentido, no hay dificultades para la, o por lo menos yo no visualizo dificultades para llevar las orientaciones técnicas a la práctica

¿Y la supervisión técnica que elabora SENAME al programa, es un aporte a las intervenciones? ¿O a la mejora de las intervenciones?

Mmm...sí, yo creo que la supervisión técnica por lo menos la que tenemos en estos momentos es bastante acuciosa, y respondería a lo que se, a lo que solicitan las orientaciones técnicas propiamente tal, nosotros trabajamos con las orientaciones del 2012. En ese sentido, la actual supervisora es bastante acuciosa, podría decir que a veces por la naturaleza de su cargo está más enfocada en un proceso más de, más cuantitativo, más cuantitativo que tiene que ver con el cumplimiento de, bueno de lo que tiene que ver con la macro estructura. Ahora, más en el área chica, hemos tenido alguna, algunos algunas observaciones que han sido importantes en materia de...pero en la macro, creo que se orienta más a lo cuantitativo de la macro estructura, yo creo que lo más pequeñito o el área chica de algunas cosas no se logran visualizar por la naturaleza de su cargo y también, me imagino que el tiempo que le destina a cada colaboradora porque con nosotros está por lo menos un par de horas cada varios meses.

Pero en términos un poco más concreta, ¿cómo aporta esa supervisión técnica a las intervenciones?

Lo que hace, lo que hace esta supervisión técnica es señalar algunos nudos críticos que puede tener el programa, ayuda...estamos hablando de la semana, ¿no?

Sí

Si, a resolver algunas inquietudes que podamos tener con algunos protocolos que se desprenden de las orientaciones técnicas para que se lleven a la práctica que eso son un poco, no son las orientaciones técnicas propiamente tal, sino que son algunos protocolos que se han construido o indicaciones que se han hecho en base a eventos, situaciones reactivas, por ejemplo, que todas las intervenciones sean firmadas por los jóvenes, de un día para otro. Eso lo ve la supervisora técnica, el protocolo por fallecimiento, que lamentablemente hemos tenido que llevarlo a la práctica hace súper poco, la semana pasada, la cual tenía, tiene nudos críticos que son complejos como de llevar a cabo en ese instante, eso no sale en las orientaciones técnicas, sino más bien son, yo me referiría a otras indicaciones posteriores que creo no se ajustan con él, con la realidad de nosotros o con nuestro, nuestra situación programa o con el perfil del usuario. Eso es complejo.

¿Te parece que las orientaciones técnicas son coherentes con lo que exige SENAME y con lo que exige la ley 20.084?

Importante. Interesante pregunta. Yo creo que las cosas pueden...las orientaciones, lo complejo es que yo creo que hay una distancia entre lo que estipula la ley, no sé si uno se remite al artículo 13 por ejemplo, lo que orienta esta, el tema técnico y lo que está ocurriendo en la praxis del ejercicio de...si uno se remite a la ley, se establece como que el delegado tendría una como en la, tendría que efectuar por todos los medios posibles mediante un modelo socio-educativo la reinserción de este, del o de la adolescente o joven. Sin embargo, en la praxis uno ve que las orientaciones técnicas bueno te dirán que consideres el enfoque de derechos, el enfoque evolutivo, que sirven, me parecen que es como principios vectores me parece bien. Más o menos ya en un tercero eso es complejo cuando tú estás como profesional, estás en el cotidiano del joven, te incorporas, te relacionas con su familia, te relacionas con sus características porque ahí nos encontramos con una situación que tiene que ver con elementos, yo creo que son, que escapan un poco a lo que son estos principios que tienen que ver con el diseño de políticas públicas, etcétera, en la cual no está preparado aún el sistema para incorporar a estos jóvenes o adolescentes. Entonces yo creo que ahí nos encontramos con una, con una distancia entre lo que ocurre en la ley, las orientaciones técnicas y, por ende, en lo que, lo que, el diseño del proyecto, etcétera, y ahí hay una distancia, porque el sistema lamentablemente aún no está listo para incorporar a este perfil, que es el perfil a mi modo de ver más dañado que tiene el sistema. Es un joven, es un adolescente la cual está involucrado en una situación de violencia, ha sido vulnerado por mucho, por mucho tiempo, algunos desde muy pequeños. Vive en una condición marginal y se encuentra y por ende se encuentra desprovisto de una serie de elementos que son básicos como para la inserción, por tanto, la...colegio que tengan estas características, programas que tengan estas características son mínimos, y también hay una situación que tiene que ver con una respuesta social, en la cual no se incluyen a estos jóvenes. Por ámbitos de estigmatización, temores, prejuicios, por tanto estos jóvenes o adolescentes, voy a hablar más de jóvenes en el tema laboral por ejemplo, hace una situaciones de, de precariedad laboral, entonces sigues manteniendo su situación y si me remito a los adolescentes en el ámbito escolar, hay un par, hay un programa que puede darle respuesta

a la, en este caso, a la cobertura que nosotros necesitamos, nosotros atendemos a 6 comunas, con muchos jóvenes, y solamente hay un programa que tiene ese diseño, que es un diseño que bueno los profesionales tienen otro entendimiento, yo también entiendo que ahí hay temas más estructurales. Por tanto, las orientaciones propiamente tal quedan ahí en un espacio de, como elementos vectores, son necesarios, es importante involucrar el enfoque de derecho o por ejemplo mirar hacia los principios evolutivos, me parece que todos deberían manejarlos, el tema de la mirada ecológica que se debe tener por ejemplo, creo que el enfoque de riesgo necesidad da algunas luces, no es como la respuesta al, a un problema o al fenómeno de la infracción de ley adolescente, da como algunas luces, hay muy poquito también en nuestro país, estamos como bastante creo que no, tenemos que caminar mucho, hay poca...la universidad de Chile, la UFRO, establecen, tienen algunas propuestas que son súper interesantes para avanzar en esto pero desde el 2007 hasta la fecha, a nueve años de la puesta en marcha, tú ves que mucho, ha habido mejoras, no quiero tener una mirada tan pesimista, creo que ha habido mejoras, es muy distinto a los primeros años de la ley cuando yo empecé, yo empecé a cuatro meses de empezar la ley, en el 2007. Pero claro hay una situación, hay una respuesta social que a mi modo de ver se enmarca como en políticas públicas, valores sociales, cosmovisiones sociales, mandatos sociales, cosas así que no tenemos lamentablemente la capacidad de respuesta para insertar, que ese es el fin po, el fin es la reinserción social de estos jóvenes y obviamente esto apoyado por un enfoque de desistimiento también, pero en ese sentido hay una cuestión que no está articulada actualmente. Hay, por ejemplo, no hay, históricamente no hay una respuesta al tema laboral de los jóvenes y el tema escolar hay una, creo que el ASR ha dado como algunas, algunas luces de poder establecer un enfoque más comprensivo a este, a este fenómeno, pero también me pregunto si estos jóvenes tendrán que estar todos siempre en programas especiales porque tampoco, eso de alguna manera vuelve a marginarlos, jóvenes infractores solo con jóvenes infractores en un espacio escolar. Jóvenes...digo adolescentes infractores solamente con adolescentes infractores en un espacio escolar. Jóvenes infractores en un espacio laboral solamente con, de alguna manera con otras personas que tengan como, que estén situadas en el mismo contexto, entonces es complejo también. Yo creo que ahí hay un puente que es importante de establecer con otro tipo de organizaciones que tienen que ver con la realidad propiamente tal y en una, en un colegio con características donde acceden todo tipo de adolescente no se encuentran especialistas en RPA, hay algunos intentos, hay algunos colegios, hay algunos establecimientos emblemáticos pero aun así la deserción es altísima, y en el tema laboral no es, es la respuesta, a pesar de que tenemos una, hay un par de proyectos, de proyectos ¿no? Y programas que han hecho cierta, se han involucrado en el tema, escapa de la gran, de la...es un...es algo minúsculo, ante como la gran...ante la realidad de los jóvenes, es algo que...el tema laboral creo que es algo interesante y creo que ameritaría como profundizar más. Nuestros jóvenes lo resuelven desde las redes absolutamente informales.

Y esa deserción por ejemplo escolar, ¿se produce por qué? ¿por las características de los chiquillos, las características de la oferta educacional?

Yo creo que hay una responsabilidad que tiene que ver más con la oferta porque creo que es un error identificar al...al adolescente o al joven como el problema. Yo creo que él, la, el problema es el sistema que no da respuesta, no el joven que no logra adaptarse

¿Tú te relacionas con esa oferta de alguna forma? ¿O la fundación?

Sí, por supuesto, sí.

¿Se intentan hacer como convenios o algo así?

Estamos en eso, estamos en eso. Se está, el programa ha incluido un profesional que su rol es de intermediación laboral y ser una especie de puente con instituciones que no trabajan solamente con adolescentes infractores de ley, con este perfil, entre comillas perfil.

¿pero ese intermediador laboral no es solo laboral en el fondo? ¿solo se va a preocupar del trabajo?

Él lo que hace es abrir puertas y de alguna manera el profesional encargado de caso es el que intentará de alguna manera trabajar en...en la otra línea que tiene que ver no sé po, qué podría pasarle a un joven. Mmm...trabajar con la tolerancia a la frustración, cumplimiento de horarios, resolución de conflictos de manera, de una manera adecuada, por ejemplo.

¿y ahí, esa relación, o sea no sé, te parece que es un problema de la oferta misma, de las características de los colegios, un tema de política pública, la fundación no ha sido capaz de conectarse con ellos? ¿A quién le echamos la culpa?

Yo creo que es una situación que es más grande, yo tengo que tiene que ver con desde mi punto de vista, la, nosotros atendemos a una población que es vulnerable, atendemos a adolescentes jóvenes pobres que viven en...en zonas estigmatizadas y marginales, esas zonas estigmatizadas y marginales cuentan con una, tu aquí puedes ver aquí como la pobreza como con diferentes caras, por esa violencia desde mi punto de vista están juntas siempre, la violencia de las, de la marginación, la violencia de la...bueno de mmm...de la...de la marginación se pueden desprendiendo otras cosas, por ejemplo el escaso acceso por ejemplo al ámbito escolar, laboral, vivienda, espacios de recreación, espacios como de ocio de las personas, movilización, empleo, yo lo que observo y con la, más o menos de los nueve años que llevo trabajando en el área dentro de los cuales serían...8 años más o menos en la, yo voy para los diez años, de estos serían 8 más o menos en RPA entonces me doy cuenta que por ejemplo es una situación que avanza, que avanza y que año a año no veo respuesta de por lo menos de...veo algunos intentos pero son bastantes mínimos y me doy cuenta de familias y poblaciones, sectores rojos, entiendo, como puntos rojos para la policía, creo que así los llama, en las cuales están criminalizados completamente, hay sectores emblemáticos que no hemos dejado de hacer, de visitar, de efectuar intervenciones con algunas, con algunos familiares y adolescentes, acá se han atendido ahora estamos en la generación que estamos recibiendo como hijos de, en algún momento

un papa de un joven que estuvo antiguamente acá, o un, o el sobrino de un tío que antiguamente pasó por esta institución tiene ya 20 años en el sector, entonces nos damos cuenta de algunos lugares comunes con los apellidos, pero yo creo que mi mirada es un poco más grande, yo creo que hay algo que tiene que ver con una política pública que no ha sabido resolver el tema de la pobreza, y por ende, nosotros tenemos...hay como una producción, no sé, por llamarlo así, de pobres y eso nos genera toda esta situación que tienen que ver con elementos ligados a la violencia, es gente que creo yo que se puede como, gente muy golpeada por la violencia que de alguna manera es, ha aprendido a relacionarse desde ese foco y ejerce violencia y en ese sentido creo que hay algo como más grande, yo residí en una de las comunas que atendemos en una de las comunas más grandes y el tema de marginación es, ha sido tal cual. Hay algunos pequeños avances, pero por lo menos esa comuna se ha quedado corta en todo el tema de salud, todo lo que yo estaba hablando, que tiene que ver con estos elementos para poder insertarse socialmente, podría hablar hasta el tema del fracaso del embarazo adolescente, cuando vemos por ejemplo las entrevistas de ingreso las hacemos con la familia, te das cuenta de que esa mamá que tiene este joven, este adolescente perdón, no alcanza a tener 30 años. Mmm...y en ese sentido como que hay, tú ves como lo que va ocurriendo. Yo trabajé en otro espacio, por cerca de un año que atendía víctimas, ha sido mi única, he estado en esa vereda, generalmente me he dedicado a la línea mas de infractores y me he dado cuenta que es la misma población, ese joven, ese adolescente o joven que está condenado tiene un hermano o una mamá que fue víctima de algo por a b o c, violencia víctima, por una relación conflictiva con vecinos, VIF, entonces como estamos tratando la misma población, que esta hiper intervenida que ahí también hay un tema. Pero creo que el tema es más, es mucho más complejo y más grande, en ese sentido, tiene que ver más con una respuesta social, yo creo que hay una...desde mi punto de vista hay una deuda social hacia esta población por tanto las políticas públicas no han logrado dar respuesta y bueno y por ende también nosotros como...como...el resto de la población no hemos sabido tampoco incorporar a estas personas, yo creo que hay un tema que tiene que ver con muchas cosas, se me ocurren hasta como las situaciones que hay en los medios, en lo cual hay una suerte de enemigo público, que en este caso es un infractor de ley, generalmente, es una persona menor de edad. Y no es tan así el tema de la delincuencia, porque la delincuencia es un tema transversal

Y en términos de la oferta de salud física y salud mental, ¿cuál es la lógica ahí, como te relacionas tú con esa oferta?

¿Cómo me relaciono yo desde mi cargo?

Claro.

Es que como tu podrás entender mi cargo, yo lo que manejo es una oferta que hay por comunas, y en ese sentido al, cuando establezco como alguna asesoría o supervisión con el profesional encargado de caso vemos más menos qué elemento puede acercarse a la situación problema que tiene nuestro usuario, en ese sentido. Y...pero escasísima, es una,

es uno de los elementos, bueno tanto como empleo y educación, pero que es uno de los más, que está carenciado. El tema de salud, en el tema de por ejemplo, el hospital Horvitz tiene un número de camas que son muy pocas, hasta hace poco eran 10 camas para todo Chile, entonces un joven en una situación de urgencia, por ejemplo una desintoxicación tiene que, tiene que esperar y en eso, eso son, ahí entramos a una situación como de varias críticas, es una situación que es muy compleja para poder resolverla, las horas de, las horas de hace poco también tuvimos una situación con, me pasa con los intentos suicidas, que la persona tiene que llegar, entiendo porque y me explicó que una psiquiatra de este centro asistencial porque lo tienen que hacer así, que no tienen abasto de profesionales, no tienen cupos. Entonces tú tienes que ir con este, con el adolescente con los brazos cortados, o también...ya, con una, con un brote, pero lo tiene que ver ahí la persona, ahí sino no lo atiende, sino tiene que volver

¿Hasta que tenga de nuevo un brote?

Cuando tenga eso, claro. Por ejemplo, no pueden hacer una intervención de, de contención o algo así, cuando hay una, una situación de...grave de...en términos de salud mental por ejemplo, ideación o cuando estés como seguro de que esta persona va a hacer algo, no hay un elemento de contención en estos espacios de urgencia porque no hay personal, tienes que llegar de esa manera, nosotros como programa ambulatorio nos vemos en una situación de que atendemos al joven hasta cierta hora, lo dejamos en su casa, al otro día vamos para allá, tenemos que llevarlo y opera un solo aparato de salud mental potente en este caso el Horvitz, para el resto de las comunas que atendemos y por ejemplo, algunas están bastante lejos, tenemos un problema de acceso importante con Quilicura. Entonces ahí tú ves como que hay elementos de, que...son obstaculizadores, para poder llevar a cabo como el tema de la intervención, psiquiatras hay muy pocos en el sistema público, y nosotros como programa dependemos de las subvenciones SENAME, si vienen menos jóvenes se contra de alguna manera este presupuesto y si alguna, si por ejemplo varios jóvenes tienen una emergencia no podríamos darle la atención adecuada, sino más bien elementos paliativos, mmm...en términos de psiquiatra, en términos de psicoterapia, hay más posibilidades porque podemos echarle mano no sé po, a las universidades. Pero nos encontramos, o algún otro convenio o algún COSAM, no dan horas inmediatas, porque también están colapsados por otros eventos, entonces, bueno recuerdo hace súper poquito un intento suicida, y no sé po, le dieron, fue a una intervención, fue a una inter-consulta que hicieron, la persona llegó con los brazos cortados y estaba como más compensada y le dieron una interconsulta para un COSAM, el COSAM le dio atención para psicólogo en una semana y en 15 días para psiquiatra, entonces en ese sentido, también el aspecto motivacional y la situación con el profesional encargado de caso la situación estaba como bastante tensada. Ese es un elemento. Las horas camas. Es que el sistema público, está...yo lo veo que está como bastante colapsado, entonces, en general es como un tema que no solamente a este perfil de jóvenes le...a esta población le...le obstaculiza y estos ingresos rápidos y la atención oportuna, sino más bien es el resto de la población y no tan solo la población de más bajos recursos, sino que hay una capa más media quizás que se

ve con este problema. Salud es un temazo que yo creo que no tiene, no tiene como una en estos momentos, yo la colocaría con una luz roja tremenda, es un temazo que no está, que bueno, se trata de hacer lo que se puede, de una manera súper paliativa. En el ámbito de drogas tenemos los equipos SENDA que para lo que ofrece el sistema pueden dar ellos una oferta más especializada, pero es la única.

Y en términos como de, quizás no tan macro, más abocado a los barrios, a las comunas, ¿hay una vinculación con las municipalidades, por ejemplo, para poder, quizás encontrar otra oferta en educación, en trabajo? ¿hay un intento por las municipalidades por responsabilizarse, porque al final estos jóvenes vienen de esas comunas, vienen de ahí, ocupan ese espacio, son parte de la población de Quilicura, ¿Renca, ¿Independencia, etc.?

Bueno hay algunos programas que son convenios con las municipalidades, que son intentos, hay algunos intentos, que ocupan dependencias, hay algunas apuestas que tienen que ver como con...que son como convenios intersectoriales, que tienen que ver no sé por programa 24 horas, los programas que tienen que ver con, se trabajan con convenios en las municipalidades SENAME, ministerio del interior algunos, ¿no?, el tema de multisistémico.

¿Pero eso tiene alguna repercusión aquí en este programa?

Yo creo que son algunos intentos de poder prevenir algunas situaciones de los adolescentes, pero creo que, el, localmente no. Yo creo que no, creo que no, porque veo que son las...deberían desde mi punto de vista establecerse intervenciones mucho más focalizadas, mucho más del quizás de largo aliento, no tan chiquititas como esto. Por ejemplo, esos programas, algunos de esos programas duran creo que entre 3 y 5 meses y lamentablemente modificar la realidad o sistema es, por razones obvias es mucho más. El sistema no solamente necesita una modificación en los, relacionales, en su cotidiano, en sus patrones relacionales, sino más bien en el ámbito de reinserción. Hay carencias ahí que son importantes de poder responder. Yo la verdad es que creo que no. No veo, la verdad y si es que las hay son bastante mínimas, porque lo que te digo, considero que son los mismos, si tú me dijeras ¿hay algún cambio, si pudierai, si hicierai como un estudio longitudinal respecto como de los espacios de georreferencia?, estamos atendiendo las mismas poblaciones todos estos años. Las mismas familias y con los mismos problemas. Incluso a veces creo que se ha agudizado un poco más la violencia. Hay más como...elementos como más o veo jóvenes que comienzan mucho más pequeños a consumir y a vincularse en el tema de infractor. No creo. No lo creo. ¿Si tú me decís que falta? Intervenciones más focalizadas, una política preventiva con los niños, una detección temprana, porque veo que son los, veo los mismos barrios, los mismos colegios, los mismos consultorios, y la verdad es que desde mi punto de vista no visualizo como una mejora considerable, hay programas lo sé y quizás esa gente, esos equipos intentan hacer lo mejor posible, pero hay un elemento que es tan....cuando una familia que tiene que ver tele de guata porque le puede llegar una bala loca, todos los días, creo que son elementos que

pucha, escapan ya de tener como tantas...de...de este colegio, del consultorio, no sé, son cosas más grandes. O el tráfico está a la orden del día, tu puedes ver algunas poblaciones que tienen instaladas una suerte de...llama la atención, de sillones, no sé pa que la gente consuma a vista y paciencia de todo el mundo, tiene acceso todo el mundo, tú vas como...tú vas desmenuzando todo lo que conlleva eso. Hay prostitución infantil, no sé, de todo, explotación, no prostitución, explotación infantil. Ves el tema de cesantía, la precariedad la ves, yo no veo como muchos avances en esos aspectos, por tanto, como todo lo otro queda como muy corto, es como una...a veces creo que es como una, no se po, son como...por momentos, no siempre, yo trato de ser optimista, pero las personas también crecen con una cierta desesperanza.

Y en qué medida, es un poco difícil hacer esta pregunta ahora, pero ¿en qué medida la ley 20.084 puede llegar a ser un aporte para este tipo de adolescentes?

Hmmm...

¿En qué medida no también?

Yo creo que hay una deuda para empezar, con una ley de protección, ¿no? Que de alguna manera garantice, los, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en ese sentido, creo que la ley 20.084 es una respuesta que llega tarde ¿no? Porque cuando un joven delinque, a mi modo de ver, es que ha roto todos los diques, anteriormente. En ese sentido, el escenario es complejo para las personas que trabajamos en esto porque...ves cómo ciertas y cuando tú ves hay avances a ciertas consolidaciones en esta manera de ver, de ser y estar en el mundo para estas personas. Puede ser un aporte en términos de poder otorgarles, yo lo que siento es que como...en un periodo en la cual, todavía son menores de edad, algunos de poder otorgarles de alguna manera posibilidades o alternativas para que todos, para, que estas personas se puedan insertar en espacios, en los adolescentes, en lo escolar, etc. O en el ámbito de salud poder otorgarles de alguna manera, apoyarlos en ese sentido mediante todo este trabajo que es socioeducativo, restituir derechos, me parece eso importante, que es bastante importante, y en el ámbito de jóvenes trabajar en esa línea que está...que tiene que ver con la inserción laboral, etc. Que se condice ya con ese rango, con el rango adulto, igual los tenemos. En ese sentido, es una, creo que es una alternativa, es una alternativa que puede...que puede...detener como esa escalada o esa consolidación, porque estamos hablando de un momento desde la mirada evolutiva en un periodo que tiene características particulares, ¿no? Que están en un proceso de desarrollo, por lo tanto se puede perturbar a estos sistemas, se puede intencionar ciertas cosas, se puede intentar reflexionar con el objeto de que esta persona, este adolescente o joven no continúe en esa, en esa trayectoria, yo creo que es una, creo que es importante que haya una ley que tenga características especiales, pero eso como en lo macro, yo creo que es como lo importante y que haya gente, personas que entiendan de esto, que entiendan de principios evolutivos, de enfoque de derecho, de estos modelos, de que tengan competencias al respecto, para poder trabajar específicamente y con un y establecer como intervenciones oportunas en esa línea. Yo creo que lo que complica, es como lo que te

decía al no haber una ley de protección queda como tristemente, creo que se cambian tantas las cosas, porque hay de un día para otro, una p...un joven de un ser súper vulnerable se vuelve un delincuente. Entonces, un amigo, claro ese niño que está pidiendo en el puente, que no hacemos nada al respecto, que está quizás en una condición, tú lo puedes ver descalzo, sucio, solo, está pidiendo a la noche, puede, puede delinquir y bueno es detenido, sale de la puerta del tribunal para afuera como un delincuente ¿no? Y de alguna manera ahí empieza una, hay una respuesta que tiene que ver como con la restitución de derecho, con tener un profesional de cabecera, con...pero su situación que es absolutamente condicionada tiene...el paso judicial, es algo que...de alguna manera creo que no, en un proceso de desarrollo, es algo que no es bueno para ninguna persona. La privación, pa qué decir la privación de libertad...en ese sentido tengo mi...tengo mis dudas también respecto de, a ese tipo de cosas, es como que reconozco a alguien en todos sus derechos, pero tiene que...pero desde que sale desde la puerta de un tribunal para afuera ya en otra calidad. Entonces como que ahí aparece alguien, y como que siento que ese alguien como que no importó hasta que cometió un delito, desde mi punto de vista, es como que quedó absolutamente, fue invisibilizado y ahora es visible, pero en esta calidad. Y si lamentablemente, como la, hay exigencias...hay exigencias que tienen que ver con compromisos que se establecen con el tribunal si esta persona que fue invisibilizada todos estos años, si no los cumple, va a ser más castigada, a veces siento que es como un castigo sobre el castigo y creo que el problema de fondo, que tiene que ver con este tema de la marginalidad, no se va a solucionar. Por muchos intentos que hagamos en esta ley, hay cosas que escapan a los tres años de condena, al año y medio, no sé, 541 días...es imposible de desmontar esto. Es como...es mejorar, es establecer tantas mejoras, es imposible, queda como...yo creo que toda, desde mi punto de vista, muchos esfuerzos van a quedar como...van a quedar cortos. En ese sentido. Para mí, desde mi punto de vista y por cómo te contaba, la experiencia que he tenido de residir en una de las comunas más grandes donde nosotros, debe ser una de las comunas a nivel Santiago más altas en adolescentes y jóvenes y personas criminalizadas, veo que son de los mismos espacios y es, no es esperanzador cuando tú vas a hacer una entrevista ingreso y empiezas a escuchar las mismas historias, y empiezas, puedes hacer una georreferencia y son jóvenes que vivieron en las mismas calles, que...y creo que lo más terrible es cuando tu empiezas a ver que son familiares de personas que ya estuvieron acá. Entonces como que ahí, es como pucha qué estamos haciendo. También pienso a nivel de sociedad, que es como estar expuesta, es como estamos...hemos estado establecido como una reflexión al respecto de la incorporación de estas personas, de los valores país que queremos, de qué tan potente es este tema valórico de la inclusión o de la solidaridad, con nosotros mismos, con el futuro po, si es el futuro. Cuando hay una persona que está en estas características, ¿qué hacemos? ¿Cachay? Cuando viene un migrante, por ejemplo, cómo es acogido, qué tipo de trabajos les damos, como país, migrantes que creo que están en esta yo espero que no se transforme Chile en un Estados Unidos donde la mayoría de las personas que están privadas de libertad son personas afroamericanas o latinas. Espero que Chile no sea, no vaya en esa línea, me preocupa que Chile tena, sea, el segundo país a nivel mundial con

presos per cápita, primero estados unidos, después seríamos nosotros y entiendo que el tercero es Israel, entonces en ese sentido es complejo, el nivel de distribución que tenemos y es uno de los países con mayor, con peor distribución de riquezas, tú vas viendo que la, cuando antes trabaja en terreno veía, visitaba las casas de los jóvenes, veía que no sé po me preguntaba cuántas generaciones tendrán que pasar para que podamos, esta familia tenga una oportunidad, porque hablamos de lo más precario que podí encontrar ahí. Entonces creo que en ese sentido creo que como que la política pública obviamente tiene mucho que hacer, pero también me pasa que a nivel de social qué nos ocurre a nosotros con esto. Y tu cuando hablas de estos jóvenes, lo compartes en una reunión social, la mayoría de la gente quiere prisión, muerte, y tú dices bueno somos el segundo país que tiene gente presa, con una...con las cárceles, los penales llenos, la verdad es que no, tú ves que no, lamentablemente no es mucha diferencia y para un adolescente eso es más complejo todavía. Los efectos de la privación, de la prisionización, es algo muy complejo en un proceso de desarrollo. Pero creo que, como eso, como que quedamos cortos. Si tú me preguntas en términos de orientación, de política pública, hay...son elementos vectores, que son importantes que estén, pero distan obviamente de la respuesta, creo que el país no está y socialmente no estamos preparados aun para poder integrar a las personas que están más en una posición más carenciada, no. Sea infractora o no. Yo creo que es un tema como más grande, o sea el tema de la pobreza acá no tiene, lamentablemente aún no tiene una solución, es como cuando hacen este tipo de, más en la medición de la pobreza, esta persona sería pobre esta no, tú dices chuta la diferencia pa mi desde afuera veo que es lo mismo, o sea si tiene esto, si tiene una cocina o no, pero la verdad que si tú ves con lo que vive esa persona o las condiciones en las cuales está, no dista mucho de la, de, es como compleja esa diferenciación desde mi punto de vista.

Oye el financiamiento estatal que recibe este programa, ¿es suficiente?

No

¿En qué ves que no?

¿M?

¿En qué ves que no?

¿Yo te puedo preguntar?

Yo creo que sí (risas)

Yo creo que una...a ver...no quiero que...creo que la subvenciones es muy, la subvención para un programa en libertad de estas características y con el perfil que nosotros hemos conversado en la entrevista es muy bajo. Una vez un amigo me dijo, hablando de esto, me decía que, por eso te iba a preguntar porque mejor no, voy hablar mejor de mi amigo...que la crianza es cara, la salud, la alimentación y una vivienda de calidad en Chile no es algo barato, por tanto, es caro, es muy caro. Y él me decía que si tuviese un amigo, si el no

tuviese a sus hijas él estaría en una situación privilegiada, estaría viajando por el mundo, me dijo pero tuve a mis hijas y la verdad es que, él con su señora, para que ellas puedan tener algunas, se puedan, , no sé po, poder otorgarle todo lo que requieren, lo que requerían estas niñas son bastante sacrificio, entonces eso es caro y hablando por ende hablábamos y de ahí nos saltábamos a la políticas públicas, la plata, la subvención en reinserción estarán bien? Y nosotros decíamos no po, la verdad que no, porque de alguna manera...estos niños, niñas adolescentes, están, vienen tan atrás y hay tanto por hacer, que los recursos son, los recursos escasean, pero...los recursos quizás siempre van a escasear no?, pero la política de subvenciones es compleja porque yo me doy cuenta de que si hay una merma por ejemplo en las derivaciones a este programa, eso quiere decir tenemos x número de plazas otorgadas, pero de un mes para otro empiezan a decaer, no sé, hay más privación de libertad, hay más condenas mixtas y no empiezan a llegar los chiquillos en libertad, eso tiene un fuerte impacto en el programa, y ahí tú tienes como un efecto dominó para abajo, los profesionales tienen que empezar a...a no sé...a atender más casos, hay recorte en el personal, no hay dinero, tu puedes ver que no hay dinero ni para comprarle, ni para apoyar de emergencia por ejemplo a un joven con un tema psiquiátrico, empieza todo como a...basta que haya un mínimo movimiento y tú puedes ver ahí lo frágil que lo veo yo y empieza como a tambalear un poco el programa. Las ONG se supone que son sin fines de lucro y ahí, creo que hay una situación que es como bastante, bastante compleja como en términos de que nosotros no alcanzamos a hacer mucho, y creo que se trata de efectuar un gasto bastante consciente, ordenado y responsable, ¿no?, en términos del manejo de las platas acá y una ONG que no es tan grande. Tampoco es de las chicas. Pero me doy cuenta que la...tampoco los gastos se pueden, uno no puede hacer como mucho en esos términos de la...porque queda como...quedan, no sé po, por ejemplo asistencia en útiles para el tema escolares por ejemplo, si es que un joven lo requiere rápidamente, una capacitación interesante que no sea parte de estas ofertas convenio sino que tú la veas que puede escapar del...que puede escapar de los intereses más comunes, sino algo como más particular, que el joven te diga "quiero esto, me interesa una posibilidad laboral" no hay por ejemplo en estos momentos, no hay. Y esta subvención es mucho menor que los privativos, los semicerrados, entonces en ese sentido creo que podría ser mucho más. Me gustaría, así como entiendo la RPA y esta política pública se construyen mirando por ejemplo a los países del primer mundo, y sus políticas de reinserción, yo me daba cuenta de que a los países que se les miró la atención por profesional, cantidad de profesional por de jóvenes por profesional, en algunos países era casi uno a uno. Por tanto, acá, se asumen estándares, imagínate que son 15, SENAME dice, indicación, que sería hasta 20 casos y creo que eso es demasiado, ya 15 es mucho, yo creo que el número debería ser mucho más bajo para poder profundizar tratándose de este perfil. Por tanto, las subvenciones deberían subir para que pudiésemos contratar más personas y estas personas pudiesen atender menos y pudiésemos hacer más cosas por los jóvenes, nosotros siempre andamos cortos y creo que el gasto se hace responsable, yo estoy como bien cerca de esa línea del tema de gasto, creo que son bastante responsable. Pero por ejemplo este programa ya está tambaleando porque hay un tema de derivaciones. Al haber

una merma en las derivaciones va a afectar netamente y el gran gasto de este programa es el sueldo, entonces va a afectar eso, que se genere inestabilidad. Si genera inestabilidad, genera un tema como de rotación. Por tanto, después eso es como, entiendo que en algunas colaboradoras es como un tema, aquí no ha ocurrido tanto en el último año, pero en otros espacios que es algo que nunca deja de llegar gente, los chiquillos se vinculan una y otra vez con gente que entra y sale. Hay muy poca, en ese sentido hay muy poca...no ayuda mucho a que tú puedas, se puedan como establecer ciertos pisos, siempre está como el tema como inestable, yo creo que es muy poco, yo creo que es poco. Y como te decía como la crianza es cara si uno debe hacer cosas, con una mayor calidad en la atención yo creo que los profesionales deberían atender menos, mucho menos. Deberíamos, así como se miró afuera, en ese número de...de...ese número que se estableció con profesionales que era bajísimo, deberíamos haber exportado eso, o sea esto necesita, necesita una inyección, otra inyección económica mucho mayor. Y en ese sentido como que nosotros vamos, siento que estamos al debe, porque no podemos, hace poco vino un...vino...vinieron unas personas a que les presentáramos el programa y uno me decía ¿cómo ustedes pueden? O sea, el número es muy grande son 15 vidas, 15 familias, 15 historias, y esa persona me decía, que era un estudiante, me decía son muchos. Yo le decía, tienes toda la razón, estoy totalmente de acuerdo contigo, veo que la calidad de la atención es, va a tener un impacto, si tuviéramos, y cuando converso con mis compañeros y les derivo casos de la entrevista de ingreso, les digo pucha ojalá fuera menos, pero este es el escenario que tenemos en estos momentos. Ahí yo creo que hay un mea culpa, que nosotros deberíamos levantar ciertas voces, decir sabís que ojalá esto disminuyera, subieran esta subvención, si queremos resultados, planes de intervención logrados, o bien un impacto mayor en las vidas de estos, de nuestros jóvenes.

Oye y volviendo al tema un poco como más técnico, entiendo que este año el DEM tiene un manual del delegado

Si

Antes de que existiera como versión, ¿había algo parecido?

Sí, sí. Había unos, un primer elemento de manual que fue hace como unos años atrás. Este está mucho más mejorado, como un manual 2.0 creo que eso ayuda bastante, estandariza ciertos protocolos, es un elemento orientador, mira a las orientaciones técnicas obviamente, le da ciertos sellos como, como institución, como programa, creo que es, para mí ha sido un aporte. Siento que ha sido como pasar de la...de la oralidad a la escritura, ha sido como un hito para esta ONG, si ha sido...ojalá, creo que estamos al debe, ese es un manual de procedimiento, yo creo que sería necesario que construyéramos un manual técnico de intervención.

¿Ya? ¿Así como de técnicas de intervención?

Técnicas de intervención, sí, como una bajada de los modelos, que están ahí declarados, que hay unas pequeñas referencias, pero mucho más con ejemplo, algo como más que, que te pudiera mostrar un poco más la intervención en el área chica, creo que sería como interesante, establecer no sé po ciertos tipos de pregunta, algunas, algunos ejemplos de intervenciones a realizar en determinadas situaciones. La bajada del modelo. Porque creo que queda muy...queda...por un lado...queda muy...individualizado quizás como que esta interpretación del manual queda como a cada profesional y de ahí los sellos son distintos y para los asesores también, pa los jefes técnicos, asesores

¿Y los modelos teóricos que plantea el manual los conocías de antes?

Sí, son, son, los modelos imperantes en el ámbito, que uno podría encontrar en el ámbito psico-social, con algo reforzado obviamente por, algunos elementos más desde los que han estado como trabajándose en los últimos años que tiene que ver con un tema de desistimiento, pero yo creo que tú te puedes encontrar, sí lo conocía. Además, que hay varios elementos desde la psicología que también ubicaba por mi formación, entonces, yo me formé en algunas de estas escuelas que están ahí que imperan en estos modelos, entonces no es algo que yo haya descubierto, es lo que uno puede esperar dentro, si trabaja en el área

Oye en términos de objetivos de intervención, el PLAE DEM, ¿tiene objetivos aparte de los que plantea SENAME, de los que plantea la ley?

Mmm...

¿Cómo que agregue en el fondo a la intervención?

Sí, se agregan objetivos, pero si tú miras las OTT, como que son en gran medida, están estipulados esos objetivos, ¿no? Pero claro, agrega unos como, para reforzarlos y darles como ciertos sellos que tengan que ver por ejemplo con un reforzar mucho más el trabajo en terreno, por ejemplo, mirar el tema de darle una vuelta, darle una vuelta al tema de familias, que es como lo...que obedece también como a una tradición que hubo muchos años acá que fue muy fuerte. Entonces se trata como de incorporar esto para que...darle un poco de más contrapeso a lo mejor a situar el tema y reducirlo solamente a la ley y al individuo, fortalecer mucho más el tema familiar y el tema como comunitario. Es como un intento, es un intento, por hacer una, acercarnos como a esa mirada.

¿Y estos objetivos son alcanzables? ¿Los objetos en general que se plantean para la intervención de este tipo de programas? ¿Se adecúan al perfil como que llega a este tipo de programas?

Yo creo que sí. Yo creo que sí. Recuerda que estos objetivos son bastante generales, entonces en ese sentido creo que son objetivos orientadores ¿no?... desde el general a los objetivos, claro, se orientan a ciertas...a ciertas...tu puedes ver ahí que está desglosado el tema de un perfil, cuando nosotros construimos el proyecto, postulamos a este tema de los

proyectos, a veces creo que sí, ciertos objetivos que nos planteamos puede que sean muy ambiciosos, por ejemplo, tener un alto porcentaje de jóvenes insertos, o jóvenes...jóvenes con...insertos en lo laboral, en lo que es redes, de repente creo que es muy alto, muy alto. Pero eso es como también lo que uno se...declara cuando hace su proyecto.

¿Oye y te parece que hay como coherencia entre los objetivos que plantea SENAME, la ley y el DEM?

Sí, yo participe en el diseño del último proyecto del DEM y creo que sí, creo que hay coherencia, hay una línea, hay una línea, el último proyecto de nosotros es bastante como, tiene algunos elementos que son bastante ambiciosos, pero...se construye de una manera en la cual hay...uno mira ciertas especificidades, por ejemplo, que los jóvenes que se inserten en el ámbito laboral tengan un equis perfil, entonces como con una letra más chica, entonces ahí tu puedes ver como...ir en la consecución de ese objetivo, ¿ya?, desde lo macro, yo creo que son, yo me quedaría con objetivos vectores, orientadores, porque que se van, que se ajustan en el...en el camino de la intervención, así como en el plan, cuando tu apruebas un plan posteriormente hacemos una profundización y ajustas un plan, más o menos ocurre eso, son como los más...estos son como macro objetivos, que son como...los números y eso los vamos colocando nosotros, que tienen...bueno hay otras cosas, una cosa son las orientaciones técnicas, otra cosa son las bases técnicas de un proyecto, son como cosas, que van, claro, van dialogando, pero creo que lo que se intenta es mirar esos objetivos, responder esta política pública, pero con ciertos ajustes que sean coherentes a los, a la...a la realidades de los jóvenes, hay diferencias obviamente, pero sino lo ajustáramos obviamente creo que no se podrían conseguir, tienen que ver con ciertos ajustes y también respetando como los momentos de los chiquillos.

Oye, en términos como de la intervención misma, entiendo que tu no intervienes con los adolescentes todo el tiempo, pero ¿con qué herramientas técnicas podría decirse, cuentas para aportar en el fondo a la mejora de las intervenciones?

Herramientas técnicas... bueno yo conozco los enfoques, los enfoques en los cuales se está trabajando actualmente y tengo...me he ido formando en esta línea, que yo, el 90% de mi experiencia laboral es en RPA, entonces cuento con...con formación en el ámbito RPA, me he ido como especializando, y...como...cada cierto tiempo en el año también acudo a ciertos espacios de capacitación en la cual se trabaja desde el tema de RPA entonces como que me he ido especializando y mi curriculum es como bien especializado en el tema y cuento con un postgrado en el ámbito clínico que ahí en ese ámbito, en esa línea yo trabajo lo que es las asesorías y la supervisión con los profesionales que es como una mirada de, más afuera, ¿no? Segundo orden le llamamos algunos desde las escuelas más sistémica, en la cual yo puedo como, puedo ver los aspectos más relacionales que tiene el profesional con el joven, nudos críticos, entrapmes, apoyarlo desde esa mirada, entonces yo creo que lo que me sirvió mucho a mi es que trabajé como 5 años en el rol de delegado, entonces conozco, conozco bien el cargo, entonces cuando un profesional me refiere ciertos, ciertas dificultades o nudos, yo entiendo más o menos y manejo el tema judicial. Yo como te decía,

llevo como 9 o 10 años trabajando, pero he trabajado todos estos años en el área penal, entonces en ese sentido como que el 90% en infracción, con infractores y ese 10% con víctimas, entonces conozco el área penal bien. En ese sentido, bueno y obviamente por mi cargo tengo que estar formándome, viendo el tema de investigaciones, que es algo que me interesa, estar atento a todo lo que vaya indicando SENAME también para poder irlo traduciendo con los profesionales que trabajo.

Y en términos como de no sé, de la planificación de actividades y ese tipo de cosas atinentes a tu cargo, ¿hay una planificación como de jerarquizar actividades, de jerarquizar un tema u otro o tiene que ver más con la contingencia?

En relación a...porque se me ocurren muchas cosas

En relación en realidad con la intervención directa con los adolescentes

Sí, hay una jerarquización

¿Y en función de qué criterios se hace esa jerarquización?

Se hace en relación a...los profesionales cuentan con instrumentos y con...con elementos que tienen que ver con elementos de entrevista en profundidad, familiares, visitas domiciliarias, aplicación de instrumentos y en ese sentido tu puedes establecer una aproximación diagnóstica, ¿no? Y en base a esa aproximación diagnóstica hay elementos que es necesario ir jerarquizando y ahí nos vamos con lo que tiene que ver con evaluaciones diferenciadas. Entonces en ese sentido, según el resultado de esta evaluación, más la otra, el otro, recabar información, y observación también ¿no? Eso pueden dar elementos que son como lo, de alguna manera son lo que puedes jerarquizar...con los cuales vas jerarquizando la...no sé pero hay ciertas necesidades que tienes que abordar que son diferentes de un caso a otro. Vas viendo como...y con esos elementos se cuenta, se cuenta en el programa. Espero que con el desarrollo de...de...del...nuevo proyecto si es que nos va bien, podamos profundizar mucho más en lo que es evaluación diferenciada y ser más...cada vez más acuciosos en eso. Porque me doy cuenta de que hay...hay...elementos que estos instrumentos son...pueden...bueno obviamente hacer la diferencia entre...y sale un poco de la estandarización también, puedes como priorizar las necesidades. En ese sentido, sí lo hay, y obviamente nosotros como por el cargo que tenemos, establecemos ciertas...ciertos planes también, de supervisión y de asesoría cada cierto tiempo con los profesionales.

¿Y esa como planificación de la asesoría tiene que ver con qué? ¿O sea, como, es en función de la complejidad de casos que tiene cada delegado que a ti te toca supervisar? ¿U otro criterio?

Hay una suerte de planificación de carta GANTT, la cual nosotros tenemos ciertos tramos, en las cuales nosotros vamos supervisando, ahora en los proyectos están comprometidas esas acciones, esas acciones son supervisadas por...acá internamente y externamente.

Acá internamente por el tema, por la otra jefatura y externamente por la supervisora del SENAME. Para que se dé cumplimiento adecuado a eso...claro. Hay una...hay un calendario de alguna manera de supervisiones y asesorías, pero también...esas actividades pueden darse en otro, en otros espacios, en otro horario...en otros tiempos, dependiendo del caso. Si hay otro caso más grave por ejemplo que necesite más atención, se asesora y supervisa más. Si hay una crisis, por ejemplo, eso interrumpe como esa planificación, pero es...es en pro de que el caso sea, tenga como una, que el profesional tenga como más apoyo también creo yo y tú te hagas como corresponsable de algunas cosas, creo que lo importante, la pega del delegado es bastante sola.

Y en términos como de los objetivos que se plantean para la intervención, ¿cómo se conjugan esos objetivos terapéuticos en el fondo, que esto es una sanción penal y que el tiempo de intervención no tiene que ver con ustedes, tiene que ver con lo que establece un tribunal? ¿cómo se conjuga, como se prioriza qué objetivos es no sé si más atingente o se pone por último en el plan de intervención?

Es que, para eso, por ejemplo, los tramos, esto tiene como una, se planifica de la siguiente manera: el tribunal deriva al joven, en 15 días más menos se lee el plan, posteriormente entra a un tramo de profundización y ahí ajustas. ¿cierto? Y ahí comienzas como esta jerarquización de objetivos y de actividades para los jóvenes. En relación a tu pregunta, ese es como la metodología, ahora, los tiempos terapéuticos y los tiempos penales son distintos obviamente, ¿cachay? Creo que se hace un intento en la jerarquización por en algunos casos, no en todos tampoco, porque a veces hay, hay casos graves, yo creo que hay casos graves, moderados y de una situación más que puede responder a algo más leve, desde mi punto de vista. Independiente de que un joven puede tener una libertad asistida especial, esto puede responder a un síntoma familiar y tú ves que esto puede responder a un delito experimental. Yo creo que se intenta como priorizar el, como la situación como problema quizás del joven y se intenta calzar como desde lo terapéutico y lo penal. Pero, pucha, yo creo que esta pregunta es compleja porque...me podría ir para otra parte porque...mira en otro programa las condenas, en otro programa licitaron por un año y las condenas duran un año o 541 días y...tu puedes ver ahí como que el tema de la licitación es que...la licitación como si sigue ese programa o no, de hecho, la licitación es inferior al tiempo de las sanciones (risas), entonces tu puedes ver ahí que hay un desajuste tremendo. Si...y eso es un gran problema, entonces yo creo que se intenta y desde mi experiencia, a veces no se condicen esas...esas realidades con los tiempos penales realmente. Es como...no sé, como un objetivo de reparación...una reparación grave, por una vulneración puede tener un tiempo considerable de trabajo terapéutico y esto es un contexto obligado, entonces son cosas que no tienen, que no tienen...no tienen...porque para reparar hay otras cosas, hay una vinculación, la construcción de confianza y después de alguna manera ya entablar, pero creo que es distinto, yo creo que se intenta es algo muy complejo, no se condice, se cruzan tiempos...contextos obligados en algunos casos, en algunos casos porque en otros sí hay una, hay una, en el ámbito más clínico sería como que después construyes el motivo de consulta, pero se demora, licitación, tiempos de condena, cambios de profesional, que

acá en esta área que tú sabes que se rota, se rota, hartó. Por las condiciones que tienen este tipo de trabajo, se intenta, yo creo que se intenta, pero no, los tiempos, sobre todo cuando hay daño muy...daño severo. No sé, la recuperación de un poli consumo y te dan un año de condena.

Y, independiente del problema como de la licitación, ¿afecta de alguna forma a la intervención que se plantea como psicoeducativa desde la ley por lo menos, esta relación que hay que tener obligatoriamente con el mundo de lo jurídico, como con lo penal, de que si no resulta hay un quebrantamiento, de que si no hay cumplimiento hay quebrantamiento, que el control de ejecución...los informes trimestrales que tienen que estar enviando los delegados?

Sí, en algunos casos sí

¿En qué medida afecta esa relación?

Mmm...creo que afecta en el ámbito entre el profesional y el adolescente o el joven o la adolescente o la joven. Se construye una relación. Y este profesional tiene una doble función, nosotros hemos discutido acá dentro del programa como control y apoyo, y cuando hay elementos personales que interfieren esta relación, por ejemplo, que este joven tenga una crisis, nosotros nos vemos obligados a enviar un informe, informe que puede terminar en un quebrantamiento o bien puede terminar en un encuadre bien complejo. Y esa situación va a tensionar obviamente esa relación de confianza, porque creo que los esfuerzos, que me imagino que hizo este profesional por diluir el contexto obligado y transformarlo en una relación...no olvidando el telón de fondo, porque esto no se puede olvidar, porque si este joven se pierde se va a enviar un informe, que va a regular su libertad...bueno lo que yo digo es que va a tener una repercusión que va a ser compleja de subsanar en la confianza, porque esto parte de eso, en un proceso de confianza. De que ese joven, de que esa persona le crea a la otra y de alguna manera vayan armando algo conjunto. Pero, es la...es lo que complica el contexto obligado, la voluntariedad acá no...no se parte de esa línea po, desde esa posición, este es un contexto obligado y nosotros nos ubicamos dentro de...en lo...en uno de nuestros ámbitos es el control y ahí como el control social que nosotros somos parte. Entonces, se tensa, es complejo, nosotros tratamos de subsanarlo, interviniendo los asesores técnicos en algunas, en unas audiencias clave, que pueden ser estas como de quebrantamiento o de re encuadre, con el objeto de cuidar el vínculo. Y depositar también la responsabilidad en el control de una manera estratégica, en los actores más judiciales. Algo así como...como se los dice a los jóvenes, bueno la persona que te condena es el juez, el cual viene acá, entonces de alguna manera estratégicamente se trata como de...o te tratan de situar en una posición en la cual puedan visualizarte desde esa línea, desde el control y apoyo, para poder...es complejo, pero me he dado cuenta que en los procesos de avances, sí logra diluirse, se logra ir más allá del tema del control, cuando hay una, de alguna manera, se logra una, una vinculación que es clave en el, en este, para este tipo de relaciones, una vinculación, una con, el trabajo de la confianza, para

que esa otra persona de alguna manera deposite en ti esa confianza y puedan ir, se pueda ir avanzando en la consecución de estos objetivos.

Oye en términos como de evaluación de los procesos y la evaluación de la intervención, existe algún mecanismo que, aparte de esta supervisión técnica de SENAME, mecanismos internos de la fundación o que generen ustedes mismos como asesores técnicos, en función de la mejora de la intervención, como saber cómo va avanzando, si hay que reformular objetivos.

Sí, bueno para esto son las reuniones que tienes como con los profesionales, la cual tú vas...se construye planes que son trimestrales y evalúas conjuntamente la consecución de esos objetivos mediante la evaluación ¿no? Del proceso, cada ciertos meses con los profesionales. Eso es parte de las asesorías técnicas y de las supervisiones, de alguna manera la...la...la constante devolución de...de la...del proceso. Y eso tiene que bueno, obviamente nosotros como asesores podemos salirnos, o no, salirnos como se va ejecutando esa consecución de objetivos, si se van cumpliendo, si no se van cumpliendo, los reformulamos, o los volvemos a hacer en el otro trimestre, quizás los objetivos se tienen que cancelar en una crisis o en una situación compleja se tienen que pausar y dedicarse a otra cosa. Mmm... se termina de informar a cierta, en determinados momentos cuando, para un re encuadre o un quebrantamiento, la idea es como ir...y al final del...del...proceso se cuenta con una evaluación, que...es una...es una...que es cuantitativa la cual tu puedes ver como los logros que se ha tenido...se puede...se cuantifican los logros. Entonces tu puedes ver más menos en qué rango estás ahí también. Eso lo podrías ir haciendo trimestralmente, pero se nos solicita que se haga al final del proceso, cuando ha cumplido todas las condenas, pero sí, yo te podría decir que sí, hay una, hay un ejercicio de mejora, y hay una preocupación de que se haga esta...esta, de que...la...intervención sea oportuna, sea atingente, sea contextualizar, que tenga que ver con la persona que tienes en frente

¿Y estos mecanismos te parecen suficiente? ¿Con los que cuentan hoy día?

¿De evaluación para la consecución de los objetivos? Mira es que...estamos en una...estamos, yo creo que hay una preocupación acá, en esta, en este programa por una mejora continua.

¿Y de dónde viene esa...es una preocupación propia del programa o que viene de la fundación?

De la fundación, yo creo que hay una...hay una estructura jerárquica que tiene que ver con...hay ciertas personas que tienen, que cumplen ciertos roles con este, la...el aseguramiento de que tengas como una buena, de que se hagan las intervenciones adecuadamente, por nuestra parte hemos intentado ir incorporando y en base a nuestra experiencia y lo que vamos viendo y a todo, yo creo que a la experiencia de que llegue al programa, en estos nueve años en ir avanzando con la consecución de objetivos y en tratar

de ir como dialogando de una manera adecuada con la, con el...con el ámbito...con el tema, con los juzgados por ejemplo, con todos los interventores, hay una...que creo que nos ha ido bien, ahí yo veo una mejora, como en el entendimiento que han tenido algunos tribunales. Falta mucho por hacer sí, que tiene que ver con la especialización, pero creo que hay algún entendimiento en algunos jueces o en la calidad de algunas audiencias en que ellos tratan como de entender y de alguna manera de darle una vuelta como de lo que fue la RPA en un comienzo, que había como mucha desinformación, pero sí, es algo que nosotros tenemos...tenemos que hacer reporte de los profesionales, tenemos, se nos pide constantemente una suerte de evaluación de ello. Ahora a fin de mes tenemos que hacer...en el mes que viene, informes de los profesionales, cuál es...que tiene que ver con cuál fue su última...cual es nuestra apreciación del trabajo de ellos en el último trimestre respecto a las asesorías y expedientes y supervisión de expedientes, tu...tu...hay una preocupación de eso con el nuevo proyecto, vuelvo a reiterar si es que lo ganamos. Hay otro tipo de instrumentos que nos pueden ayudar a tener como una observación más, ir complementando estas miradas. Todo esto es dinámico, este programa no se parece en nada a lo que era en el 2007. Yo te puedo decir, ahora hay mucho más control, hay más experiencia, estandarización de algunos procesos, se entienden más, vas entendiendo más algunos perfiles, en ese sentido...hay una preocupación, el SENAME por su lado tiene como...como una preocupación más de...creo que por, por la naturaleza de la función, de la supervisión que es más cuantitativa y creo que los procesos que son más cualitativos tenemos la fortuna de verlos nosotros que es como la riqueza de cada proceso.

Y el programa, así como en términos más generales ¿es evaluado por alguien?

Es por SENAME constantemente

¿E internamente? ¿A nivel de fundación? ¿La fundación evalúa los logros del programa?

En esto, mira está la figura, a nosotros se nos han pedido insumos y...hay una figura, la verdad que actualmente no hemos tenido retroalimentación de...es que nosotros estamos, lo que ocurre es que estamos en un proyecto de emergencia, entonces es un contexto complejo, la evaluación que tenemos es como...a ver...no sé si evaluación es la palabra, pero es como la supervisión, tiene que ver con el aseguramiento del cumplimiento de objetivos y esos es como de escalada, por sobre nosotros jerárquicamente existen dos personas que bueno es la dirección de este programa y hay una meta dirección o una meta supervisión o una supervisora del programa y ella de alguna manera está para ir...es una suerte como de asesora de los asesores.

Ya

Ya, creo que la...yo lo que he visto es la...que hay una...su figura en el último tiempo tiene que ver netamente con el aseguramiento de los objetivos y más, o sea, ha estado más presente desde lo que yo he visto, esto a título personal, cuando surge un nudo crítico y

cuando ella, ella es como una suerte como de consultora para esta situación...pero creo que esto se tiñe mucho, el tema de los controles, y todo esto por el momento en que esta este proyecto, que está en una situación de emergencia y ad portas de la...de la...de la respuesta de que sería en casi una semana más. Entonces en ese sentido es, hay una serie de cosas que se van a hacer, que son nuevas...que vendrían con el nuevo proyecto. Creo que tendríamos más acercamiento en ese sentido, así lo veo. Pero ahora es una, nosotros trabajamos en una situación de inestabilidad en la cual hay que asegurarse con que este trabajo se haga lo mejor posible, y hay otros compromisos que me imagino que se van a ejecutar más, si este proyecto se gana. Pero están esas figuras, pero yo lo veo más en nudos críticos.

Oye, en términos como de recursos humanos...la formación profesional, alcanza para poder trabajar en este tipo de programas, con este tipo de adolescentes...o con este tipo de personas

¿Tú dices con el pregrado?

Claro, ¿la formación profesional que tuviste te alcanzó?

No, es necesario, o sea creo que la formación profesional que tuve es básica. Yo la verdad es que no tenía conocimiento, estudié en una universidad que...tenía como una visión bastante social como de las disciplinas en general, como una declaración al respecto, en ese tema me sirvió para acercarme, como entender ciertos fenómenos, por ejemplo, los contextos vulnerables, pero creo que para la especificidad de, de los infractores de ley, los adolescentes infractores de ley no. Yo tuve que formarme posteriormente, no sé con diplomados, cursos, un postgrado, creo que no. Y eso lo...lo veo cuando, bueno yo también estuve así en algún momento, cuando salí de la u y me inserto ya en esta área tampoco...hay que entender del tema penal, del tema de la subcultura delictual de ciertos códigos, la figura, las disciplinas profesionales se diluyen acá en el ejercicio del delegado que eso es como, yo creo que el delegado es como una suerte de híbrido, que hace un poco de todo, trabajo social, de psicología, de educación, y tiene una...y la figura es bastante compleja en ese sentido para mí como psicólogo el trabajo del delegado me ayuda como a romper con este tema del setting, de esta formación clínica que tenía, como a...y mucho más allá del margen del setting, del setting clásico, de entender, de establecer como, de meter...de entender que hay una cultura distinta ¿no? Que hay una cultura, una subcultura en el ámbito del delito, de involucrarme en la comprensión de los fenómenos que ocurren en los sectores marginales, eso no lo da...yo creo que no, yo creo que quedé cortísimo, con lo básico. Me ayuda obviamente en el ámbito de poder...bueno, yo tuve ramos de antropología también, pero tan específico como esto no. No, esto requiere una especificidad y yo creo que debería a la gente que le interesa o las universidades, quizás debiesen incorporar dentro de las mallas cátedras o bien optativos que tienen que ver...son muy específicos, es un área muy...es lo psico-jurídico, entonces es una fusión que es compleja como de entender de buenas a primera y que rompe como con las formaciones más, con la...de origen. Yo creo que ahora, soy un...pero...bueno en mi caso me ha

ayudado mucho, bueno e ha abierto mucho más, mi visión respecto como a este fenómeno y en particular lo otro.

¿Y hay otras herramientas, no sé teóricas o prácticas, que crees que sean necesarias pero que no...que no las debiese entregar la universidad quizás? ¿Que haya otros responsables de entregarlas para trabajar en esta área?

Es que las herramientas teórico y prácticas también...es necesario que las entreguen por ejemplo los responsables de...la puesta en marcha de estas políticas públicas, en este caso del SENAME. Creo que es necesario que el SENAME, desde mi punto de vista intensificara el ámbito de capacitaciones, que diera, por ejemplo, cupos para diplomados, cosas así. La puesta en marcha de mayor cantidad de seminarios, de traer especialistas. Yo creo que SENDA por un lado en el infractor desde mi punto de vista que hicieran más. Tú te das cuenta cuando vas a un seminario que es más específico y otro que es más general. Que el general te da herramientas, pero no las necesarias para este...para esta área, en ese sentido claro hay una responsabilidad que es más como del Estado, el poder ir direccionando y especializando, a las personas que nos hemos ido quedando en esta línea. Yo por mi parte he accedido a ese tipo de cursos y de diplomados, pero también me he especializado por mi cuenta. Creo que es necesario, creo que es súper necesario y bueno en las universidades son las...son...los espacios de...a mi entender más clásicos de reflexionar, de cuestionar esto, por un lado, tenemos como esto, la, el tema como más oficial no?, de la ejecución de la política pública, de algunas herramientas como tal, pero también deben estar las universidades o los institutos, los espacios de pensamiento y de reflexión para poder cuestionar esto obviamente, para ver cuáles son los obstaculizadores, cuáles son los facilitadores, para...yo creo que eso es importante que lo tengan, aparte como de también de esto, de espacios de formación, pero yo, lo que, cuando he ido a espacios universitarios generalmente he encontrado eso, por ejemplo como los...los...encuentros en los cuales se ha podido como reflexionar críticamente respecto a la política pública, ahí me he dado cuenta que hay cosas que yo no veía a veces, cosas que tú vas teniendo sintonía que tienen que ver con la práctica, que tienen que ver con que pucha tu no estabas tan equivocado cuando pensabas esto

¿Oye, y la cantidad de profesionales que hoy día están trabajando en el programa es suficiente?

No. (risas) no

¿Qué falta?

Es que yo creo, es que lo respondo no sé cómo...la responsabilidad, la cantidad de profesionales que trabajan acá, responden al estándar solicitado por SENAME. Pero yo creo que ese estándar es muy alto. Entonces responde a lo que la política pública dice. Tantos profesionales, tantos jóvenes, pero a mi modo de entender, para profundizar y asegurar una...la...una mayor calidad en la intervención debiese haber mayor subvención,

por tanto, más profesionales y cada profesional que atendiera a menos jóvenes. Responden desde...ese no a lo mejor fue muy categórico. Responden a lo que dice la...lo que dice...al estándar, el estándar SENAME dice hasta 20, aquí se atienden hasta 15. Pero yo creo que 15 es mucho. Creo que 15 es un número en la cual se puede desde mi punto de vista para la profundidad y el aseguramiento en la calidad es un...es algo básico de alguna manera, puedes...es un número muy alto para poder profundizar. Estamos hablando de...un adolescente puede requerir intervenciones en drogas, en familia, tener una alta administrativa en el tema penal, o trabajar hartito en el tema de daño, bueno, y todo, en el tema escolar y eso requiere coordinaciones con todos los equipos, entonces ese joven puede mandar tres, cuatro jóvenes, eso es lo que pasa acá. Están tan dañados algunos jóvenes que 15 jóvenes dañados obviamente no vas a dar el abasto.

Eso, en el fondo en términos de delegados

Sí

¿Y asesores técnicos, coordinadora de redes, sistematizadora, intermediadora laboral, choferes, personal del aseo?

Sí, yo creo que estamos bien. Para lo que pide SENAME. Pero podría haber quizás más asesores, un asesor más, entonces podríamos a lo mejor focalizarnos más en los, en los delegados, tener más horas de coordinación de redes, más horas de...esto lo digo como idealmente ¿no? Más horas de intermediación laboral, porque se necesita profundizar más, eso es lo que yo creo, el tema de...actual...no te...hay intentos, hay algunos casos que son exitosos, pero se necesita como profundizar más y por eso necesita como disminuir la cantidad de atenciones, quizás como con otro asesor podemos tener menos delegados y profundizar mucho más. Nosotros vemos 60 casos, podríamos tener más...tener más tiempo para asesorar más...para involucrarnos más en el proceso, mucho más de lo que...yo tengo honestamente una mirada parcial y de los jóvenes que están, que requieren más, que están más dañados quizás los tengo más presentes, pero de los 60 casos que atiende más las otras funciones que desempeño en esta fundación, creo que me...idealmente necesitaría más...más. Quizás si trabajara con 2, trabajo con 4 profesionales, quizás si trabajara con 2 podría hacer un trabajo de mayor profundidad. La coordinadora de redes te quita un clavo, es un cargo sensible acá, que es fundamental, es...fundamental...tiene 3 días. Yo creo que debería tener más. Tenemos una sistematizadora, que es importante, ella tiene, tiene, tiene varios días acá, yo creo que ella está bien, en términos de recursos humanos, podría ser más. Creo que estamos...lo que me doy cuenta es que...generalmente nos vemos alcanzados, tratamos de planificarnos bien, pero en el hacer, entre lo administrativo y las urgencias que hay con los jóvenes, lo administrativo que tiene que ver con todo el tema de plataformas, de...todo lo judicial propiamente tal, de alguna manera va mermando lo otro que es tan importante como, tanto o más para algunos que es el tema del proceso.

¿Y en qué medida...como en las condiciones actuales que tiene el programa, en qué medida aporta la relación asesor-técnico delegado a la mejora de la intervención?

¿Actualmente? Yo creo que aporta, bueno dije que se necesita más profundidad, dedicarse más. Creo que aporta en la conducción de la intervención, aporta en la orientación, conducción, hablar del proceso. La semana pasada falleció un joven de acá, entonces, lo importante es acompañar al profesional en todo, en todo, en todo el ámbito como de la afectación y de trabajar, de la afectación emocional, de la, del impacto en esa situación de violencia, y el acompañamiento al profesional, por ejemplo a visitar a la familia, contener a la familia, indicarle cuál es el protocolo, cumplir con el protocolo con esta persona, apoyarlo en todo ese ámbito que tiene que ver con la...con el proceso mismo y con lo que le ocurre a esa persona, con el impacto emocional, en términos de la intervención tiene que ver con eso, con el cumplimiento de los objetos, con esta, con el correcto funcionamiento que debería tener...que ha declarado el programa, en relación a la coherencia de los objetivos, es como de alguna manera visualizar que hay coherencia, que hay consistencia en la intervención, que una persona se puede ver interferida por algo, entonces no sé po: declaro tales objetivos a trabajar pero con el transcurso de las sesiones tú te das cuenta que no se están trabajando esos objetivos, entonces el asesor de alguna medida está para observar eso, devolverlo, y de alguna manera que se pueda volver a encausar eso, es un...es un apoyo a la gestión desde un, desde una posición más distante, no en el área chica, sino como desde una segunda mirada, darle una segunda mirada a las cosas, hasta corregir ortográficas, a veces en un informe que se puedan haber pasado en la rapidez de la redacción, en la urgencia.

Oye en términos como de infraestructura, ¿cuentas con los espacios para poder cumplir con todas tus funciones?

No. No contamos con los espacios. Está la necesidad de...mira particularmente esta es una buena casa, cuenta con una buena infra, pero estamos por momentos, observo que nos vemos cortos en sala

¿Sala de atención?

Sí. Por ejemplo yo comparto con los otros asesores una oficina común, pero cuando un profesional quiere trabajar un tema delicado o alguna situación personal que le ha ocurrido con un joven debemos trasladarnos y a veces ocupamos estos box, por tanto los jóvenes que...y eso inmediatamente resta un box y los otros profesionales veo que a veces están buscando algún espacio para estar con los jóvenes, en ese sentido estamos...carecemos como de una oficina...y hay algunas observaciones, algunas indicaciones de poder establecer, por ejemplo que esto pueda ser un lugar de mayor permanencia para los jóvenes, por la infra que tiene eso no es posible, tú no puedes por ejemplo permanecer con un joven en el patio, no es tan grande. Entonces en ese sentido creo que nos acomodaría un espacio más grande, con más oficinas...y algunas otras cosas que son como más, son detalles importantes, a ver...que afectan la intervención...se ha dicho en algunos...en...por

ejemplo que de estas dependencias son muy heladas en invierno, igual es un elemento que hay que considerar, yo creo que son como cosas más, más...más...son otros detalles...bueno son importantes, pero en el tema de la infra, creo yo que estamos faltos

Y no solo en términos de la intervención, sino como de, todos puedan cumplir con sus funciones que les corresponden, como los delegados, la directora, los asesores...

Sí, claro, deberíamos tener un...los asesores oficinas separadas, porque tenemos que andarnos desplazando para otras oficinas u ocupando oficinas de atención u ocupamos esta, en esta sala que es común, el comedor.

Bueno, yo en realidad no tengo más preguntas. ¿Pero no sé tú quieres agregar algo que...alguna otra cosa que pueda obstaculizar o complejice la ejecución de este tipo de programas?

Mmm...yo creo que hay una...con el paso de los años me he dado cuenta que hay una...en algún momento creo que fui muy crítico, de que, bueno en mis primeros años, muy crítico respecto al funcionamiento de la ley, de una ley que no estaba lista, que fue como algo muy apresurado, que...pero con los años ya está con un poco más de experiencia...yo creo que me falta mucho por aprender todavía, por avanzar y laboralmente y personalmente creo que mi mirada ha sido también algo influenciado, no siempre he trabajado siempre acá entonces he trabajado en otras partes que hay...que hay situaciones que tienen que ver con más, son más estructurales, no sé si les cae la responsabilidad a esta, a la ley propiamente tal, si todos son situaciones que tienen que ver más con una visión país, con la construcción de una sociedad, con la construcción de...con la...con la formación de los ciudadanos, el tema de las oportunidades y creo que eso para mí, el telón de fondo de esto, y esto es una reflexión que hace poco hacía con un cercano, bien haciendo este tema de políticas públicas y por eso, que es como algo que a mí me ha dado vueltas. Yo creo que...porque creo que la infracción de ley es un ámbito no más de eso, es uno de los impactos de la pobreza o es como uno de los factores. Pero también como te decía hay otras cosas que tienen que ver con la...con la equidad, la redistribución de la riqueza, la marginación, los accesos que podrían tener las personas, de...de los sectores más vulnerables, en ese sentido, para mí, la ley tiene ciertos como...de los que conversamos con ciertos elementos que pueden ser favorables ¿no? Como a terminar una trayectoria, incorporar a estas personas, ser alternativa en ese omento, pero por otro lado, me ocurre esto de que aparece alguien con todas esa oportunidad, pero cuando sale desde un tribunal condenado, pero eso también tiene que ver con una historia pa' atrás en el casi 100% de los casos con...historias de vulneración, historias de estigmatización, contextos de pobreza, creo que hay algo más grande, hay una cuestión más estructural, creo que como país se mantiene esa deuda, me preocupa que a veces siento que hay acercamientos, pero también hay tensiones que nos distancian de ese espacio como de...solidario o de valórico o de alguna manera de que...de que todos de alguna manera podamos ayudar a otros para que se puedan, de alguna manera tener una mejor calidad de vida o puedan tener otras

experiencias, yo tengo varias historias con los jóvenes que me...me cuentan, me contaron de sus historias en las cuales con suerte habían salido de sus poblaciones y no conocían otros espacios, no conocen plazas verdes, nunca tuvieron una atención X de, una atención de salud siempre fue de esta manera, de educación acá, allá, entonces como que te vas encontrando con lugares comunes en eso. Eso...de lo que te podría decir...queda mucho por hacer todavía. Espero que se avance, la verdad es que, creo que es lento, hay algunos avances, pero falta mucho todavía, espero que se avance, espero que se camine para bien.

Muchas gracias

Entrevista 6

Bueno primero pa que quede como en la grabación, necesito saber tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Ya. Mmm... ¿mi nombre completo?

No

Ah ya mi profesión no más. Mi profesión es trabajador social y llevo trabajando un año...febrero...un año 10 meses. 10 meses. Voy pa los dos años.

No es poco. No es menor. Oye, partiendo un poco la idea sería hablar como de los, en términos técnicos y teóricos del programa. ¿Tú conoces las orientaciones técnicas de SENAME para este tipo de programa?

Sí

¿Qué opinión tienen de ellas? ¿En qué medida pueden aportar a la intervención que haces con los adolescentes?

Ya. A ver mira, primero que todo el tema de las orientaciones técnicas, el enfoque es netamente sistémico, sistémico en el cual tu trabajas con el joven en cierto nivel individual, también incorporas dentro del proceso de intervención a la familia, que puede ser la familia nuclear como puede ser familia extensa como puede ser un tercero significativo y luego, el contexto comunitario. Y ahí te focalizai netamente a las organizaciones de base, algunas institucionales, en el fondo que puedan aportar a la mejora de la realidad social del chiquillo que está cumpliendo la condena acá en el PLE. Claramente, esas orientaciones te van guiando, te van aportando y también dirigiendo ciertos lineamientos, que pueden ir, que van directamente relacionados con la intervención del joven. En la primera, como primera etapa es la etapa como de la elaboración del plan, entonces desde ahí más o menos tú te insertai en la comunidad, bueno ves al joven en su contexto, ves a los jóvenes cómo es la relación con su entorno barrial, ves a la familia, cómo se presentan las dinámicas, cómo es el acceso, si ellos te conocen y utilizan las redes de apoyo que existen en el sector y ahí tú

vas vislumbrando ciertas líneas de trabajo que van a la mejora, porque en el fondo es una apuesta, todo el rato uno va apostando a la mejora de la situación del joven porque al fin y al cabo son ellos los protagonistas de sus propios cambios entonces uno va apostando mira, mira, ahí uno le va diciendo “mira, yo, que crees tú dentro de tu entorno barrial, cuáles recursos tu identificas” “el club deportivo” “y tu participas en el club deportivo” “no, porque está el de la banda no sé cuánto y nos tenemos mala” “ya perfecto, ¿y te gustaría participar en un club deportivo, te gusta la pelota?” “sí” “¿y si vemos otra opción?” y ahí tu voy me entendí?, siempre le voy dando la apuesta, le voy mostrando pero si ellos lo asumen ya bacán y ahí te voy pa adelante, y es como eso principalmente metodología de trabajo y desde los elementos técnicos de SENAME, está netamente focalizado en el reconocimiento, en el refuerzo, en potenciar el recurso que existe tanto en el joven como en la familia como en su contexto comunitario, por eso el enfoque sistémico es bien, es bien...primordial a la hora de la intervención con nosotros porque a las finales porque nosotros trabajamos con el chico y con todas su, con todo su entorno, o sea con la comunidad, con los vecinos, con los amigos, con la familia, con la polola, me entendí? Es como bien importante a la hora de, ¿cachay? Es como ese el marco, como el marco de referencia ¿cachay?, como metodológicamente también, o sea está muy ligado con el tema del modelo sistémico de trabajo porque metodológicamente uno trabaja desde el paradigma interpretativo, aquí no es tanto explicativo, es más interpretativo, es desde el propio discurso del joven, desde el propio discurso del joven se van co-construyendo con el delegado una línea de trabajo, ¿cachay?

Y en términos de la supervisión técnica que hace SENAME, ¿es un aporte para mejorar la intervención?

Es que desde la supervisión técnica de SENAME en el fondo ellos, ocupan un rol más de control, más que de apoyo para la intervención propiamente tal, es más de control, como por ejemplo que el registro que sale en la web SENAINFO sea igual o similar al registro que está en carpeta de los chicos. ¿Cachay? Que, por ejemplo, tu tengas en los jóvenes que no están estudiando ni trabajando, tengas seis contactos mensuales, que son cuatro directos, o sea son 6, todos son directos en el fondo, pero son 4 visitas del joven acá al programa y dos visitas, contacto del delegado al domicilio, entonces como que, en eso, en eso ellos más se focalizan, en el control propiamente tal, de que se cumpla lo que dicen las bases técnicas en lo que es administrativamente comprobable. Ellos no evalúan muchos procesos, evalúan más desde el control

¿Y tú crees que existe coherencia entre lo que dice la ley 20.084, las orientaciones técnicas de SENAME y la exigencia de esa supervisión técnica?

Yo creo que, yo creo que congruencia del todo no hay.

¿En qué sentido no hay?

En el sentido de...en el sentido de la...como esta, a ver, ¿cómo te podría decir?, en el sentido irreal muchas veces de la exigencia de SENAME versus la situación del joven. Porque hay jóvenes que, si bien ellos cometieron un delito y bajo la ley está sancionado, hay chicos que están en situación de calle y hay chicos que están con consumo problemático de drogas y hay otros que están en situación de calle y con consumo problemático de drogas, entonces es súper complicado que los chicos vengan al programa. ¿Me entiendes? Y la exigencia dice que los jóvenes tienen que venir al programa, pero en una situación como esa que se da mucho acá en el proyecto, es difícil de que los cabros vengan para acá, es difícil que los cabros cumplan sus 4 intervenciones directas en el programa, ¿me entendí? Y ahí ocurre una situación súper que genera un vacío en el fondo, que es si este chico no acude, ¿me entendí? A las citaciones que entrega el delegado, tu debieses mandar un informe de revisión de la ejecución de la sanción, entonces ahí tribunales llaman a audiencia, uno expone, se ha visitado al joven tantas veces, las fechas, todo el cuento, el joven no va, y el magistrado le hace un encuadre judicial al joven donde le expone al joven los riesgos que se están vislumbrando al no estar cumpliendo su sanción libertad asistida especial que es un quebrantamiento a semi-cerrado. La situación puede seguir igual, el joven no viene, no viene, no viene, no viene, tu tení que hacer un informe de quebrantamiento, y ahí el tribunal dice “bueno, el joven no cumplió, el joven se tiene que ir a un semicerrado” y lo más probable es que el joven no cumpla el semicerrado y que tenga que cumplir su condena preso. Entonces hay que hacer un análisis ahí, entendiendo que las normativas técnicas, me refiero a técnicas no tanto de lo administrativo, porque lo administrativo es cuantificable, sino que exista una normativa técnica donde reconozca la realidad social de los jóvenes, ¿ya? Y desde ahí, intencionar o estipular líneas de trabajo que sean reales, ¿cachay? Que sean reales, asumiendo que la realidad de muchos de estos jóvenes es completamente distinta, los contextos barriales son super diferentes, las historias de vida son super diferentes, si bien cometieron un delito, el delito ponte podis tener 30 cabros de robo con violencia, perfecto, 30 delitos de robo con violencia, pero detrás de ese chico hay una historia de vida muy diferente que la del chico que está al lado y cometieron el mismo delito. Entonces es importante como realizar ese análisis, reflexionar, y que las normativas técnicas sean atingentes y acordes a la realidad de los cabros y no hacerlo desde lo superficial, desde lo normativo, desde el deber ser, porque pa eso ya está la constitución, ya está la ley descrita, es imposible que la vay a cambiar, si ya está aprobada, ya está aprobada en el Senado, no se puede modificar, a no ser que... ¿cachay? Quede la cagá. Pero ya está estipulado, entonces debiesen ser las normas técnicas más reales y más atingentes a la situación actual de los cabros.

Oye, yo entiendo que aquí existe el manual del delegado

Sí

Ese, antes de que apareciera esta versión, porque entiendo que apareció este año, había otra cosa o algún otro material que sirviera para poder guiar la intervención.

Sí, había un material que no se llamaba manual del delegado, pero existía un documento donde señalaba cuáles eran las funciones que uno debiese cumplir como delegado, ¿ya? Cuáles son tus tareas principales, ¿ya? Y quien te acompañaba en la primera etapa más o menos, o sea en la primera etapa era tu asesor técnico, el en el fondo te acompañaba y te decía mira el trabajo consiste en esto, cada tanto tiempo tienes que hacer los informes, la aplicación de instrumentos corresponde en esta etapa, la profundización diagnóstica ¿cachay? Él te iba guiando, pero existía un documento como las funciones del delegado consisten en pa, pa, pa, pa, pa, pa, las funciones del asesor técnico es pa, pa, pa, la función del coordinador de redes es pa, pa, del director pa. Cada uno tenía su hojita donde salía sus funciones. Era eso. Pero después salió el manual del delegado.

¿Y el manual del delegado te sirve para la intervención?

Sí po, si te ayuda, ahí sale todo detalladamente. Sale detalladamente cómo tienes que hacer los informes, el formato del documento, también sale los registros, los códigos para hacer los registros de los chiquillos en su expediente, cómo elaborar el plan de intervención, en qué consiste el plan de intervención, para qué, sale como bien detallado

Pero para el proceso de intervención mismo, como no sé, los enfoques teóricos que se manejan en el manual del delegado

Sí po, también te sirven. También son un apoyo en el fondo

¿Tú los aplicas?

Acá si po

¿Sí?

Lo que pasa es que, en el fondo nosotros, como yo soy trabajador social y en general las carreras de las ciencias sociales te pasan como varios enfoques de intervención, entonces igual uno tiene que ser atingente a la realidad del joven con que estay trabajando, o sea aquí tu trabajai con los jóvenes, con sus familias, entonces desde un enfoque sistémico, en qué consiste el enfoque sistémico y en la universidad uno se acuerda de eso, buscai por internet también y lo que está en el manual del delegado también, también es una información que es accesible, tu eso lo podí leer, y ya perfecto esto y te focalizai en la pega. Es como eso, un material de insumo. Es un material de insumo que uno igual puede acceder con las fotocopias que tiene de la universidad ¿cachay?

Y la teoría, por ejemplo, los modelos teóricos que aparecen en el manual del delegado, ¿tú los conocí de antes?

Sí po, es que los modelos teóricos como te digo son los que te enseñan en la u po, ¿cachay?

Claro. Oye, respecto de los objetivos de la intervención, este programa en particular ¿tiene objetivos para la intervención aparte de los que plantea SENAME?

Es que están...a ver, existen objetivos que vienen desde SENAME, entonces uno esos objetivos los tiene que...mmm...los tiene que llevar a la práctica en el fondo, ¿me entendí?, o sea objetivos más reales, esa es la palabra, como objetivos más reales, más reales a la contingencia del joven, ¿cachay? Como que del objetivo general de SENAME tu desprendís objetivos específicos, o de los objetivos específicos de SENAME tu desprendís otros objetivos para trabajar con el joven entendiendo su situación actual

¿Y ese es un proceso que haces tú como interventor? ¿Como transformar esos objetivos de SENAME a objetivos reales?

Es que los objetivos de SENAME, los objetivos de SENAME te guían, en cambio uno como interventor es el que hace la acción, entonces uno más o menos para no salirse de estos lineamientos uno tiene que tomar esto, como esta, este apoyo por así decirlo y desde ahí desprender estos objetivos que son más atingentes a las realidades de los chiquillos, ¿cachay?

¿y estos objetivos que plantea SENAME o que plantea el programa están muy alejados de la realidad de los cabros?

Eh...algunos...los que plantea SENAME sí, sí. Sí po, están alejados de la realidad. Son demasiado superficiales.

¿cómo a que te refieres?

A que se generar cambios, ¿cachay?, en plazos que son re cortos, cuando hay historias, cuando tu teni que hacer un proceso de reparación un año no es nada, ¿me entendí?, porque tú te podí demorar 6 meses en hacer un vínculo con el cabro, ¿cachay? Y te van a quedar 6 meses y en 6 meses tu no podí hacer un trabajo de reparación, es imposible.

Y ahí como haces para, en el fondo para priorizar objetivos en función...porque claro tu podí tener un montón de objetivos, pero está el tiempo de la sanción y el cabro no puede estar aquí más tiempo, ¿cómo se conjuga eso?

Ahí uno tiene que jerarquizar po, jerarquizar los objetivos de trabajo y decir ya en este primer trimestre ¿en qué me voy a focalizar? Y ahí...

¿Ahí que criterios ocupas?

¿Ah?

¿Qué criterios ocupas como pa jerarquizar?

Bueno las situaciones de urgencia de los chiquillos y de lo que ellos también demandan. Por ejemplo, el chiquillo quiere trabajar, perfecto, apoyemos el tema laboral y sobre la misma tu vay identificando, vay fortaleciendo habilidades sociales del joven para la mejora de su relación interpersonal con otros, ¿cachay? Y que con esos otros significa la familia o

los hijos, con la pareja, ¿cachay? Con sus compañeros. Entonces uno ahí va metiendo a la parrilla va metiendo otra...como otros elementos.

¿Y con qué herramientas como prácticas o técnicas cuentas para poder hacer la intervención?

A ver...yo creo que...herramientas técnicas claramente la bibliografía que uno puede acceder, ¿cierto? La misma formación de la universidad, está como el material técnico por así decirlo. Más las conversaciones que uno tiene con los asesores, los análisis de caso que se hacen con los compañeros de trabajo están, y el tema de la practica yo creo que tiene que ver netamente una con el que te guste esta pega. Y que los chiquillos se den cuenta que tu estas preocupado por ellos, y no estay, que no estay, o sea que tu estay preocupado por ellos y no eres uno más que lo rechaza o que no está ni ahí, que no lo pesca, lo juzga, ¿ya? Yo creo que en esta pega si bien lo técnico es importante, super importante, lo fundamental acá es cómo tú te presentai frente al otro, ¿cachay? Porque si tú te presentai como una amenaza, el cabro tenlo por seguro que no vay a hacer ningún proceso de intervención, el cabro puede venir pa acá, te va a cumplir, administrativamente súper bien, pero en cuanto a proceso súper complicado, porque los cabros te ven como amenaza, del tribunal, que tú los podís sapear, los podís quebrantar, te ven como que si fuerai un paco entonces uno tiene que ocupar ciertas estrategias, por lo menos yo les digo “mi rol aquí es apoyarte, yo te puedo, yo te puedo apoyar en función de lo que tú quieras, ¿ya?”, promoviendo siempre la responsabilidad en los chiquillos, ¿cachay? Y desde ahí ir trabajando en conjunto, pero siempre en función del afecto, del compromiso, del respeto, de la responsabilidad, ¿cachay? Porque hay estrategias también po, que uno con los cabros puede ser buena onda, pero los cabros cuando teni que ponerles limites le teni que poner los limites, pero no hay por qué poner los límites de una forma agresiva, sino que desde otra mirada, una mirada más desde la empatía, desde más de la reflexión cachay?, y ahí como que los cabros descubren este nuevo mundo, porque la mayoría dice “uhh” la mayoría dice “uhhh, no discutimos” porque su dinámica relacional es a través de la violencia, entonces tiene que ver con eso. Entonces yo creo que lo técnico es super importante, porque te va guiando el proceso, los lineamientos técnicos de trabajo, de la intervención propiamente tal, pero lo fundamental es la práctica, cómo uno llega con el cabro, porque si no tení pasta, lo vay a pasar mal tú, lo va a pasar mal el cabro, entonces no tiene sentido. Tení que tener como ese como enganche, ese no sé, una sutileza, yo encuentro que es como una herramienta que no todo el mundo la tiene, que no todo el mundo la tiene.

Un recurso como más personal en el fondo.

Sí po'. No todo el mundo la tiene.

Oye y en cuanto a las actividades que realizas en las intervenciones, ¿hay alguna planificación como del proceso? en el fondo, ¿cómo...?

A ver nosotros por ejemplo hacemos visitas domiciliarias, en la visita domiciliaria tu entregai citas a los chiquillos, ellos vienen para acá y tu intervención se va a focalizar en un objetivo de trabajo. Entonces ahí tú vas trabajando eso en el joven, por ejemplo, que el joven reconozca oferta educativa entonces tú le vas mostrando, “¿oye y has visto algún, has visto el tema escolar?” “sí tío, quiero estudiar en la noche” “perfecto y qué alternativas tienes tú cerca, qué alternativas conoces tú o pudieses conocer pa poder concretar eso? ¿Lo quieres hacer en tu misma comuna? Quieres ir a otro lugar” “no en la comuna” “en qué colegio” “en el colegio tanto” “ya, perfecto” “¿y has ido a averiguar qué documentos tienes que llevar, has ido a averiguar cuándo es la matrícula?” “no tío” “ya, entonces hagamos un compromiso, cuándo crees tú que vas a ir” “tío yo creo que el martes” “ya perfecto, entonces te voy a citar ese mismo día martes en la tarde pa que vamos monitoreando la situación, si necesitas certificado de nacimiento yo te lo tengo” ¿cachay?, también apoyar desde la logística, pero que ellos se muevan ¿cachay? Que ellos se den la vuelta, no yo ir a matricularlo ¿cachay?

Y esa, por ejemplo, esa planificación ¿cómo vas la construyendo en función de qué?

La voy construyendo en función del discurso del joven, ¿cachay? Y también desde, desde, a nivel más macro que está estipulado dentro de los, de los meses de trabajo, porque cada tres meses nosotros tenemos que informar al tribunal del proceso de intervención y ahí tú vas trabajando objetivos de trabajo, entonces a lo mejor puede que en los tres meses hayas trabajado un puro objetivo, entonces para el próximo periodo tú dices que los objetivos que había incorporado no se trabajaron porque se priorizo el tema educativo por ende se van a trabajar en el actual periodo tú los podis trabajar. Entonces también hay una estructura que viene como a nivel como más macro. Y en la práctica claro, tu trabajas el objetivo si se pueden trabajar los tres la raja, pero si no, tení que focalizarte en lo que más podai y lo que también le haga sentido al cabro.

Oye, ¿en qué medida afecta a tu intervención la, como, la relación con lo jurídico, con el tema de que una sanción penal de que si no está respondiendo hay que quebrantar, pedir un control de ejecución?

Yo creo que ahí lo que muchas veces te perjudica desde el tema más judicial es, tiene que ver con el vínculo que tu tení con el cabro, ¿cachay? Porque...pero también ahí cada profesional tiene que saber manejar también esa situación, por lo menos yo en mi trabajo, yo los chiquillos soy super honesto y transparente, si tu no vienes, si tu no cumples, yo voy a tener que elaborar un informe y te pueden quebrantar. Yo les anticipo. Entonces a la hora de ellos saben que eso, que corren el riesgo de ser quebrantado pese a las advertencias de que yo les dije, que si yo no cumplía iba a ocurrir esto. Entonces los chiquillos también valoran esto, dicen “no tío si usted me lo dijo, no tengo ná que decir, tengo que asumir no más” pero si por ejemplo tu no le decís a los cabros o no sé po, ahí te queda la embarrada con el chiquillo, porque después el cabro no quiere trabajar más contigo, entonces ahí es complicado. Ahí yo creo que también hay que saber, tener como herramientas como profesional para poder lidiar entre lo judicial y la intervención propiamente tal, ¿cachay? Ser

realista, pero a la vez, ser realista, pero a la vez educar po, si a las finales uno está educando todo el rato a los chiquillos, es un proceso educativo todo el rato. Tiene que ver con eso.

Claro. Y en términos de evaluación de las intervenciones, ¿existen mecanismos de la fundación o de SENAME que evalúen el proceso de intervención?

Sí, cuando tu egresas a un chico, ya sea por cumplimiento de sanción, ya sea por remisión de la sanción o por suspensión, tu tení que evaluar los planes de intervención, entonces es una tabla donde tú pones el objetivo, pones los micro logros de los chicos y los evalúas con una puntuación de 0 a 3 y que cada número tiene una definición. Entonces tú pones el objetivo, pones el micro logro y lo vas evaluando y ahí te sale cuánto es el nivel de cumplimiento, ¿cachay? Si no hay cumplimiento, si hay más del 50% logrado, si está parcialmente logrado, si está completamente logrado. Ese es el mecanismo de evaluación del proceso. Es una evaluación de cierre en el fondo.

¿Aparte de esa evaluación, esa evaluación es de SENAME?

Es de acá de la institución. Sí. Y esa información te sirve para, también para la evaluación que hace SENAME cuando tu egresas al cabro porque ahí ven el nivel de cumplimiento.

¿Y aparte de ese mecanismo, hay algún otro?

No. Nada más.

¿Y te parece que es suficiente?

Sí, pa' toda la pega que hay acá sí. Porque es mucho, mucha pega administrativa, mucho, mucho acá. Mucho. Es demasiado.

¿y no hay alguien? O sea, ¿no hay alguien, esa es la evaluación que haces tú?

Está la sistematizadora también acá. Desde la fundación hay una compañera que cumple la función de sistematizar la información de los procesos de los chiquillos. Ella está constantemente solicitando información para poder elaborar un informe, exponernos a nosotros, a los demás compañeros y exponernos la situación de los procesos de los chiquillos, la modificación de instrumentos, todo eso.

Pero ¿hay algún mecanismo que te permita a ti por ejemplo saber durante el proceso, si vas por buen camino, quizás hay que cambiar el foco?

No. Eso lo vas evaluando en la medida que vayan pasando los meses de intervención. Como te digo cada tres meses uno tiene que hacer un informe, entonces ahí en eso y cuando uno hace ese informe se dice "ah esto no lo trabajé" o voy a tener que profundizar más en esto o esto otro"

¿Pero no hay un tercero por ejemplo que evalúe los procesos de intervención y que en el fondo pueda hacer una retroalimentación?

El asesor técnico podría ser. Él podría ser, él te revisa los informes, te da acotaciones, ¿cachay? Y cada cierto tiempo también se hacen asesorías técnicas y te revisan los expedientes judiciales en términos administrativos y después te hace una asesoría técnica y ves con él a ver los casos en qué están. Y esa asesoría la escribe, son registradas en el computador y las ponen en el expediente del chico.

¿Y esa asesoría es periódica?

Es cada tres meses.

Ah ya

Es cada tres meses

¿Pero no se hace una evaluación, por ejemplo, aparte de la que haces tú, con el asesor, del proceso?

No. No. Por ejemplo, no hay una pauta de evaluación de inicio, no hay una pauta de evaluación de procesos, hay solamente una pauta de evaluación de cierre.

**¿Y tú sabes si el programa es evaluado respecto de los procesos de intervención?
¿O de los objetivos de intervención?**

El programa, bueno ahora ultimo no ha sido evaluado porque estamos con prórroga. Pero todos los programas de SENAME son evaluados en forma anual. En donde lo que tu comprometiste en el proyecto tienes que dar cuenta qué es lo que se ha trabajado, qué es lo que se ha cumplido y qué es lo que no. Pero tiene que ver con eso, es una evaluación más, más, cuantitativa que cualitativa.

¿Y tú tienes acceso a esa evaluación? Como a los resultados

Sí si están, si tú las podís, bueno la evaluación a este programa en años anteriores están tú se las puedes pedir a la directora y la directora no tiene problemas con pasártelas. Pero ahora no ha habido evaluación porque estamos con prórroga y en proceso de licitación

¿Y hace cuanto que no son evaluados?

Hace como dos años.

¿Tú crees que es necesario que el programa o las intervenciones sean evaluadas de más formas?

Sí.

¿Y qué crees que falta en ese ámbito?

Yo creo que falta tiempo (risas)

¿Tiempo de quién? ¿Del delegado?

No, no, no, yo creo que falta tiempo de, el tiempo de los profesionales que trabajamos en esta área, de los delegados, de los asesores, porque aquí es mucho trabajo, mucho, mucho, por ejemplo ahora mismo po, contigo me iba a juntar a las 10.30 y recién nos juntamos porque vino un chico y tuve que acompañarlo, igual es como, llega harta contingencia, de repente llegay acá y te llaman por teléfono y te llaman por teléfono y el cabro está hospitalizado, lo agredieron con arma blanca, con arma de fuego entonces tení que partir. Entonces es super...tu aquí te planificai y puede que se cumpla y puede que no. Si po, imagináte, no íbamos a juntar a las 10.30.

Oye y...

Yo creo que el tiempo es escaso acá. El tiempo como pa sentarse, para elaborar a lo mejor instrumentos que puedan, que puedan evaluar los procesos pero que no te generen desgaste en los delegados, porque acá nosotros tenemos hartos instrumentos que aplicar, un montón de papeles, que el informe, es hartas cosas, muchas, el registro, entonces a lo mejor que no sea otra carga y pal asesor también po. Si a las finales te revisan todo.

¿Pero cuentas con algún tipo de sistema que a ti te permita saber que vay bien? ¿O que vay mal?

No, no cuento. No. No po, con lo que uno cuenta es como, no hay un instrumento propiamente tal. Tiene que ver como...con lo que uno vislumbra de los procesos de intervención, que no están cuantificados ¿cachay? Tiene que ver con eso.

Oye y en términos como de infraestructura, ¿tu sientes que cuentas con los espacios suficientes para poder cumplir con todas tus funciones?

Sí, sí, sí, sí. Si yo creo que cuento con los espacios. Ahora uno siempre quiere más cosas también, ¿cachay? Pero la realidad muchas veces supera la ficción (risas), pero no, sí, me parece que estamos cómodos. Tiene que a lo mejor siempre se puede mejorar, a lo mejor como más ventilación ¿cachay?, como esas cosas, pero en el espacio en sí, bien, ¿cachay? Pero de que hay que ir mejorando yo creo que constantemente po. Por ejemplo, aquí donde estamos nosotros en el verano es un horno, pal invierno es un frigorífico. Entonces como esas cosas de logísticas.

Y... en la infraestructura en términos de los otros profesionales o los otros funcionarios, desde la persona que hace el aseo, los conductores, los secretarios o los asesores, ¿tú crees que cuentan con los espacios necesarios para poder cumplir con todas sus funciones?

Sí, yo creo que sí. Sí. Sí.

En términos como de la cantidad de gente que trabaja acá, ¿te parece que es suficiente la cantidad de delegados, asesores, etc.?

Sí, estamos bien. Estamos bien. Porque si somos más a veces se nos hacen chicos algunos espacios. Porque el comedor es chico, entonces no podemos almorzar todos juntos en el comedor, aparte te morís de calor, sí po, sino...no, la cantidad de gente estamos bien

Pero si, por ejemplo, el tema de la infraestructura no fuera un tema, ¿es suficiente la cantidad de profesionales o la cantidad de gente que trabaja acá?

Ahora sí po, yo creo que, si existieran más casos, yo creo que debieran contratar a más delegados.

¿Ahora en promedio cuantos casos están...?

13, 14, porque no han derivado mucho desde el tribunal, lo que pasa es que el tribunal está metiendo a todos los cabros presos, entonces no están derivando mucho, y casi todo pasan por sanciones mixtas, semi cerrado primero y después libertad asistida especial. El semi cerrado está colapsado, hay muchos cabros.

Oye y en tu experiencia, ¿cómo aporta en la intervención la relación asesor técnico con delegado?

Mmm...ellos te van guiando y a veces te van aportando desde afuera ¿ya? Porque a veces uno igual se entrapa en los procesos de intervención con los chiquillos y ellos te van guiando, te van mostrando alternativas de trabajo, que den respuesta en el fondo a la mejora de la situación de los chiquillos, ¿cachay? No te des focalizan tu intervención, sino que te aportan en función de lo que tú estás focalizando para el trabajo con el chiquillo ¿cachay? Como bien...son bien, pa mi por lo menos mi asesora técnica es un aporte, es un aporte bien grande porque me va mostrando otra alternativa, me va diciendo "mira, para conseguir este objetivo tú te querí ir por este lado, mejor vámonos por este otro lado, cachay y ahí vamos a llegar igual al objetivo" "ah sí, ya listo"

Oye ¿tú crees que la formación profesional que recibiste en la universidad es suficiente pa este trabajo?

Yo creo que siempre es bueno irse nutriendo de nuevos conocimientos o refrescando conocimientos, yo creo que igual uno tiene que estar constantemente leyendo, asistiendo a espacios de capacitación ¿cachay?

¿Y esas herramientas que...o esas capacitaciones de dónde crees que deberían venir?

De las entidades que trabajan colaborativamente con nosotros. Por ejemplo, del área de salud, del área de justicia, del área laboral, ¿cachay?

¿Y hay herramientas que crees que te faltan? ¿Cómo que no te dio la universidad o que quizás te debió haber dado o que deberai ir a capacitaciones de ciertas cosas?

Como te decía yo creo que es importante es importante irse nutriendo de nuevos conocimientos, refrescando y para eso creo que son necesarias los espacios de seminario, de capacitaciones, ¿cachay? Porque a las finales te van, es un insumo más a la hora de intervenir, ¿cachay? Porque muchas, porque las capacitaciones o los seminarios muestran una realidad, las realidades juveniles, la realidad penal-juvenil. Entonces ahí uno agarra ciertos lineamientos de trabajo, ciertas miradas, cierto enfoque, metodologías, pa ponerla en práctica con los cabros, ¿cachay? Yo creo que siempre, siempre, siempre uno puede irse nutriendo de conocimiento, porque te aportan po, te sirven.

Oye, pasando un poco más a la política pública, ¿cómo crees que influye la ley 20.084 y su reglamento en la intervención? ¿qué efectos tiene la ley en esta intervención que se plantea psicoeducativa al menos en el papel, pero...?

A ver yo creo que el efecto netamente control ¿ya?, pero efecto en cuanto a proceso la ley en sí no, no te lleva a proceso, hay más que nada desde el control la supervisión, ¿cachay? Y hay cosas que hay que mejorar, yo creo que la ley todavía está en pañales, es decir, o sea hay, hay, hay, cosas que, de la ley, hay artículos que hay que darles vueltas

¿Cómo qué cosas?

Como por ejemplo...mmm...esta dualidad ¿cachay? De y como muy paternalista muchas veces con los chiquillos, ¿cachay? O sea, hay chicos que empezaron a delinquir a los 12 años y a los 14 de responsabilidad penal juvenil y tienen una historia gigante, laaaargo, largo, largo, se vuelve a repetir lo mismo, se vuelve a repetir lo mismo ¿cachay? Entonces la ley no, la ley promueve la ley de responsabilidad juvenil no promueve la responsabilidad porque a las finales vuelven normalmente a delinquir y los chiquillos se saben la ley al revés y al derecho, entonces saben que ser menor de edad les van a dar libertad asistida simple, libertad asistida especial, pero siguen en la misma y después pueden caer nuevamente ¿cachay? Y después vuelven y les pueden aumentar más la sanción, ¿me entendís? No hay como una, no hay un límite en el fondo que te determine, que determine una jerarquización o una problematización del joven cuando este ya, sostiene en el tiempo una trayectoria delictual súper normalizada ¿cachay? Entonces y los mismos espacios, cuando los cabros cumplan condenas también no son productivos, los cabros algunos son vulnerados en sus derechos, entonces hay que darles vueltas a hartas cosas, por eso te digo desde la concepción de la responsabilidad, o sea qué tan responsable es la ley, ¿cachay? Y desde ahí desprender a los distintos espacios. Los espacios semi-cerrado, los espacios cerrado, estos mismos programas, darle una vuelta, yo creo que hay que darle vuelta, yo creo que todavía estamos en pañales.

Y en términos concretos de este tipo de programas, ¿qué aspectos positivos y negativos ves? Como a esta sanción en el fondo

A ver, yo creo que como aspectos positivos. En algunos chicos, no en todos, porque uno igual tiene que ser realista, en algunos jóvenes se pueden ver avances, pequeños digo yo, pero significativos avances en ellos. ¿Ya? Que aportan en la mejora de su, de su proyecto de vida, de su calidad de vida. Por eso te digo que a veces son pequeños pero significativos. Y los mismos cabros te lo dicen. Y como aspectos negativos yo creo que, bueno, son varias cosas como negativas po, la exposición de uno como profesional a contextos de riesgo, que los chicos ponte te vean como amenaza constante...que los chicos ponte se mantengan del circuito de la comisión de delitos, que sean víctimas de homicidio muchas veces. Hay chicos que están solos, que tu tení que trabajar con ellos no más, no tení ningún otro, un adulto, alguien significativo que pueda hacer de intermediario, que pueda apoyar a los chiquillos. Como esas cosas especialmente. Eso.

Oye y respecto de las redes de salud, por ejemplo, salud física, salud mental, ¿cómo es la...?

¿El acceso?

Claro

Bueno, el tema, el acceso en el tema de salud es como todos sabemos ya po a nivel de sociedad, no es bueno po, ¿cachay? No te da respuestas inmediatas, tení que darte la vuelta ¿cachay? Si bien existen programas de drogas, pero éstos son insuficientes en función de los cupos que hay. Imagínate acá nosotros tenemos 180 cabros y de los 180, ponle que yo creo debe haber unos 100 cabros entre Quilicura, Renca, Independencia y en Renca hay muchos casos, muchos, muchos casos y hartos casos con consumo y tení un programa de drogas pero que atiende a 11 cabros. Y en Renca ponte podí estar atendiendo fácil unos 80. Y cuál de todos presenta un consumo problemático de drogas, entonces la oferta es insuficiente, ¿cachay? Y para ingresarlo al COSAM te tení que dar la vuelta, pedir una hora en el consultorio, que te evalúen, que haya hora, que te evalúen al chiquillo que de ahí te lo deriven al COSAM, que el COSAM recepcione la derivación, que te de una hora, que pueden ser uno, dos tres meses más, entonces es bien insuficiente, es bien como poca pega.

¿Y ahí como es la relación con la oferta que existe? ¿cómo se da, se da desde la coordinadora de redes, se da desde el delegado?

Se puede dar desde la coordinadora de redes y también se puede dar desde el delegado. Por ejemplo, yo igual he ido a algunos consultorios y he hablado con la asistente social y la asistente social me da una hora, pero también yo le digo que él, que el joven que vaya, que él se mueva también, uno igual puede hacer gestiones, igual existe cierta colaboración con los colegas, con las redes de apoyo

¿Y ahí tú vas haciendo un seguimiento?

Y tiene que ver con un tema de voluntad también po

¿Voluntad de quién?

Del profesional po. Si el profesional te quiere dar una hora te puede gestionar una hora, sino no más, te voy al protocolo de funcionamiento. Pero hay otros que no se adecuan a eso, tienen un tema de voluntad y te dicen ya bueno ya, que venga el chico a tal hora.

¿Y con las otras redes? Por ejemplo, ¿educación?

Mira, yo tengo buena experiencia, ahora yo me he focalizado totalmente con el programa ASR de la fundación DEM que trabaja con jóvenes para la nivelación de estudios y no, súper buena coordinación con los chiquillos, nos reunimos, conversando del caso, vamos evaluando procesos educativos, yo les voy insumando desde, desde situaciones de los chiquillos, ¿cachay?

Y aparte del ASR, ¿los colegios por ejemplo?

Es que yo por ejemplo atiendo Recoleta, o sea, Renca, Quilicura, Independencia y yo ponte, los, los, mis chicos, tanto los que están estudiando, están todos en el ASR, ¿cachay? Y hay otros que han estado en un PDE que es un programa de escolarización, y ellos también se han coordinado conmigo por ese caso. Pero eso, ¿cachay?, no he tenido experiencia con mis casos...ah sí, una vez tuve con u colegio en Renca y ahí también po, con el inspector nos coordinábamos, nos informábamos de la situación del chiquillo, ahora este chiquillo está preso (risa), pero con ese colegio me coordinaba hartito, con el Laura Vicuña.

¿Y ahí era como bien recibido el cabro?

Sí

¿Sabían que eran adolescente infractor?

Sí, tenía hartito apoyo desde el colegio

¿Y las redes de lo laboral, la capacitación, la inserción laboral?

También están po, está la fundación Reinventarse, está Proyecto B, ahí tú haces la derivación directa, ahí tú haces la derivación directa con el programa, le envías la copia a la coordinadora de redes, y después ella va monitoreando entonces por ejemplo si yo mandé la derivación hace dos semanas y ha pasado un mes y no me llaman “oye sabís que mandé hace un mes la derivación, ¿podís averiguar en qué está la derivación?” y la coordinadora de redes habla con la persona y todo. También está ese espacio. También esta fundación Paternitas también, cachay, que también es un apoyo para la intermediación

laboral para los chiquillos, Proyecto B, el Reinventarse, capacitaciones que vienen desde SENAME.

¿Y te parece que es suficiente la oferta en educación y en trabajo?

No po, no es suficiente, porque a veces los cupos son súper pocos, pero también tenemos la otra mirada que uno deriva a los cabros y los cabros no van. ¿Cachay?

Y ahí, eso, por ejemplo, cuando los cabros no van a pesar de que se hicieron los contactos y todo el cuento, ¿se daña o se ve dañada la relación entre el programa y...?

No, no, no, no pa na. Se conversa con él y se transparenta “quieres realmente asistir a esa capacitación o quieres realmente asistir al ASR porque de no ser así no voy a ser castigado ni nada por el estilo, pero hay que ser honesto y transparente porque ese cupo lo puede ocupar otra persona que realmente tiene las ganas” “no tío, no quiero ir, déselo a otra persona” “perfecto, se lo damos a otra persona” o “no sí tío, si voy a ir”

En términos generales, no solo educación, salud y trabajo, sino que todas las áreas que pueda tener una persona, ¿es suficiente la oferta institucional para favorecer la reinserción social?

Yo creo que...no es suficiente, siempre es bueno tener más alternativas, por ejemplo, en los temas de capacitación, yo creo que es un tema súper que hay que también analizar y mejorar, porque casi todas las capacitaciones están destinadas a hombres ¿cachay?, y queda un vacío con las mujeres. Entonces también es importante darle una vuelta a eso. Porque no sé po, ahora está de moda el barbershop, el corte de peluquería y las capacitaciones son casi toda mecánica, grúa horquilla, electricidad y los cabros no les gusta eso, hay cabros que quieren peluquería ¿cachay? O las chiquillas quieren no sé po, quieren aprender a vestuario, y eso no está po. Entonces yo creo que no es suficiente, yo creo que no va a ser suficiente en la medida que existan otras alternativas y que se reconozca cachay otras demandas también.

Y en otro tipo de oferta, en términos deportivos, culturales, ¿hay oferta pa los adolescentes del programa? Como a lo que pueden acceder

Está la oferta desde los municipios, ¿cachay? ¿Pero, así como el programa propiamente tal? No, no hay. Ahora último se hizo un taller como que se trajo como desde lo artístico, desde lo histórico cultural ¿cachay?, que se llevaron a los chiquillos como a varios espacios, a la Villa Grimaldi, al Museo de la Memoria, ¿cachay? Y trabajar con los niños el tema de la violencia, esa fue como la apuesta y salió súper bien, los cabros estaban como bien enganchados, es como una apuesta que nosotros tenemos que hacer, como delegados y los municipios a veces tienen obras de teatro, de repente tienen talleres de deporte, talleres de música y uno les dice a los cabros “mira está esta oferta” y ahí ellos evalúan si van o no van

¿Pero ahí ya el acercamiento a ese tipo de oferta es una gestión tuya?

Si, netamente de nosotros, sí.

Oye y respecto como del financiamiento que recibe el programa, ¿tú crees que es suficiente?

Es que siempre aquí dicen que no hay plata, siempre dicen que no tienen plata, entonces obviamente que no es suficiente porque si me dicen que no hay plata, no hay plata, ¿cachay?

Oye y ¿cómo es tu relación con SENAME? ¿te relacionas con SENAME de alguna forma?

Poco, muy poco, muy poco. He ido a algunas reuniones a SENAME, pero no, es poco. Me relaciono con gente de SENAME, pero dentro de otros contextos (risas), no desde lo laboral ¿cachay?

¿No hay una como un acercamiento constante?

No po, si ese rol lo cumple, va la directora. Va la directora como que está más ahí

¿Y por ejemplo esa supervisión técnica que hace SENAME?

La hace la supervisora técnica de SENAME, muchas veces sola, porque viene netamente a revisar las carpetas y después hace una devolución a la directora

Ah ya, no es que ella se siente contigo a decirte “esto y esto y esto”

No, después la directora nos cuenta a nosotros como nos fue en la evaluación.

Bueno, yo al menos no tengo más preguntas, ¿no sé si quieres agregar algo, como algún otro aspecto que obstaculiza o dificulta la ejecución de este tipo de programas?

No, yo creo que ya te lo, fui como bien claro, como cuáles son los aspectos que obstaculizan los procesos. No está bien. Eso.

Entrevistado 7

Bueno para que quede en la grabación, necesito que me digas tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Bueno yo soy egresado en Antropología Social de la Universidad de Chile no sé del año 83 debe ser, y llevo acá desde el año...chuta...96, de agosto del 96, llevo 20 años un poquito más, en las diferentes formas que ha adquirido la intervención con jóvenes con problemas de conducta, que se confrontan con la ley digamos, que han tenido diferentes marcos

jurídicos, por eso que ha ido cambiando en el tiempo, por los cambios de la reforma procesal penal y posteriormente la justicia juvenil. 20 años ya en esto.

Oye, para empezar, me gustaría un poco en términos técnicos y teóricos de las herramientas que tiene el programa en el fondo, partiendo por las orientaciones técnicas de SENAME, ¿las conoces?

Allí hay una distinción allí de lo que probablemente la mayoría de la gente acá no tiene, porque es más nueva y llegaron, probablemente se formaron ya en el contexto de la ley, con el nuevo sistema que opera, nosotros el programa y la fundación cuando crea el programa, que eso fue en él, más o menos en los años 90, principios de los 90 y ha sido otro contexto jurídico que correspondía a la justicia tutelar. En esa época, las infracciones de ley estaban vista dentro de lo que se definían como las conductas de riesgo que tenían jóvenes en situación irregular, lo que se llamaba la doctrina de situación irregular y por lo tanto las intervenciones desde los tribunales de letras de menores, que ahí en esa época, tenían que ver básicamente con una lógica más de protección, que adquirían el carácter coactivo, porque se fijaban condiciones similares a lo que había sido la libertad vigilada de adultos e intervenciones básicamente en el medio libre, a través de delegados de libertad vigilada que se llamaban al inicio. Muy similar a, a lo que hacía la... los adultos que estaban sujetos a ese tipo de control y con un objetivo también de reintegración o rehabilitación para la reinserción social, en eso en general el objetivo, los objetivos generales de intervenciones de las políticas públicas del Estado ha sido similar, de entender a los jóvenes en condiciones de riesgo social, que por diferentes motivos incurren en ese tipo de conductas y tratar a través de un proceso que se ha ido definiendo de diferentes formas, psico-socioeducativo, de integración social, de redes de educación, de rehabilitación, han ido cambiando los conceptos que predominan, pero en el fondo que vuelvan a hacer una vida normal en una etapa de desarrollo más avanzado y que no incurran en infracciones de ley como adulto. En esa época la mayoría de edad eran los 21 años, después se bajó a los 18, existiendo en esa época una relación compleja porque... existían mecanismos que eran anteriores a la ley tutelar, que era la institución del discernimiento, si los jóvenes han declarado con discernimiento que considera a los 16 años hacia arriba, podrían ser procesados como adultos y pasaban a ser procesados la justicia que en esa época tenía que ver con los delitos, los tribunales... penales, tribunales del crimen y eran procesados como adultos y se les bajaba en algún grado por la minoría de edad, pero eran, quedan dentro de esa institucionalidad jurídica, salían de la justicia tutelar y cumplían condena en ese caso privativo de libertad en centros de reclusión de adultos que había secciones de menor. Mmm, bueno, eso existió hasta hace 7 u 8 años que se instala la, la ley de 20.084 de responsabilidad penal adolescente que crea la figura jurídica del adolescente, porque antiguamente no existía como figura jurídica, pa poder establecer algún grado de responsabilidades que te permite el castigo y se fija esta nuevo sistema que tiene un catálogo de delito y un catálogo de sanciones entre las cuales, esa, las sanciones, está la libertad asistida especial, que un poco es una adaptación del antiguo sistema de libertad asistida que se establecieron con la antigua justicia tutelar y que derivaron de la antigua

libertad vigilada de menores, que ha habido un proceso de desarrollo y...toda esa etapa previa por lo tanto, hace que la institución como tal tenga una posición que es anterior a la ley, y anterior a las orientaciones técnicas, con las cuales hemos tenido una relación relativamente compleja, porque al tener una asistencia de más de una década previa, habiendo sido pioneros en el trabajo por ejemplo, con familia, que fue un aspecto novedoso al principio de los 90, se introdujeron todos los conocimientos que habían de la, del tema sistémico familiar, también de los enfoques más ecológicos, que no eran muy importantes antes, y posteriormente con los modelos constructivista, que se fueron dando dentro del programa hacia una concepción de la comunicación en el plano de las relaciones sociales. Y todos esos elementos estaban presentes ya en el programa antes del desarrollo de la ley, posteriormente con la instalación de la ley, cambia también el tipo de relación que se establece con SENAME, cambia no solamente el marco jurídico, sino que cambia todo el sistema de funcionamiento administrativo y financiero de los programas, es un cambio importante, que hace que de alguna forma los, los que conocemos actualmente sea una diferencia significativa, yo diría cualitativa con respecto a los modelos anteriores. Y se ha ido transitando hacia un modelo, modelos cada vez más punitivos, coercitivos, que se han ido...estableciendo modificación a la misma ley, a través de cada cierto tiempo se convocan a lo que le llaman a las agendas cortas y se establecen nuevos procedimientos, nuevos castigos, ese ha sido el énfasis mayor, y...y dentro del sistema mismo, de las relaciones entre estas instituciones y el marco institucional que es SENAME, ministerio de Justicia, también la mayor intervención es del Ministerio del Interior a través de una serie de programas nuevos que han ido surgiendo...el carácter de la relación entre estas instituciones y el Estado ha ido variando a ser simples ejecutoras de programas que están predefinidos, prediseñados, desde el Estado, por lo tanto, la relación colaborativa como se definía antes instituciones colaboradoras de la ejecución de políticas públicas se ha ido variando a meras ejecutoras de políticas públicas que definen todos los aspectos de la relación y de la intervención, las orientaciones técnicas dejaron de ser orientaciones, son normas técnicas, por lo tanto, son normas que se exige el cumplimiento y eso ha disminuido la capacidad de los programas de ser más propositivos, o sea tienen que cumplir lo que está acordado en los convenios y en los contratos que se licitan cada tres años, el nuevo sistema también implicó el cambio en la forma a través de licitaciones que tienen carácter anual o bianual o trianual, claro trianual, que hace que también exista la posibilidad y uno lo ve en los programas, una altísima rotación de funcionarios, por la inestabilidad constante que significa licitar cada, cada cierto tiempo, lo que compita también con que estas instituciones logren generar un equipo más o menos estable, con conocimiento del trabajo a través de la experiencia y la reflexión que se haga de ella y de la preparación de esos profesionales pa situaciones que son extremadamente complejas, quizás las más complejas, yo creo que las más complejas del área social. Y están acá, en esta franja de jóvenes que aparecen como infractores de ley, todos esos elementos no existían antes, antiguamente los programas convenían con, con el Ministerio de Justicia, con SENAME...la ejecución de esta, de este tipo de programas y se iban renovando a través de supervisiones que se daban en el tiempo y eran permanentes, por lo tanto también los equipos tenían una

durabilidad mucho más larga y la experiencia que la gente lograba tener a mi juicio era mucho mayor en el manejo de las situaciones, lo que uno ve ahora, quizás si se hiciera un estudio a nivel nacional de la duración de los profesionales estaríamos extraordinariamente baja pa la complejidad de los casos que nos toca atender, es como marco. Ahora dentro de eso, ¿cuál era la pregunta porque se me olvido?

Las orientaciones técnicas de

Las orientaciones técnicas, que en realidad son normas técnicas, yo creo que habría que cambiar ahí la palabra porque el carácter es absolutamente distinto. Creo que evidentemente responden a una noción que es acorde al concepto jurídico que se expresa de la ley, la ley es una ley penal, por sobre todas las cosas, lo que significa que evidentemente que es una opción, social, jurídica, de castigar a quienes se consideran que infringen la ley, que infringen una norma social supuestamente co-construida o a través de una especie de contrato social la sociedad se ha dado estos instrumentos pa poder regular las relaciones entre quienes las integran. Evidentemente que no es así, el surgimiento de esta, de este marco jurídico es acuerdos, condiciones sociales que no son chilenas propiamente tal, vienen desde otros países, la, la reforma chilena completa es una copia de la reforma española, completa, desde los adultos hasta los menores de edad, y evidentemente eso no viene tampoco de España sino que viene del mundo anglosajón donde predomina esta lógica y lo que nosotros tenemos actualmente es una reproducción de lo que se ha ido aplicando en los países anglosajones y posteriormente en España y en general en toda América Latina, en todo el mundo, como respuesta a una situación social compleja, que el carácter punitivo que tiene la ley a mi juicio no lo resuelve y de ahí vienen y sería mucho de los conflictos, y contradicciones o tensiones que la aplicación o la correspondencia entre lo que se pretende que permita hacer de este tipo instrumentos jurídicos y su aplicación y los resultados que se están teniendo es realmente, no haya mucha correspondencia. Porque en el fondo se plantean cosas que a mi juicio el instrumento jurídico no lo permitiesen.

Y entre la ley, el reglamento y las orientaciones o la norma técnica, y en el fondo las exigencias que tiene SENAME para este tipo de programas, ¿hay una coherencia?

Bueno, justamente por eso en el marco general evidentemente no hay una correspondencia porque el marco jurídico no existe como algo aislado, se genera en un contexto mundial, donde el tema del delito pasa a ser un elemento de amenaza social en los diferentes países, desde países desarrollados o países subdesarrollados, desde Europa, Norteamérica, América Latina y no sé cómo será licitación en Asia, pero por lo menos en Oceanía, en Australia, en Nueva Zelanda, que parte de la cultura anglosajona han ido generando estas modalidades de establecer un carácter punitivo dentro de las legislación de menores de edad, por otro lado, se da en un contexto también donde surge la convención de los derechos del niño que es un instrumento jurídico de derechos humanos importantísimo que Chile subscribe el año noventa y que prácticamente la gran mayoría de los países del mundo lo han suscrito menos Estados Unidos como país importante, que no firma ningún

acuerdo de derechos humanos y algunos otros países de Asia y del Medio Oriente, y en general, el tema de reconocer los derechos de la infancia es un elemento importante de desarrollo, entendiendo que es un elemento central en las políticas de todos los países y dentro de los derechos humanos como un elemento central, ofrecerle a los niños condiciones adecuadas de desarrollo, sea cual sea la sociedad en la cual ellos crezcan digamos. Ese instrumento jurídico que es de derechos humanos que la convención de derechos de la infancia, establece también normativas, para lo que es la regulación de la justicia porque en muchos países simplemente la justicia de menores pal castigo cuando es infracciones de ley y son interpretadas de esa forma era simplemente justicias penales que aplicaban sanciones como adultos, que eran bien brutales, y por lo tanto lo que está ahí, porque te, el...el, ese instrumento jurídico tiene además otros instrumentos específicos como son las directrices de RIAD, son dos o tres documentos que acompañan y que orientan, uno tiene que considerar lo complejo que es establecer indicaciones normativas de carácter jurídico para sociedad absolutamente distintas, que tienen, culturas, historias y tradiciones distintas en la historia a nivel mundial y cuando las Naciones Unidas opta por hacer eso, los organismos que están relacionados al tema de infancia, obviamente dejan espacios muy amplios, pero en el fondo marcan un camino pa ir enfrentado el tema de los derechos de los, sobre todo de la infancia que se encuentra en condiciones de mayor precariedad social, económica, cultural o vulnerabilidad social como le llaman ahora. Entonces, son instrumentos amplios dentro de eso, Chile se plantea una opinión muy crítica del sistema tutelar que existía, básicamente por los aspectos procedimentales de ellos, la figura del juez de letras de menores fue una figura que no corresponde en su procedimiento y en sus atribuciones en lo que se considera al debido proceso. O sea, el joven ingresaba ahí por algún tipo de vagancia o por hurto o por algún tipo de delito o por abandono al hogar, etc. Por lo que queda considerado que está en riesgo y se aplican medidas digamos de diferente tipo sin que hubiera, por ejemplo, la figura de un defensor, ese tipo de aspectos que tienen que ver con los procedimientos jurídicos que son considerados fundamentales, es básicamente la mayor crítica que se le hace a ese tipo de legislación. Ahora, el instalar una, un marco jurídico penal implica un aspecto complejo porque no se considera las particularidades de, propias de las sociedades donde abundan cantidades de personajes importantes de la población de extrema pobreza, etc. Etc. Con todos los impactos sociales que tiene eso, y por otro lado tampoco se consideran particularidades de la etapa de desarrollo de un adolescente, que efectivamente desarrolla conductas de riesgo por una etapa exploratoria de desarrollo de su identidad, etc. Conflictos propios del desarrollo propio de la edad, conflictos con la autoridad, etc. Etc. Evidentemente que ahí hay un tema que a mi juicio la ley no recoge bien. Podría haber sido otro tipo de ley, podría haber tenido un carácter no punitivo, pero este instrumento jurídico en el fondo no, no, no surge de la nada, sino que surge en un contexto donde se instala el delito, por eso pa' mi eso es lo fundamental, el delito a través de grupos sociales que son definidos como amenaza, entonces es un problema social y político de fondo, no es un problema que tenga raíces de otro tipo, son fundamentalmente sociales y políticos, donde pa una parte de la sociedad, estos grupos son potencialmente peligrosos y por lo tanto hay que contar con instrumentos

jurídicos y programas sociales adecuados a eso que permitan el control, de esta amenaza que se empieza a constituir a partir de los años, fines de los 70, que es cuando se empieza a generar una crisis de los modelos de desarrollo que se habían hecho en esa época y que genera crisis, habiendo una enorme crisis económica, con una enorme cantidad de población que pierde sus puestos de trabajo y aumenta los niveles de desigualdad y pobreza a nivel mundial. Reflejo de eso, obviamente se producen crisis a nivel de los grupos familiares, hay una cantidad enorme de personas que crecen en condiciones de importante inestabilidad y generan conductas que parecen riesgosas o amenazantes para el sector de la sociedad que se encuentra integrado. En ese contexto, por lo tanto, pensar la ley o todo lo que se deriva dentro de esto, los programas, etc. Sin considerar el contexto yo creo que es una situación compleja, desgraciadamente la gente que ingresa con posterioridad, nosotros tuvimos la posibilidad de hacerlo porque somos más viejos, hemos visto el desarrollo además una etapa donde Chile pasó una época dictatorial

¿Nosotros te refieres a la fundación?

A la fundación. Porque no deja de ser también interesante que todos estos instrumentos justamente en la etapa que deviene posterior a la dictadura, o sea está marcado por una reconfiguración de la sociedad chilena en todos los aspectos, todos los aspectos, en una etapa previa, que es dictatorial propiamente tal. Y una etapa post dictatorial, donde se empieza a reconfigurar y se generan una cantidad de instrumentos, de instituciones nuevas, que comprimirían un sistema institucional que había impuesto la dictadura, un marco económico social que ahí se deriva también, trata de establecer modificaciones, en un, en condiciones extremadamente complejas, entonces, para quienes se integran en etapas posteriores, décadas después, evidentemente asumen que esto es la realidad de lo que hay digamos, no tienen una experiencia en la visión previa de las tensiones que se generaron cuando se instalaron, o de las discusiones que se dieron, no tienen idea que antes las instituciones colaboradoras no era una palabra vacía, era una palabra real, cada institución que trabajaba tenía enfoque y modelos distintos, que podía enriquecer lo que era una forma, en el hacer a partir de la experiencia del modelo de intervención, que actualmente están todos enfocados dentro de un puro modelo, entonces no hay ninguna posibilidad de contrastar, entonces tiene que hacer de acuerdo a eso. Habiendo una cantidad de enfoques y métodos diversos que podrían ser, que marcan además los límites de cada modelo, un modelo no resuelve esto, es imposible. Y por lo tanto ese contexto para mí es clave, y el hecho de llevar 20 años me ha permitido ver ese proceso y creo que desgraciadamente, actualmente la imposición de la norma técnica digamos, y el enfoque predominante cognitivo conductual en un marco jurídico de creciente castigo, cada vez más punitivo, de carácter más penal, implica obviamente que los objetivos que se pretenden lograr evidentemente no, no concuerdan y eso va a estar en permanente contradicción, por qué, porque en el fondo se...el, la lógica jurídica es una lógica...la lógica penal que nosotros conocemos que individualiza el problema, se castiga al hechor del problema, a la persona que comete el delito es la que tiene que recibir el castigo y en este caso aparte del castigo, el castigo tiene un sentido de rehabilitación, entonces, si bien la justicia penal

plantea lo mismo pero no mide su objetivo porque evidentemente está más enfocada al castigo, en el caso de la responsabilidad penal adolescente supuestamente el objetivo de la ley es la reinserción social de la persona y ese es el objetivo principal, pero, en un contexto donde se individualiza el problema, y no se asume como un problema social y ni siquiera de las sociedades chilenas sino que ocurre en todo el mundo, evidentemente la respuesta de la sociedad por ejemplo, hacia este tipo de situaciones es a generar mayor violencia que uno observa a nivel mundial y en Chile también, es lo que ha sido llamar estas detenciones y castigo ciudadano que han terminado en verdaderos linchamientos y masacres de personas en todo el mundo digamos y del aumento de la violencia policial, y ciudadana como se la llama hacia este tipo de situaciones, entonces, en ese contexto la reinserción de las personas que aparentemente se encuentran al margen de la ley o son consideradas como anti sociales, se dificulta porque la, la pulsión de la gente es a destruirlo o eliminarlo o castigarlo como acá hay mayor agresividad y no a integrarlo y tampoco a concebir el problema como un problema de todo sino se reduce a quienes aparecen como las figuras peligrosas.

Y respecto como a la relación de la fundación con SENAME en el fondo, en términos técnicos, la supervisión técnica que recibe la fundación, ¿es un aporte a la intervención con los adolescentes?

Yo diría que SENAME no es un organismo técnico a estas alturas, dejó de serlo hace muchos años. No tiene la capacidad técnica, sus profesionales son supervisores de orientaciones técnicas que vienen dadas desde fuera, la construcción de la ley es una abstracción al instrumento jurídico del mundo anglosajón, las orientaciones técnicas actualmente que son normas técnicas, por tanto es un engaño la palabra, las normas técnicas que rigen también vienen de Canadá y Estados Unidos y están hechas para la ejecución de programas de rehabilitación como le llaman, creen ellos que lo hacen, con mayores de edad, todos los estudios están hechos con mayores que cumplen condenas carcelarias, no están adaptadas ni siquiera la condición juvenil ni mucho menos a la realidad de los países de Latinoamérica y llegan a través de los organismos internaciones que asumen esto como parte de las políticas que orientan, elaboran habilidades los diferentes países, así como existe un tratado de libre comercio, esto también son indicaciones que emanan del Banco Mundial aunque parezca increíble y de ahí la UNICEFF y todos los organismos internacionales que empiezan a operar con estas lógicas, por lo tanto uno va a haber que las mismas discusiones se están dando en Argentina, en Uruguay, en Brasil, en México, en España, en Portugal, donde vaya uno son las mismas discusiones, las mismas dudas, no hay novedad. En ese sentido SENAME dejó de ser un organismo técnico porque no requiere pensar, no requiere elaborar, sino que requiere meramente adaptar y lo hace con una lógica subsidiaria, una lógica que el Estado chileno, que es el gran problema que tenemos, una lógica subsidiaria, que encarga a instituciones que adapten estos, estos diseños que son exteriores a la realidad chilena entonces ahí hay un negocio donde participan universidades y centros de investigación que hacen las adaptaciones y después se integran como instrumentos de trabajo, toda la operatoria viene dada desde ahí y se

adaptan y se empiezan a aplicar y eso ya ocurre desde hace más o menos 3 años. Cuando se elaboró la ley y se promulgó y se empezó a ejecutar no existía en ese momento por parte del Estado chileno y SENAME como el organismo a cargo de eso, una propuesta metodológica, por lo tanto, cada programa ha ido funcionando con las limitaciones nuevas que estableció, los nuevos sistemas administrativos, financieros y jurídicos, hubo que hacer una adaptación a eso. Pero no había un, un, un modelo, habían efectivamente orientaciones que tienen un carácter muy general, lo que hay ahora son normas técnicas que son derivadas de las propuestas de los grupos norteamericanos, canadienses, que trabajan con reos en programas de rehabilitación de reos que tiene enfoques cognitivo conductuales, fundamentalmente de ese tipo y que establecen formas de castigo graduales, en función del tipo de...de delito que se hace, y donde la lógica de la intervención está centrada permanentemente en el delito, la centralidad en el delito es lo fundamental porque lo que buscan ellos y pasa a gobernar u, que ya aparece como gravitación pero en realidad el concepto yo diría que predomina en esta etapa es el desistimiento delictivo, desistimiento dicen ahí, una palabra que tiene que no existe claramente en español. Pero tiene que ver con que la persona deje de delinquir, ese es el objetivo, ya no es la rehabilitación, el delito pasa a ser lo central, y es curioso eso porque el delito va a ser la gran, el concepto y la idea traspasando la etapa de los...de los adolescentes como el mayor riesgo. Entonces ahí un énfasis porque se respete la juridicidad, el orden establecido, que haya cada vez menos riesgo de que esta, de que esta estructura normativa legal no sea tensionada por la amenaza que implica el delito que empieza a verse, es visto como una amenaza social, cuando muchas veces son meras conductas de supervivencia. Pero el delito, el delito es el centro y desistimiento delictivo es el objetivo central y a mi juicio la rehabilitación está concebida como eso, lo demás es absolutamente secundario. A tal punto que la figura externa, los entornos familiares, sociales, dejan de tener sentido, cada vez son menos importantes y las lecturas cada vez tienden a ser más patológicas y ahí la psicología clínica tiene un tema complejo porque empieza a verse atrapada en explicaciones más de tipo individual de estructura de personalidades, etcétera digamos más que como fenómenos sociales complejos donde intervienen una multiplicidad de factores y que son consecuencia de fenómenos que están ocurriendo a nivel mundial, en un tema complejo a nivel mundial la cantidad de población y uno lo ve en los fenómenos migratorios, de crisis de sociedades completas que no tienen condiciones para que sus habitantes subsistan, ese es el gran problema a mi juicio mundial, todos los días mueren centenas de personas ahogadas en el Mediterráneo, a en todos lados y son reflejo de una crisis que es mucho más profunda y que este tipo de mecanismos ocultan en el fondo, no hace que la, nosotros como sociedad veamos lo que está pasando, nos estamos llenando de migrantes, una cosa increíble, un fenómeno como este que no tenemos ni siquiera la capacidad de percibirlo bien, qué está pasando, pero claramente las sociedades a nivel mundial hay una crisis profunda, que no se resuelve a mi juicio con este tipo de dispositivo, pero que de alguna forma pretenden hacerse cargo del fenómeno social complejo que se está anunciando.

En términos como de la fundación, yo entiendo que aquí existe a partir de este año el manual del delegado, ¿antes había existido algo parecido?

No, el modelo de intervención que antiguamente se elaboró a partir de un equipo que venía de Libertad Vigilada de Menores que trabajó en la Way (se refiere a WMCA), un grupo que constituyó un espacio de reflexión bien interesante, con gente que, de un colectivo que se llamó La Calle, eran viejos que eran del área académica, otros de programas, pero en un momento esta gente logró una cierta correspondencia de ideas, en un contexto donde había un psiquiatra que era novedoso en esos años, porque estaba en introducción en el mundo de la psiquiatría infantil los modelos sistémicos que en esa época a fines de los 70 no eran predominantes, en esta área al menos, el doctor Al Monte, que era un psiquiatra que me imagino ya falleció, estaba este caballero que era un señor muy curioso, muy inteligente, que empezó a integrar gente de otra área que no habían, integró, bueno es interesante que fue el primero que integró antropólogos, estableciendo la dimensión cultural como un elemento que había que visibilizar dentro del mundo de sociedades complejas que no están consideradas generalmente, que son multiculturales, y ahora está de moda el concepto pero en esa época no existía, pero entender las sociedades como fenómenos donde la diversidad cultural y las contradicciones que se derivan de eso son significativas, entender las conductas a partir de los significados atribuidos que en esa época no se hacía, se presumía a partir de eso no más. Todo eso fue generando un ambiente que llevó a este colectivo que se creó a proponer un modelo de intervención distinto con un fuerte énfasis comunitario y con una actitud yo diría más en la gráfica y recogiendo los aporte que tradicionalmente se derivaban del campo de la psicología en esa época, con una fuerte presencia de los enfoques sistémicos más tradicionales, estructurales, del trabajo social el trabajo de redes, y de la sociología el tema de la interaccionalismo simbólico fundamentalmente en esos años y la crítica a la institución de Goffman que venía fuerte en esa época por esa gente que estaba leyendo a esos autores, por lo tanto, el modelo que se propuso con el DEM era una...un modelo más o menos experimental donde se destacaba los aspectos de la comunicación, pero desde un aspecto, un fuerte énfasis sistémico, sistémico familiar, contextual, a partir de los enfoques ecológicos que venían desde la fundación sí por, en esa época la Ana Luisa Pinto participaba activamente en todo lo que eran los congresos de infancia latinoamericanos, donde están todos los modelos...dentro de, curiosamente que uno desconoce harto de la judicatura, la discusión ecológica de los programas, entonces por eso la fundación tiene, inició el tema ecológico y esta mixtura de posiciones, de gente, surge una propuesta de intervención que variaba a los enfoques más conductistas que eran los propios de la libertad vigilada de menores, que existían ya y que ellos trabajaban con ese modelo en la Way que era de donde era este grupo y de ahí se derivan estos modelos y este grupo y por lo tanto la lógica del proceso predominante y en el proceso de intervención se va viendo que las persona se va aproximando al conocimiento de la realidad, a través de un proceso vincular donde lo importante es la relación, y donde lo importante, la instalación del delegado que era concebido como una especie de agente comunitario en un territorio determinado y pasaba a reconocer las particularidades sociales, culturales...familiares, que habían ahí, específicas del territorio y eso le permitía a él que a partir de una visión inicial ir construyendo una, un, un significado de algo, de esa dinámica relacionales que se daban allí, a veces en conflicto, a veces en tensión, a veces en forma

armónica, en un contexto que tenía un carácter coactivo porque eran medidas judiciales, fueran de protección implicaban niveles de coacción, pero tratando de, de entender las pautas, las dinámicas de relacionales y de conflicto que se daban ahí y buscando reinterpretarlas en conjunto, que ahí vienen los aspectos más constructivistas que se instalan después con la llegada de otros profesionales, que venían ya en esa época con una formación sobre todo del...me parece que sobre todo del instituto de terapia familiar, que venían ya con modelos más avanzados por la...influencia de Maturana. Entonces empiezan a, todo este tema de la rehabilitación como conversación que se elaboran esos documentos en esos años en el DEM de Ana María Milán y de Mario Muñoz, que están fuertemente influenciados por esos teóricos, Bateson, la escuela de Palo Alto, todo eso. Entonces, en los modelos cibernéticos de segundo orden. En esa etapa viene un desarrollo bien importante, donde el uso de la medición en términos de por ejemplo, definir el carácter de riesgo que tiene una persona por el tipo de conducta no tiene ningún sentido, por qué, porque lo que se busca es el entendimiento de la persona y los significados dentro de la conducta dentro de un contexto relacional más amplio, por lo tanto el trabajo era de un...uno pudiera decir de una constante elaboración de significados, que se iban complejizando en la medida que se iba profundizando en esa relación y que se iban integrando también otras visiones, hasta buscar una, una concordancia que permitiera enfrentar cuál es el problema, desde diferentes lugares para nosotros el problema obviamente venía dado desde lo externo por un tribunal, aquí hay un problema porque este joven está robando, pero qué era, cuál era el problema pal joven y si eso no es problema no va a cambiar, y también pa la familia, y qué elementos de tensión pudiesen dar o qué elementos de tensión que también se pudieran dar a través de estos intercambios que se pudieran dar a través de lo verbal o de lo gestual que cada uno iba desarrollando, hasta generar pasada la solución, de la problematización de las soluciones posibles dentro de estos contextos. Y con un fuerte trabajo de redes también, entendiendo que el contexto social donde se desenvuelve este tipo de intervenciones institucionales desde el Estado son generalmente con los sectores pobres o de la justicia penal, porque la justicia penal es una justicia pa pobres, son puros niños, jóvenes o adolescentes o adultos, no de que...no existen los ricos, las clases medias acomodadas, no existen en esta área, entonces evidentemente que hay que contextualizarla en ese fenómeno, en ese contexto social y también generar las condiciones y es importante el trabajo de redes que se hacía, pero entendiendo también las redes en una lógica distinta que a la institucional, que al visibilizar las relaciones primarias, que era, a ver, que se notaba una fuerte influencia de la antropología urbana, derivada de su trabajo probablemente de la Erin Salovsny en México, donde se visualizaban las redes primarias, el mundo, la comunidad afectiva, la comunidad cerca al sujeto y se dejaba de ver a las personas que ingresaban a esto como meros, como solamente carente, como lo que se llamaba de déficit, donde se hacían largas descripciones de puros problemas que es a lo que vamos a llegar ahora inevitablemente, de problemas y de carencias, a empezar a visualizar las competencias y las capacidades, entendiendo que todo ser humano y todo grupo social es generador de cultura, y por lo tanto no son una tabla rasa digamos, donde uno tiene que poner elementos, tienen elementos, lo que pasa es que no son visibles y no

son valorados por el resto, entonces la percepción y ahí venía el tema de, el tema de entender las visiones, cómo se construyen, porque el observador externo en este caso, o el delegado o la institucionalidad que interviene en estos contextos no es neutra, tiene una formación propia y visibiliza ciertos aspectos y oculta otros por sus propias capacidades de percibir, de elaborar, o de significar ciertas cosas, entonces visibilizar ese mundo social que está oculto para las instituciones y validarlo como una fuente de recursos importantes y activarlo caso que pudiera para un, resolver una situación, como un elemento que está contenido, en conflicto, activar esas redes de relaciones y todos los elementos de apoyo que derivaban de eso era una labor central, por lo tanto el trabajo de los delegados era muy importante en terreno instalarse en esos lugares, cosa que es muy difícil actualmente, por qué, porque la formación ha ido cambiando y la disposición a estar en terreno también, y en eso intervienen también como se conciben y se difunden los espacios sociales donde viven otros jóvenes, como espacio de amenaza, entonces hubo mucha gente que al ver que así van, tú ves que los terrenos que son de pasá, hay instituciones que ya ni siquiera hacen terreno, entonces a mi juicio es, tiene su, eso contribuye también a la carga negativa y estigmatizadora que se instala como lugares que no se puede ingresar, que son lugares que son sin Dios ni ley, una cosa increíble, entonces todos estos elementos conspiran para una intervención como inicialmente se pensó en un modelo y en un contexto institucional distinto, y las orientaciones en ese sentido reducen, al reducir al individuo y al delito, inevitablemente reducen una problemática que es mucho más amplia, pero no es solamente problemática sino que también produce la capacidad de ver a las personas como sujetos creadores de cultura, como personas que tienen capacidad de sociabilizar, de establecer sociabilidad, que lo harán en tensión o no, eso es parte de los procesos de intervención, pero que tienen aspectos importantes de desarrollo que por lo general se desconocen.

Y hoy en día el manual del delegado que existe, por,

Todo lo que se haga actualmente está adaptado a la norma, todo, por qué, porque si nosotros no nos ajustamos a las normas es una contricción, si nosotros no adaptamos nuestros procedimientos a la norma incurrimos en una falta y la supervisión que se establece actualmente no es una supervisión a mi juicio técnica, o sea técnica en el sentido amplio, sino un concepto de técnica que está relacionado a lo que usted tiene que hacer de acuerdo a lo que está establecido que tiene que hacer, no hay espacio de discusión ahí. Entonces, nosotros hemos tenido que ir reduciendo porque evidentemente ni en Chile ni en ninguna parte, nadie puede decir que encontró los métodos ni las teorías, ni los dispositivos, ni los modelos de intervención para solucionar estos problemas, en ninguna parte existe eso, en general o si uno observa la literatura, las sociedades...hace poco Holanda tiene que cerrar, tiene que cerrar las cárceles y no tiene problema por los reos sino qué hace con el personal carcelario, entonces evidentemente es una isla, no se discute sobre eso, cómo un país completo, que tiene una población similar a la chilena en un espacio mucho más reducido, logra eliminar el problema de la delincuencia, no en términos del delito mismo, sino que del castigo que significa y la desocialización que implica ingresar a gente a recintos carcelarios, privándolos del contacto social. Y eso no se estudia ni se discute, queda como

una anécdota, cuando es un elemento real, y nosotros...evidentemente el modelo que se venía desarrollando acá, no solucionaba todos los casos y tenía un porcentaje de fracaso, pero el actual digamos porcentaje de fracaso, tampoco es una espacio de discusión porque hay jóvenes que no logran modificar sus conductas y dejan de delinquir y siguen vinculados al delito en una etapa mayor porque generalmente ya son mayores de edad, cuando están acá cumpliendo acá las condenas y en ese sentido, la discusión...o el manual del delegado son instrumentos que nosotros hemos tenido que ir elaborando como institución pa poder adaptarnos a un trabajo que obedece a normas técnicas que están establecidas exógenamente a la, a nuestro propio pensamiento original, y en ese sentido, ha sido difícil porque nosotros tenemos una lógica de trabajo distinta. Un diagnostico pa nosotros era un diagnostico dinámico que no se terminaba nunca de desarrollar hasta el final del proceso incluso, nunca se pretendió tener una visión absoluta del sujeto, no tenía sentido, saber que tiene no sé, 20 abusos de menor y eso no reveló y eso qué sentido tiene, cuando en realidad lo que vamos abriendo son espacios de confidencialidad, donde la persona entra en un diálogo y va abriendo algunos elementos de su vida, sobre los cuales se puede trabajar a través de una relación constante y vinculante entre el delegado y él y otros que van interviniendo en el proceso, pero, pero como una, un modelo biomédico que se estableció, que fija un periodo diagnostico intensivo, pa poder después definir la terapia a aplicar y él nos va a decir, parece que es un retroceso en el desarrollo y lo que se había logrado avanzar en los últimos 10-15 años, es volver a mover algo muy antiguo y eso evidentemente nosotros no tenemos ninguna posibilidad de oponernos, ahora, qué podemos hacer, adaptarnos y los manuales y toda la operatoria y los instrumentos de evaluación y diagnostico se debe hacer de manera de que hay que usarlos porque inevitablemente hay que usarlos porque no se puede no usar...el manual apunta a eso, pero es otra cosa, ya no es el objetivo de enfrentar temas sociales complejos, donde sino que es cumplir con las normas técnicas entonces en ese sentido el objetivo se limita a eso.

¿No hay objetivos que PLAE DEM agregue a los objetivos que pone SENAME?

Muy poco, porque los objetivos en las licitaciones vienen dados por la licitación. Es como cuando uno construye un puente, o sea es lo mismo, la misma relación, entonces el Estado encarga por ejemplo que el puente va a cruzar tal río y en tal lugar, entonces si uno quiere decirle sabe mire lo podemos hacer dos kilómetros rio arriba, no porque aquí lo hacemos. Nosotros queremos hacerle una pista más o menos, no, son dos pistas por lado y tiene que usar tanto material porque los estudios de ingeniería ya lo establecieron y tiene que tener estas, y son meter, y lo que nosotros le estamos pagando para que usted haga como ejecutor este puente, no me lo puede cambiar, porque si no, no cumple las bases del contrato, es lo mismo, es lo mismo. Entonces, las variaciones a que nosotros podemos pintar las barreras azules, las poní verdes, no es mucho más que eso.

¿Y los objetivos que ocupa SENAME y el DEM son alcanzables, son atingentes a la realidad de los usuarios?

Los objetivos tienen una lógica de Estado donde no hay una discusión técnica profunda y eso pasa en todas las políticas sociales, porque, y sobre todo en esta, que se transformó, la particularidad es que esto siempre fue un tema menor en la sociedad chilena. En realidad, nunca ha sido importante el tema de los reos más que pa meterlos presos o a quienes delinquen en la historia, tienen servicios mal financiados, mal preparados, con profesionales de, no muy buena calidad porque les pagan poco, esa es la historia de la ley, no es mucho más que eso, entonces, y esto no ha variado en el sentido de que sigue siendo un área marginal dentro de la políticas públicas, todos sabemos que por ejemplo...hay centros penales que no tienen ni siquiera un psiquiatra habiendo una cantidad importante de reos o de condenados que están ahí con problemas severos y que en esos contextos se agudizan todo tipo de problemas, ni siquiera eso, pa la atención clínica, atención medica son deficientes, entonces menos, las condiciones de preparación de la gente que tienen en la relación directa con las personas que están también es deficiente...y, no hay mucha investigación sobre eso y eso es lo tradicional. Lo que ha variado desde los años 90 ahora, que a nivel mundial, es que el delito pasó a ser, ya salió de la página roja, que es una página que está después del deporte incluso, dentro de los diarios, y los noticiarios de televisión o radio, es exactamente lo mismo, pasó a ser primera plana y desde ahí no ha variado, entonces uno dice bueno qué pasó pa que este fenómeno que era muy secundario, dentro de la información y habían periodistas que se jubilaban como periodistas policiales pero que nunca fueron los grandes periodistas, eran mucho más importantes, que tenían que ver con la política internacional o con la agenda internacional y los periodistas más importantes. Ahora, este elemento sea parte casi de los shows televisivos, está presente en todo, desde los matinales en la mañana, programas especiales de delitos, una cosa increíble como la sociedad empieza morbosamente a integrar el tema del delito como un elemento cotidiano. Entonces, tienen los programas de farándula se hablan de delincuencia, los programas deportivos hablan de delincuencia, en los programas misceláneos se habla de delincuencia, hay reality show que meten el tema de la delincuencia, es una cosa increíble, las noticias parte con cosas de delincuencia, entonces es curioso cómo siendo un elemento tan importante por otro lado se le destinan tan pocos recursos, entonces la...no hay una institucionalidad poderosa en Chile, no hay grandes investigadores de delito, las persona que más ha estudiado en Chile es la Doris Cooper nunca la invitaron a la televisión, es una persona marginal, es cierto que tiene enfoques antiguos, pero es una persona que llevo un estudio del hampa chileno más de 40 años o hay otras investigadoras viejas ya, pero no son gente que uno vea que esté en la discusión de los medios, no hay constituidos equipos técnicos que sean permanentes, que vayan evaluando, no hay desde que se instaló la nueva ley, los nuevos sistemas administrativos, y financieros de SENAME no hay encuentros de los programas, es una cosa increíble, nosotros no sabemos, no tenemos ningún contacto como equipo técnico con el programa PROMESI, con el programa OPCION que son vecinos nuestros, cada uno defiende su programa, hace lo que puede, si hay experiencias novedosas que se pudieran transmitir, no hay mesas técnicas, las mesas técnicas que se hacen tienen que ver con problemas básicamente financieros, no ven

elementos técnicos, porque todo el instrumental metodológico, técnico, viene dado desde afuera.

¿Y esas mesas técnicas quien las organiza?

SENAME, pero generalmente discuten temas que tienen que ver con el financiamiento de los programas.

¿No hay una iniciativa desde las mismas colaboradoras pa reunirse?

Por otro lado, es cierto que no se prohíben, pero no tienen ninguna validez...o sea si nosotros, por ejemplo, nosotros con las otras colaboradoras nos reuniéramos anualmente y pudiéramos intercambiar, pueden venir los supervisores y decir “no, eso no se adapta, no se hace” queda afuera no más. Por qué, porque las normas no lo consideran. Entonces, la condición de ejecutor es que la condición efectiva que nosotros estamos, como elemento dentro de un sistema administrativo estatal, somos meramente ejecutoras de políticas públicas que están sumamente prediseñadas y todo el instrumental que hemos ido elaborando es pa adaptarnos a esa condición, por lo tanto va a reflejar todas las contradicciones y todas las tensiones que no tienen solución a mi juicio dentro de esta lógica que es general, y que ni siquiera es chilena, es mundial, ese es el problema.

Oye, hablando como del proceso de intervención mismo, ¿con qué herramientas técnicas, prácticas cuentas pa’ poder aportar en la intervención desde tu rol?

Bueno yo, fui durante muchos años delegado, más o menos 14 años debe haber sido, 15 años, por ahí. Y hay un aprendizaje que está dado porque nadie estudia y nadie se prepara pa ser delegado, es una función extraordinariamente extraña, si bien antiguamente en la consistía en el sistema de libertad vigilada de menores había un curso que se hacía, que yo supe después porque vi que en tribunal se botaban unas carpetas, eran unas carpetas grandes donde tenía escrito “curso pa delegado” era gente que postulaba, me imagino que era gente de trabajo social o de algún área pedagógica que eran los que accedían a ese tipo de trabajo en esa época. Y venían diferentes módulos de formación con psicólogos, psiquiatras, pedagogos, trabajadores sociales que entregaban una formación que era bien, bien curiosa, no era mala, me llamó la atención, era bastante avanzado pa la época, que ya venían enfoques más sistémicos, había ido emergiendo y un pensamiento que hubiera sido rico que hubiera tenido continuidad. En esa época el aprendizaje por lo tanto se hacía dentro de las instituciones a partir de elementos que básicamente, lo que se destaca en esa época el DEM concentraba la mayor cantidad de antropólogos de Chile, aparte de los museos y de las universidades, más bien ninguno de esos institutos tenía antropólogos era una cosa bien impresionante, y eran básicamente psicólogos y antropólogos. Había una mixtura ahí que se daba con muy pocos sociólogos, en esa época que yo llegue no había trabajadores sociales, después se integraron, pero el predominio eran psicólogos y antropólogos, y psicólogos con una orientación fuertemente sistémica. Era prácticamente imposible que los psicólogos tuvieran una orientación sistémica y los antropólogos

aportaban básicamente el enfoque yo diría etnográfico que era bien interesante, después se ha ido perdiendo, yo creo que es importante rescatarlo porque se entiende poco el concepto de que las sociedades, las sociedades se han ido creando, la sociedad chilena actual no tiene mucho que ver con la que existió cuando yo era niño, ni tampoco con la cuando yo era joven, son sociedades muy distintas, que la gente habla de la incomunicación que se da entre los diferentes grupos de edad es que los mundos que cada uno le tocó vivir no están relacionados, tanto por factores externos como internos, hay cuestiones que la vida de las personas ha cambiado en forma significativa en un periodo de 50 años en formas increíbles, y una sociedad es más donde de ser relativamente insular, aislada se transforma en el país que tiene mayor cantidad de acuerdos comerciales a nivel mundial, eso es un fenómeno, y que la sociedad chilena se han, yo conocí Europa en esos años y me impresionaban las ciudades cosmopolitas en otros lugares, Chile actualmente es un país cosmopolita y eso, los impactos de todo esto, una sociedad pobre como era la chilena, provinciana en muchos aspectos a lo que es ahora, no tiene nada que ver, no tiene nada que ver. Entonces, establecer espacios de significado común entre diferentes categorías nacionales es muy complejo, porque la vida no tiene nada que ver, los chilenos no salían a ninguna parte, el peor aeropuerto de América Latina era el de Santiago, era una cosa impresionante, era un galpón la gente ni se puede imaginar lo que era ir al aeropuerto en esos años, era una cosa vergonzosa, hasta el aeropuerto de Asunción era mejor que el de Santiago. Entonces, estaba al final del mundo, había una dictadura, pero actualmente una, el aeropuerto de Santiago debe ser uno de los que tiene mayor movimiento en Latinoamérica y no para de crecer, es un monstruo, pasan millones de personas ahí, llega gente de todos lados, todos los días, y cuesta pa la gente que no vivió esa época entender estos cambios y siquiera dimensionarlo, entonces yo diría que la Antropología puede aportar porque, qué pasa, cada persona cuando nace en un contexto lo concibe como natural. Tu naces en esta época y es natural que las mujeres estudien que puedan viajar, sobre todo, pa tu mamá no, y pa la abuela, imposible, o sea no hay ninguna posibilidad. Entonces yo lo veo aquí también. Entonces, los cambios a nivel de la sociedad de los grupos de clases, de las nuevas ideas, de las nuevas formas, los signos que se transmiten, los contenidos que están asociados a eso, son tan diversos, porque una persona actualmente tiene acceso a una red de información que era imposible y es una cosa insólita, para mi generación, cuando yo era joven, entonces, qué es lo que se elabora el nivel de las ideas, de las subjetividades que circulan por todos lados es absolutamente nuevo, yo crecí en una ciudad de 2 millones y medio de habitantes, Santiago tiene más de 6 millones, nadie sabe cuánto tiene, el CENSO de Piñera fracasó, entonces es un monstruo de ciudad, no hay en Chile memoria de lo que es una metrópolis, nadie sabe lo que es una metrópolis, y toda la gente cree que es cómo lo mismo cuando vivía su abuelito, un mundo urbano que es una metrópolis no tiene nada que ver con una ciudad pequeña, entonces se piensa que estos programas que están radicados, la única metrópolis que existió nunca en la historia de Chile que estamos viviendo nosotros en esta generación, se compara con programas de otras provincias, que no tienen nada que ver. Entonces, la gente dice, pero ya, la gente se comunicay tu vay al juez, no tiene nada. La despersonalización de las relaciones humanas,

que es propia de las metrópolis, es un fenómeno que todas las sociedades chilenas que ni siquiera se han vislumbrado, entonces ahí te dicen que ellos podían salir a jugar a la calle, que dejan la puerta abierta, no entiende que es otra cosa, y lo más grave a mi juicio es que eso no se entiende ni siquiera en los programas sociales, ni siquiera los profesionales que trabajan, entonces toda esta cosa, esta adaptación de conocimientos que hay que hacer, de lo que es vivir en una ciudad donde tú puedes vivir al lado de otra persona que ocupa el mismo edificio en un departamento y que no viste nunca durante años, y que a lo más intercambiaste un par de saludos en una década, eso es insólito, eso es una forma de relación que no tiene nada que ver con lo que se vivió en etapas anteriores y cómo uno se relaciona en ese contexto, cómo se institucionalizan las formas, se formalizan, muchos problemas se resolvían por formas naturales de la vida cotidiana, eso ya dejó de existir, porque yo tengo un problema con el vecino, no voy a donde él, llamo al conserje, el conserje interviene y hay un reglamento que regula eso, y si no interviene un tribunal o la policía, es una cosa que antes a nadie se le hubiera ocurrido, las formas de relacionarse son distintas y si eso ocurre en un contexto inmediato que uno lo ve que es distinto, a nivel de las poblaciones donde llega gente de orígenes muy diversos, y donde el intercambio de culturas son fenómenos que ni siquiera se conocen porque Chile nunca ha sido un país de llegada pa procesos migratorios, siempre fue un país, que Chile pobló la Patagonia de Argentina, pobló gran parte de Australia en otra época, de Panamá, de California, de las zonas guaneras del Perú salía la gente de acá a trabajar, entonces, actualmente es un lugar de llegada y esos fenómenos nuevos ni siquiera los dimensionamos, el impacto que tienen no solamente por la llegada física sino que por los intercambios comunicacionales, aquí es donde hay mayor facilidad de intercambio de acceso a internet que en todo América Latina, no tiene ningún límite pa eso, en otros países tienen un montón de problemas con eso, aquí no, te comunicay, a mi mis amigos me han llamado de China que pa mi era algo insólito, una cosa increíble, era como un sueño eso, la gente como viaja fuera de Chile, ya se les achicó el mundo, no hayan donde ir, entonces cuando antes no salía nadie, entonces es muy raro todo esto. Y todos estos fenómenos nuevos ni siquiera están considerados, eso es lo que a mí me impresiona, ni siquiera están considerados, el único sector que está entrando en eso es la gente de salud que está viendo todo un cambio en la...en, en, en el análisis de la epidemiología que hay en Chile porque ha llegado gente con otras enfermedades, con otros modelos sanitarios, etcétera, porque están viviendo el tema, pero el resto como que no existiera ese problema. En el área de educación unos colegios se han metido el tema de la interculturalidad y hay colegios donde han llegado muchos migrantes, pero en el área social este tema es cero, en este tiempo no está presente, nosotros introdujimos fuerte el tema intercultural dentro del proyecto nuevo, pero no hay una discusión de lo que significa todavía, por qué, porque el ingreso de migrantes es muy bajo, probablemente los conflictos vienen cuando ya se produce la primera generación de nacidos en los países porque eso pasa en todas partes, es probable que los hijos de los que llegaron, efectivamente logren, sino logran una adaptación en su grupo generen situaciones de conflicto grave, como pasa en Europa, y ahí sí va a haber un tema complejo de hacerse cargo, pero está visto como un factor externo, no está visto como que la

sociedad misma, por su desarrollo, por sus contradicciones que arrastra, va generando fenómenos nuevos y ahí yo creo que el enfoque etnográfico puede aportar información porque va a recoger información que antes no estaba considerada en una sociedad tan homogénea o aparentemente homogénea como era, y estática como era la sociedad chilena, que era una sociedad que se desenvolvía con ciertos elementos más o menos, que se mantenían en el tiempo, actualmente eso ya no es así. Los otros elementos que creo que aportan de la antropología tiene que ver con un fuerte sentido de la comunicación y de las relaciones de parentesco, que creo que son parte del enfoque sistémico creo que hay una pérdida de eso, el actual modelo de intervención tiende a ser un modelo individual, reduce el problema como te decía al individuo se reduce el delito a un aspecto de la persona, y todos los otros aspectos que dan la complejidad del ser humano quedan disminuidos u oscurecidos por el énfasis o la centralidad que tiene el delito como, sobre el cual, el tema sobre el cual hay que intervenir, no asumiendo la posibilidad de patologizar, de estigmatizar, de fijar daño en un proceso de desarrollo de la identidad, cuando hay montones de estudios, que dan cuenta de eso.

Oye, y respecto como de la planificación de la intervención, ¿cómo se hace la planificación de actividades o existe?

Todo eso está dado dentro de las normas técnicas, está previsto, hay una lógica de procesos, pero no es una lógica de proceso. Lo que hay ahí, uno puede decir...una lógica de proceso es una lógica dinámica, lo que hay ahí son etapas de intervención, que no es lo mismo, se fija una etapa, donde se recepciona, que es una etapa más de tipo administrativa, y se encuadra, después una etapa de recolección de información que es la etapa del diagnóstico, donde el médico interviene pa ver dónde está la enfermedad y después viene la aplicación de la terapia y la evaluación final. Eso no es un proceso, eso son etapas dentro de un ciclo de intervención, un proceso visto de una forma dinámica es donde todos esos elementos están presentes durante todas las etapas, uno puede decir sí, no es lo mismo partir al inicio un inicio que estar en una etapa o un año de intervención, que evidentemente está, pero el proceso sigue, los diagnósticos se siguen elaborando, los enfoques se siguen dando vuelta, los problemas se recrean con otros significados, o surgen nuevos o surgen nuevas soluciones, entonces ese dinamismo propio además de una etapa de edad donde evidentemente suceden más, entonces qué pasa al ajustarse, al ser tan, porque evidentemente, y ahí revela ese tipo de instrumento, que está hecho con adultos, entonces claro, llega la exasperación de los delegados, de nosotros los asesores, cuando el chico va cambiando a través de los meses, que le gustó esto, pero si eso es propio de la edad, entonces no está entendido pa esa edad, tu decís trata de rigidizar y de alguna forma se fuerza situaciones que podrían ser desde un enfoque más flexible, no generar la tensión que genera, tienes que ir pasando en esta etapa, si ya comprometiste todas estas acciones que están dentro del plan de intervención, porque tienen que cumplirla, porque si no las cumples te las califican mal dentro de la evaluación final, entonces tienes que tener una, o inventar un chamullo pa eso generarlo, todo eso genera tensión cuando en realidad, los planes de intervención, cuando podría decirse que podrían recrearse en la medida que se

va dando un proceso porque es una lógica distinta, por eso son lógicas distintas, entonces no hay un entendimiento de proceso, no existe eso, lo que hay un ciclo de intervención que define etapas. Y la persona es vista como cosa, se cosifica, se cosifica a la persona a través del delito, que es el objeto sobre el cual se interviene, la conducta, la conducta sin sentido, porque está predefinida desde afuera, se supone que es mala. Y él tiene que dejarlo porque es mala, entonces, esa predefinición rigidiza todo el, lo que, y anula la lógica a mi juicio de proceso, ahí no hay proceso.

Entonces...ya si lo que está estipulado en el fondo, son etapas de intervención solamente no de proceso, ¿existe algún vacío o algo así que permita poder reconfigurar objetivos en la medida en que va...?

En la medida que se va avanzando a través de los informes, hay una formalidad que establece que nosotros tenemos que informar al tribunal de control de ejecución de la condena cada cierto tiempo, más o menos cerca de tres meses. En ese informe debiera darse cuenta de lo que ha pasado durante la intervención, y se redefinen a través de una lógica de un plan de acción que establece como micro logros, un objetivo más amplio se va descomponiendo en objetivos más pequeños y con actividades también más acotadas, y eventualmente pueden emerger nuevos objetivos, lo complejo de cuando uno hizo una predefinición de objetivos y ese objetivo se diluyó, perdió el sentido. Por ejemplo, el joven había establecido el tema escolar, que entonces ahí hay una fuerte presión para que se establezca eso, el tema de los estudios, pero el chico puede que quedó embarazada la pareja y ya no tiene sentido para él y va a trabajar o va a hacer otras cosas, el desmontar ese objetivo, al final hay una planilla de evaluación que si uno no lo logra, te califica negativamente, entonces ahí se pueden forzar situaciones, bueno pero hace, lo inscribe, cuando en realidad no tiene sentido, porque en el fondo por cumplir una formalidad se tiene que entrar a forzar situaciones que tienen un destino, un proceso distinto. Yo creo que él, si bien tiene que haber una orientación, un marco general, pero tiene que tener la flexibilidad donde uno a través de una simple explicación, dando cuenta de una situación afectiva, diga bueno nuestro objetivo simplemente se anuló porque dejó de ser importante para la persona y no tiene sentido obligarla o asumir una actividad que, donde está enfocado hacia otra, y lo importante es que sean valiosas para él, no para uno, entonces yo creo que esa lógica efectivamente rigidiza porque establece porcentaje que después construyen un indicador.

Y en términos de evaluación el DEM o este programa en particular, ¿tiene algún mecanismo de evaluación interno?

¿De los procesos de intervención?

De los procesos de diagnóstico, de lo que sea

Bueno la evaluación que hacíamos nosotros antes era narrativa, se daba cuenta del proceso en la medida de que se constataban dificultades, avances, logros, en forma narrativa, no había un instrumento que cuantificara, era el criterio de categorías muy

amplias, 3 o 4 categorías y se hacían en base a la conversación, al análisis del caso, pero resultaba que había tenido la opinión del profesional que estaba a cargo, más el asesor y un tercero que intervenía, así era antiguamente, y ahí se hacía una calificación de egreso, también se hacía con el director, el asesor técnico, el delegado y el director y se ponía una calificación. Actualmente, no, existe un mecanismo que traslada, que cuantifica, que asigna una ponderación determinada y que aparentemente es más efectivo, yo todavía tengo una posición un poco dudosa de que eso efectivamente refleje, porque al final las instituciones igual pueden manipular la información.

¿y tú crees que hay otros mecanismos de evaluación que no están y que deberían estar?

Es complejo, porque depende de cuáles sean los objetivos, si el delito aparece como desistimiento delictual no hay forma de calificar porque eso es una conducta que se tiene que ver en el tiempo y las medidas terminan en el momento que se termina la condena, o sea tendría que haber una etapa posterior donde uno puede decir durante dos años la persona no delinquiró, ahora, tampoco es fácil saberlo porque una cosa es que delinca y otra que caiga detenido, son costas distintas, una persona puede estar 1 año delinquiendo porque puede ser un excelente porque puede tener un negocio de pantalla y vende droga, entonces como grandes empresarios se han hecho fortunas así, entonces el tema del delito es muy complejo, entonces no hay un mecanismo de medición, es absurdo pretender hacer una prognosis de acuerdo a si esta gente delinque, ni siquiera con las estadísticas de GENCHI porque una cantidad enorme de los más peligrosos delincuentes no caen presos, porque son los más hábiles, porque tienen mayor capacidad corruptiva del sistema, de la policía, entonces se saben mover en el sistema, lo manejan, entonces en realidad lo que...lo...por eso centrar la intervención en el desistimiento delictivo a mi juicio es una reducción, es un problema mucho más amplio, es una manifestación de un problema, que tiene que tener, que puede tener mucha, muchas causas.

Y entonces, ¿habría otro aspecto que evaluar quizás?

O sea, yo creo que lo que hay evaluar es las condiciones de vida del sujeto, en términos generales, en el contexto familiar, si la persona como se relaciona, el tipo puede no delinquir, pero puede ser un tormento para quienes viven con él, ¿te das cuenta?, son otros los problemas, no soluciona sus conflictos emocionales, no enfrentó nunca al sistema, porque se puso a trabajar y con eso cumplía con actividad estructurada, venía con delegado y dejó y no aparece con nuevas detenciones, eso puede ser un proceso.

Y a nivel como externo...

Pero no, eso no implica que efectivamente se logró establecer un espacio de comunicación donde uno pudiera abordar aspectos de la vida, del mundo privado de la persona

Y a nivel externo, SENAME, Ministerio de Justicia o cualquier otra institución como más grande o externa al DEM por lo menos, ¿ejerce alguna evaluación que tenga que ver con un proceso de intervención que a ustedes les sirva?

En este momento, la...la, la, no hay, cada, nosotros, estamos sujetos a la supervisión técnica de...y financiera del SENAME, ellos tienen su persona asignada para cada programa. Personas vienen, revisan, participan, entendiendo que esos supervisores tienen una cantidad importante, por lo tanto no tienen tiempo para estar acá un día completo, participar de una entrevista, no hacen eso, lo que yo creo que es grave, debieran estar presente para ver cómo efectivamente se trabaja, ellos van más que nada a una condición nueva que se estableció que es lo que se llama los verificadores, todo tiene que tener un verificador que es algo tangible, el verificador es un objeto, un artefacto, como diría Parra, que fija materialmente que la gestión o la actividad se hizo, ese es el verificador da cuenta de eso, entonces lo que ven ellos es la correspondencia entre lo que se dijo que se hizo y el verificador que prueba lo que se hizo. Y eso agota mucho, porque quita tiempo para la observación directa que podría ser que la persona que vez de revisar 40 carpetas para ver si el delegado dijo que iba a hacerlo, y está el papel donde se lo timbraron y ese registro es ver cómo efectivamente la relación, porque para nosotros es fundamental el vínculo, el espacio relacional, el delegado con el joven, el vínculo, si no se logra esa realidad del vínculo, es muy difícil que ese proceso tenga algún destino, entonces eso no lo puedo saber a través de las carpetas. Entonces, esa ausencia da cuenta de que justamente la lógica de, de la sospecha que está instalada a todo nivel, porque todos sospechan de todos, entonces sobre esa supervisora seguramente también hay mecanismos de control y de súper vigilancia, ella nos supervigila a nosotros, a través de la sospecha no de intercambio técnico, ella sospecha de que nosotros no hacemos lo que decimos que hacemos, entonces la posición de la persona ya no es venir a intercambiar, a ver, no es esa, es ver donde los pilló que no están cumpliendo, entonces se desnaturaliza la, las, los roles digamos, entonces, desde esa posición obviamente que técnicamente que te aportó. Ah no, ustedes no mienten, el otro programa miente porque ellos no tienen verificador, o poner más contacto porque si a uno que hicieron por teléfono lo ponen como contacto directo, pero los pillé. Entonces es una cosa absurda, entonces en este ambiente de sospecha que traía instalada sociedades que en todos lados, los presidentes terminan un mandato y se ven claramente que ellos les tienen que decir que los van a meter presos, corrupciones siempre hubo, pero este nivel de euforia por demandar a medio mundo, encontrarles algún tipo de, eso es increíble, pero eso impregna toda la sociedad, por lo tanto la figura que podría ser esta persona en una especie de mensajeros de elementos técnicos a evaluar. No estando eso, no existe ninguna otra relación institucional, más que, que sean ocasionales como un, por ejemplo, alguna universidad o algún centro de estudios u otro programa, no existe eso. Hay una figura técnica dentro del DEM que es una persona que está en la administración central que es una especie de coordinadora técnica, pero todavía no ejerce propiamente tal esas funciones, entonces no tenemos tampoco hacia arriba, dentro de la misma institucionalidad ente técnico, por último, entre nosotros y los PLA tuviéramos una relación más cercana, no. O sea los instrumentos que llevamos aquí como dos años recién los están

aplicando allá, es una cosa increíble, no lo aplicaron. Entonces, tu decís, estos hueones están locos, sí po, porque todos están preocupados de llenar papeles, entonces eso te saca hasta pa cuestiones tan evidentes como esas, entonces menos hay discusión, claro la rotación de los equipos es altísima, yo aprendí gran parte porque nunca hubo facilidad pa una inducción, nunca existió porque usted llega, tiene tres meses, vamos dando de a poquito y va a ir viendo y va a ir acompañando a estos, claro eso en dos semanas y a la tercera semana estoy con la cobertura completa, entonces el aprendizaje se hace a través de la observación, de la pregunta en espacios más informales, pero como habían equipos estables, tu ibai recibiendo una forma y un estilo de intervención relativamente coherente, relativamente coherente, donde más o menos había cierta correspondencia entre las acciones de diferente gente, que no estaban escritas en un manual, pero era en la práctica ah ya, esto, esto, y por qué se usó este concepto, porque donde voy a aprender esta cuestión si es muy rara, entonces eso permitía eso, la alta rotación de los equipos, desde que partió el sistema de licitación, porque inevitablemente genera eso, porque mucha gente si tiene la posibilidad de estar estancados, no estar un año, cada dos con la incertidumbre de que se pueden quedar sin pega, si es una locura eso, entonces, esa alta rotación hace que no se logre solidificar una, un sustrato, un sedimento de conocimiento más o menos compartido, entonces nosotros estamos todo el tiempo recibiendo delegados nuevos y los asesores tienen que enseñarle desde el informe y el enfoque y con todo, oye pero este viene con prejuicio, porque evidentemente la sociedad chilena viene con prejuicio, entonces lo primero es desmontar los prejuicios, las personas tienden a verlos como anómalos, son peligrosos, y desde eso, como ir revelando esas cosas inconscientes que ya están instaladas, en la forma de los objetivos, disminuir la expectativa, porque ah el cabro no está estudiando, en cualquier momento voy a (X) entonces todos elementos que antes uno recibía de la gente que llevaba más años, porque el equipo era viejo, la gente debe llevar menos de un año, o un año, una cosa insólita. Era la relación constante con el equipo lo que a uno le aportaba mucho, y actualmente no, entonces tu voy a ver diversidad de criterios, opiniones, es que la universidad no los forma, pero es imposible que pueda formar, en estas condiciones es imposible, porque yo ya ni sé cuánto llevan, la mayoría, me parece que no llevan mucho, me parece que llevan 6 meses, tres meses, o un año, yo ya perdí la cuenta, en un año un mismo cargo puede haber rotado dos personas o tres, lo que significa para el proceso, pa los cabros, cuando nosotros sabemos que la relación más importante es el vínculo, que tenga tres delegados o cuatro delegados en un año, obviamente que hay un daño profundo en esa relación que no está considerado por nadie porque las normas técnicas esas no dicen nada lo que significa estar licitando con todas las, con toda la inestabilidad que se produce porque evidentemente si a mucha gente se le ofrece una pega donde por lo menos debe llegar por lo menos 5 años, entonces tu decís bueno yo tengo que tener una casa, tengo que tener una mínima estabilidad porque aquí la mayoría de la gente viene de origen popular, entonces no tienen patrimonio familiares que puedan decir no. Claro hay gente, pero la mínima, entonces viene, es gente que viene con, está armando su patrimonio con sus ingresos, y eso es un factor, está mal en su vida con lo poco que ganan y no les alcanza, la expectativa de que aumente es lejana, no puede funcionar así,

porque por la misma pega les pagan el doble en las fiscalías, por la misma pega o el triple, entonces no hay por donde perderse, entonces todos esos elementos compiten con, y no hay contraparte como te digo, desde hace 7 años, desde que existe la ley, no hay un encuentro técnico, antes se hacían nacionales, venía gente hasta de la isla de pascua, claro, tres días estabay en un lugar, habían debates, había algo, deficiente pero había algo, ahora nada, ni siquiera en la región metropolitana ¿Cómo es posible eso? Porque no es importante, porque ya usted tiene que hacerlo, este es el contrato, usted debe cumplirlo, qué le voy a decir, ¿lo voy a cambiar? No porque esto está en Contraloría, no se puede cambiar, ni una coma, porque ahora todas las bases están en Contraloría, por lo tanto Contraloría si tú no lo cumplís, Contraloría te demanda, entonces se rigidiza por una lógica administrativa del Estado, pero esto es otra cosa, esto no es hacer un puente, tú no puedes predefinir cómo había una persona y yo tengo que hacer, porque no hay ninguna ciencia o disciplina que pueda decir, nosotros tenemos, como llegan estas cuestiones de afuera, nosotros tenemos una solución pa la delincuencia, entonces tenemos a todos transmitiendo como canutos, el que llega tiene que decir este modelo es bueno y lo mejor que hay y uno hueveo, vergonzosa como la gente se somete a esa castración mental, de tener que repetir como papagayo hueás que todo el mundo sabe que son más viejas que el hilo negro, si todo eso es viejo, eso se hacía en los años 40 y 50, ahora vienen con nuevos instrumentos, más sofisticados, pero es la misma hueá, si no hay nada nuevo ahí, entonces es volver a la, que supuestamente la, los nuevos sistemas, la psicología, el psicoanálisis, había instrucciones, volvió a lo clásico, entonces qué hueá esto. Claro, ahora tení no como antes que los viejos hacían una hueá charcha, una planilla, tu veís la planilla no es ninguna maravilla, pero claro, automáticamente el computador te da un porcentaje, entonces es como la magia de la tecnología, ¿me entendís? Que el porcentaje se lo poníai tú, ahora te lo da el computador, pero la información se la day tú, si es ridículo.

Oye, el programa es evaluado, no sé, se evalúa a sí mismo, lo evalúa SENAME

Lo evalúa SENAME, hay metas que están comprometidas por el servicio desde el Ministerio de Justicia, los proyectos llevan asignación de metas, comprometen metas de logro, determinados objetivos tienen que cumplirse y si uno los fija en la licitación, entonces también es una locura, porque en el fondo si yo sé, el promedio mundial, es de alrededor del 50% de logro en esta área, un poco menos, un poco más, pero alrededor del 50%. Eso pasa en todo el mundo. Ahora si yo pongo ese porcentaje y yo licito y el de mi competidor pone 80 me va a cagar po, ¿me entendís? Aunque yo diga después oiga, pero lo que usted está poniendo ahí es imposible, no hay espacio, porque pa la autoridad va a ser bueno quien mejor me ofrece. Entonces es lo mismo, se va a construir un puente, yo le digo sabe qué yo lo voy a hacer con este acero, y el otro dice un acero con mejor calidad, obviamente que te va a ganar el otro, porque es imposible porque en el fondo no tiene que ver con la realidad de las cosas, sino que con una supuesta oferta de logro que tú, entonces, en esta aventura de asegurar, el otro pone 60, yo pongo 65, 70, como un remate. Entonces, las metas que están no tienen nada que ver con la realidad, y a qué obliga, yo creo, una opinión muy personal, a mentir, y en mentir como quedan atrapados los directores ejecutivos de la

institución hasta el último mes, es muy difícil entrar en un dialogo serio, porque nadie va a decir, ya si nosotros vamos por ejemplo en este momento, la Way tiene los mejores índices que a mi juicio es pa que los llenes de las Naciones Unidas, en este momento debiesen ser consultores de las Naciones Unidas por los logros que tienen, porque son extraordinarios, pero son puras mentiras, puras mentiras, pero cómo van a ir a una mesa técnica, no les conviene, porque si van a una mesa técnica les van a decir oye pero ustedes tienen un 80% de logro en este punto, nosotros revisamos la estadística mundial y nadie la tiene, ni Suiza, entonces cómo lo hicieron, qué van a decir, si hacen las mismas tonteras que nosotros, y comola, como la escriben, cómo la califica, entonces lo que nosotros consideramos 50 ellos le ponen 80, entonces eso es una vergüenza, entonces claro, en este afán de lograr esas metas que no hay ninguna seriedad, porque si se van a fijar metas no pueden ser de esta forma, tienen que ser a través, por ejemplo, a mi juicio de un seminario, donde concurren expertos nacionales, internacionales, ejecutores de diferentes, y vamos viendo de acuerdo a tendencia histórica, de acuerdo a los diferentes elementos decimos bueno, en realidad lo que creemos que podemos hacer bueno vamos a tratar de llegar al 55 o 60 % pero eso es posible y vamos a entrar a un análisis efectivo de por qué los otros casos no se logró, cosa de ver si efectivamente lo que hacemos no logra tener impacto en los otros grupos y tenemos que, o hay posibilidad de introduciendo otras formas de proceso, vamos a lograr disminuir en una franja más, no hay nada de eso, entonces agota en el logro. Si tu teni una supervisora, que además es relajá y le da lo mismo, te valida eso. Porque nosotros sabemos que ellos ven la intervención, porque vemos que, siendo una persona muy cumplidora, con su función, ella aquí se encierra, acá, no tiene idea de lo que hacemos nosotros.

Y los resultados de esas evaluaciones, a pesar de las características que tengan, pero los resultados, ¿tú tienes acceso a ellos?

Sí po, llegan, se mandan todos los meses, me parece que mensualmente o trimestralmente se mandan, llegan a los directores y los directores, a la dirección ejecutiva, y cuando son muy bajas al equipo, porque bajamos, somos de lo peor. Y ahí se produce, bueno hay que subirlo. Y ahí es donde uno queda impresionado por los logros de la Way, porque nosotros os conocemos, sé quienes trabajan ahí, llevo 20 años, sé sus virtudes y sus defectos, no tienen por qué tener mejor, ahora, ellos están hace muchos años por mantener altos sus logros, pero esa es una decisión política interna, no tiene nada que ver con el trabajo efectivo, entonces quién, ya, cómo vamos a calificar, este, y pa calificar de esta forma tenemos que hacer estos procedimientos, lo tienen establecido, pero yo si fuera el SENAME diría en Chile hay la mejor institución del mundo, los contrato, no contrato a los canadienses, porque son los mejores, porque no se ha hecho ni un seminario de eso. Entonces a mi juicio es una vergüenza.

En términos de infraestructura, tú crees que cuentas con los espacios suficiente pa poder cumplir con todas tus funciones

Mira, esto es un tema viejo, yo cuando partí, y ahí el tema de la memoria historia, esto no existía siquiera, cuando yo llegué era mucho más precario y por lo tanto se ha ido

avanzando en términos de infraestructura como en todos los programas, esta institucionalidad no existía antes, entonces se ha ido recreando, mejorando, en el antiguo sistema de libertad vigilada de menores cada delegado atendía 40 casos, por todo Santiago, ni siquiera eran fijados territorialmente, una locura. Entonces se creó el DEM y se generó la propuesta de libertad asistida, se fijaron un territorio y una cantidad de casos porque teníamos una subvención más alta, entonces de a poco se ha ido mejorando, siendo siempre deficiente, tener por ejemplo, a mi juicio, lo que pasa es que nosotros ocupamos una zona demasiado grande, por eso ya no hay programas tan grandes, este es el más grande de Chile y el de Iquique es el otro, pero todo lo demás son menores, tienen cobertura de 90 en promedio, nosotros tenemos el doble, porque ocupamos 6 comunas y algunas comunas están en las zonas de extensión de Santiago, porque se agotó la zona sur, por ejemplo Quilicura, entonces, y con una crisis de todo el sistema de transporte vial, entonces hay lugares donde los accesos cada vez son más difíciles, porque vive más gente, las calles son las mismas, de que se construye nuevas calles, nuevas carreteras va a pasar décadas y venir para acá pa esa gente son muy difícil entonces, el lugar nuestro que es cómodo pa una parte de la población, porque son 6 comunas, pa la comuna fundamentalmente Quilicura, Renca, es muy difícil llegar acá, sobre todo Quilicura que es donde la comuna donde más crece, en población y en población pobre, que tienen contextos nuevos, donde hay más complejidades en la relación porque es gente que llega de todos lados, no se conocen entre ellos, no hay una mediación entre los grupos sociales. Eso yo diría que es el mayor problema que nos afecta la estadística de contacto, nosotros tenemos el contacto en el límite, pero porque ocupamos las zonas más extensas, el programa yo creo que es de lo que más hace terreno, pero sigue siendo difícil, por lo menos, que está planteado como posibilidad tener un micro puesto en Quilicura y en Renca que son las comunas de más difícil acceso. Entonces aquí parte del trabajo se pudiera hacer ahí y facilitar también la llegada de los jóvenes y sus familias, eso es un tema complejo.

¿Te refieres a poner como una sede de PLE en Quilicura?

Claro, Quilicura fundamentalmente que es una de las más difícil de acceder, a veces nosotros nos demoramos una hora en entrar a Quilicura por los tacos, es una locura, una hora y en salir lo mismo, porque es una zona industrial, los camiones son gigantes que tapan todas las vías, entonces ya eso es insostenible, yo creo que el tema de tener ahí una sede, sobre todo en Quilicura pero también Renca, facilita no solamente eso, sino que también lo que un viejo deseo del programa, de la relación de los delegados con su entorno, si uno tiene que tener reconocimiento y ahí tampoco está la simbología del antropólogo, del etnógrafo que se instala en la comunidad, que empieza a entender la comunidad, a convivir con ella, y no desde la distancia, sino que desde la proximidad. Ese es un, yo creo que sería clave pa nosotros tener dos o tres lugares que el otro es Huechuraba, Recoleta, que es el otro sector, que cada vez llega menos gente porque son comunas más viejas, y ya no hay más lugares de construcción pa sectores pobres, son comunas que se están transformando hacia las comunas ricas, entonces, y esa gente no entra a estos programas, estos son programas pa pobres, las leyes penales son leyes pa pobres, eso no hay que olvidarlo

nunca, y los programas de este tipo también, entonces donde está creciendo el sector de pobreza en Quilicura y va Lampa pero eso ya queda fuera de nuestras comunas, eso es ya pa PROMESI, Lampa, Batuco. Eso, en términos del espacio me preocupa básicamente, más que el espacio nuestro que van a reclamar algunos todo el día, es el espacio pa los jóvenes, porque estos programas son pa ellos, no pa nosotros, uno no puede tener las comodidades como trabajar en la Coca Cola, yo creo que también que es algo que se pierde que no se quiere enseñar en las universidades que la gente cree que trabajar en estos programas es como trabajar en cualquier empresa, estos son países pobres y las políticas pa los pobres son pobres también y hay opciones de vida, entonces yo no puedo pretender ganar y disfrutar de las mismas condiciones que si trabajo en una empresa minera, eso es una irrealidad, eso es una falta de respeto a mi juicio, entonces, si la gente quiere vivir y quiere las condiciones sean tener las mejores computadoras y no sé qué más, es una locura eso, y, pero en realidad a mí me preocupa que la instalación está pensada más en función de nosotros, más que de los jóvenes, estamos ubicados en la esquina, en la esquina del territorio, que nos aproxima más al centro de Santiago, a los sectores medios que a los sectores populares, entonces eso a mi juicio hace, dificulta, porque tienen que venir de lejos, porque les queda lejos, porque tienen que pagar locomoción, si quisiéramos tener una relación más cercana a la familia se dificulta también, entonces, los horarios, me parece que no son adecuados pa atender a las familias, yo creo que la intervención con las familias es fundamental y actualmente el nivel de intervención con la familia, la ley no le interesa mayormente, hace casi lo mismo, la subvención no te daba un peso, uno puede intervención con familia y no significa nada, pero también es trabajo, se va perdiendo eso, por mucho que digan que es formación sistémica, yo creo que cada vez más eso se reduce porque la lógica se va centrando cada vez más en el individuo, porque él es el que delinque a él es al que hay que castigar, él es el sujeto problema, y no es eso, y todo lo demás pasa por la instalación en espacios institucionales, sí, pero lo más fundamental es su entorno familiar, la comunidad afectiva, eso es muy poco, que también esta distancia les dificulta, porque si la mamá tiene cabros chicos le cuesta venir pa acá y el papá si trabaja le cuesta venir pa acá. Ese tema más pensarlo en facilitar las relaciones entre nosotros y la persona yo encuentro que lo hemos hecho deficiente, tenemos probablemente la mayor cantidad de horas de vehículo que cualquier otro programa en Chile, lejos, el tema es que no es lo mismo ir en vehículo que estar cerca, y ahí ese pa mi es problema, por lo tanto, pa mi la estructura es absolutamente secundaria si no está en función de la relación. Lo que mayoría plantea es en función de mis comodidades y mi parece una falta de respeto

¿Y hay alguna otra falencia en función de la intervención que falte? Aparte del territorio

Yo creo que lo que nosotros hemos limitado, yo creo que el espacio, a mí me complica el espacio, que estamos lejos de la gente, un poco por la misma condición de ser un programa que atiende 6 comunas, o sea, funcionalmente por su inmensa extensión, en una zona donde no hay...vías troncales que se intercomunicuen fácilmente y evidentemente los pobres generalmente ocupan los lugares más periféricos, entonces esas zonas son de difícil

acceso y lo que ya no es fácil establecer relación se dificulta por nuestra ubicación, pa mí ese es un tema extraordinariamente molesto, a mí me genera molestia un poco eso. Y veo que desgraciadamente siempre cuando se plantea el tema de la infraestructura están pensando más en la comodidad nuestra que en facilitar la relación, porque yo creo que en el fondo el que trabaja en esta área no es cualquier trabajo, no es cualquier trabajo, y desde esa posición de que no es cualquier trabajo, yo creo que los profesionales pueden hacer una segunda acción, que es atreverse a indicar otro trabajo, porque si no te vas por el lado fácil que te acostumbras a mentir, como hacer aquellos que tienen extraordinarios porcentajes, que probablemente ganas bonos y los aplauden en alguna parte, cuando en realidad lo que hacen es una mentira institucionalizada, que no sirve pa na, porque a tal punto se llega, y ahí empieza también porque no se propician estos encuentros, qué voy a ir a decir si tu trabajo es una farsa, no te puedes exponer al juicio crítico de los otros, porque te van a preguntar oye cómo lo hace ustedes, entonces no solamente el SENAME no lo hace, sino que también lo que decían antes los psicólogos, cuando llegué me llamo mucho la atención, la ganancia secundaria, la ganancia secundaria de hacer estos encuentros, entonces ahí tú ves algo que se empieza a descomponer, y se descomponen las instituciones, quienes trabajan en ellas, y te day cuenta que es complejo, porque la gente puede tener ideas súper críticas de la sociedad pero viven de la mentira, entonces critican pero están hasta el cuello, hasta el cuello. Y justamente con quienes son más dañados en esta sociedad que son estos cabros que van, ya peor no pueden estar, entonces, a mí eso me genera una molestia, porque siento que no, no se entiende, a mi juicio, puede ser una historia de otra época, pero yo creo que la gente que trabaja en el área social tiene que tener una actitud que no es la misma pa otros trabajos, no son equiparables, uno sabe que uno va a ganar menos, tiene que dar más de uno, poner más alma en esto, que la de un trabajo normal, porque a estar área a nadie le importa, o sea todo lo que fue psicología comunitaria desapareció de la universidad, una cosa vergonzosa, cuando era tan importante, de hecho el énfasis que tenían los psicólogos eran psicólogos comunitarios, y ya no hay. Ahora tienen que hacerlo como post-título, entonces eso no puede ser, yo creo que la elaboración, la pobre elaboración que uno observa en, de los programas, que ya no se escribe, no hay reflexión escrita, hay muy poca. De repente aparece alguien por ahí que publicó algunos paper, esa negación es gravísima, porque los programas se van a ver cuándo cumplen la norma, por eso que hay una tensión ahí, ya no están hablando de cumplir con la idea de que fuera un poco utópica de la reinserción, de participar de procesos, enfrentar esta tensión, estas dinámicas de exclusión social, poner en cuestión esos temas, sino que está planteado cumplir las normas. Entonces, y es cumplir esa norma te puede llevar a, es otra cosa, porque eso no tienen ningún sentido, o sea si tú ves la evaluación que se hace al final, es una cosa increíble, porque claro, el hecho de que ya no lo pongai tú, con tu lapicito, sino que la maquina te lo diga, es una hueá muy loca, es como que la maquina tiene la virtud de ser incuestionable moralmente, eso es ridículo po, si toda la información que está puesta ahí se la pusieron las mismas personas, entonces eso es lo que importa el porcentaje. Después subo el porcentaje y que más o menos se aproxime o se iguale con la ya...lo demás, no tenía tiempo ya pa pensarla. Entonces es volver a la lógica

del funcionario como se decía antiguamente o a las concepciones formalistas, es formar no más, tiene contenido, tiene una elaboración, nada de eso importa, se cumplió, para eso le pagan a usted. Esta hueá es así, a nadie le importa, hay que hacerla, entonces el sin sentido, y es complejo porque lo que aquí intentai trabajar es sobre el tema de los sentidos, entonces todo se empieza a pervertir, entonces cuando tu vei que los compañeros reclaman que el computador no funciona lo suficiente y no reclaman porque la vieja tiene que venir y tiene que tomar dos micros, ¿y ese no es un motivo de reclamo? Entonces debiéramos tener una oficina más cerca, pero yo estoy preocupado de que mi computador, anda lenta la hueá, entonces no puedo chatear. Entonces algo pasó. Entonces, claro uno va viendo la descomposición a todo nivel, entonces la directora ya no se preocupa de que, oye llevamos 4 años, 5 años, 7 años y no tenemos ninguna publicación. Sacamos el bono, el sindicato de qué está preocupado, ah nos pusieron un 80% así que vamos a cobrar el bono, entonces van a mirar de que, si hay plata pal bono, pero no de qué sentido tiene el trabajo, entonces todo se empieza a pervertir, todo, entonces al final qué hueá es esto. Entonces no es un programa (x) sino que es más complejo y está dentro de un contexto nacional y mundial donde el tema del dinero y del lucro y toda la hueá, la hueá del lucro pero todo el mundo está pendiente de la plata, el sindicato anda pendiente de la plata y el sindicato va a ser súper puntúo, pero está preocupado del bono...y las hueás que hacemos nosotros, no les sirve de nada a los cabros, les preguntamos después siquiera, nos reunimos alguna vez, oye cabros díganos, cuéntenos, dígnanos la firme, les sirvió las hueás que les hablamos nosotros? Nadie sabe po, lo que sí está viendo estadística de gendarmería y ministerio del interior, estos salieron del SENAME, con logros pusieron 80 y la mitad están presos, entonces ahí viene la crítica, entonces están funcionando mal, entonces hay que cambiarlo, pero no hay ninguna discusión más general, entonces todo empieza a perder sentido a mi juicio

¿Tú crees que la cantidad de gente que hoy día está trabajando en este programa es suficiente?

Mira, yo creo que, si uno tuviera la posibilidad de que hubiera un poco más, poner algunos recursos técnicos por hora, por ejemplo, un grave programa pa nosotros, pero por las condiciones de vida de los chiquillos precisamente que puedan presentar con algún tipo de psiquiatra, contar con hora psiquiátrica que tengan especialidad en este tipo de casos, porque llevarlos a un lugar donde le van a dar la hora y donde el cabro no va a llegar nunca y pueden pasar años en eso, puede ser necesario. Es un elemento que pa nosotros, yo encuentro utilidad. El otro es explorar en alguna otra disciplina, nos ha llamado mucho la atención la terapia ocupacional, quizás pa hacer algunas actividades pa hacer con algunas jóvenes, porque nosotros una limitación compleja que tenemos, que el tema de la comunicación está visto a partir de la habla solamente, pero no a través de la práctica y de la acción, pudiesen tener sentido pa los chiquillos y generar un espacio y no tenemos una arquitectura pa eso, un espacio de uno pudiera decir bueno, vamos a trabajar con figuras, o vamos hacer una clase de yoga, la experimentación a través de otras técnicas, de otros saberes, es algo que es muy reducido, por qué, porque la verdad te alcanza justo, entonces

si voy, es que si no sirve, entonces, y que nadie sabe, y que nadie, no es que la universidad, entonces como nunca lo integré no lo hago, entonces hay ciertos conservadurismo en términos de aplicar otras técnicas nosotros tenemos sospechas de que el yoga podría servir en algunos casos donde hay serios problemas de control de impulso, donde los cabros pudieran manejar algunas técnicas mínimas, pero ya es tarde, no lo incluimos, pero ni siquiera hemos podido decir que lo intentamos. La expresión artística, la limitación es de espacio, las salas no se prestan pa eso, si uno pudiese un espacio un poco más adecuado, donde pudiese ser, antiguamente el DEM planteó ocupar espacios naturales, entonces si vamos a hacer algo con los cabros, ocupar en Quilicura ocupar el espacio de la junta de vecinos de Quilicura, entonces era más cerca, era más propio, entonces a lo mejor ahí podríais llevar al cabro, entonces, no eso ya desapareció, porque el delito. Entonces en vez de abrirse otras instancias, yo reduzco a la persona al delito, entonces quieren que haya auto reportes del delito todos los meses, es una locura, o sea, desnaturalizar esa entidad que se está construyendo obviamente que no puedo estar afirmando de todas las conversaciones, entonces, si bueno, bueno si quiero abrir otra dimensión de la vida del chiquillo, el deporte, el arte, le abro un mundo, muchas veces muy restringido por las limitaciones de acceso, etc. Esas pocas, espacios de experimentación, tener la parte artística, deportiva, cultural, de otras técnicas, de otros saberes, ahí nosotros tenemos una enorme vació, una enorme deuda, que el espacio quizás no es tanto, es la disposición, porque claro, si al final, llevamos cuestiones de agua, quieren una piscina, es ridículo. Había un viejo concepto de Goffman, que antes había que quizás la Marcela Vidal de repente se acuerda, el incompleto institucional, por la idea de crear instituciones totalitarias, institucionalizar a las personas, entonces la institución no tiene por qué tenerlo todo, porque es absurdo, si al final pasarían a ser niños dependientes de nosotros. No po, tienen que, son jóvenes, son niños, son adolescentes que están y son parte de ese mundo, con la diferencia de que ellos cometen delitos, pero eso no los anula como ser, como persona, por lo tanto, si vamos a hacer un curso que se integren los que puedan. Esa dimensión, esa relación más cercana nosotros la perdimos, ya no la tenemos. Entonces por eso que es clave pa mi poder instalar a los delegados en esto, por qué, porque eso te. Mira ya, conocí a la junta de vecinos, ah sí. Aquí tengo que ir a la junta de vecinos, salir de acá, porque te empezai a acostumbrar, en cambio estay ahí mismo, conocis a los viejos, oiga saber que me puede prestar la sede, vamos a hacer una sesión, teni ahí mismo a los chiquillos, no los estay sacando de su espacio natural. Y conocis a los otros viejos, hay un club deportivo que el cabro se puede ir a jugar a la pelota y reestablecís una relación social que está limitada en este momento, pero significa estar allá. Ahora, que eso es incómodo, que no los podís controlar, pero eso no es lo importante, lo más importante que tenga relación con los chiquillos y su mundo, no si lo podemos controlar, no si va a llenar la carpeta las 24 horas. Porque todo tiene hora, es una locura, si el evento a las 48 sino queda la cagá, no podemos cobrar el subsidio, estamos en déficit, entonces pasas a hacer otras cosas más importantes que lo central. Ahora, invariablemente hemos pensado que hay que recibir el subsidio, pagar, todo eso es verdad, pero cómo tu adaptas, le das el estatus que requiere la atención.

¿Oye y respecto de...la formación profesional, es suficiente?

Si hay algo que, a mí, yo creo que al final, en general...pa lo que se exige yo creo que es suficiente en la medida que las personas tengan la posibilidad de acumular experiencias, porque técnicamente la mayoría vienen con las condiciones básicas de trabajar. El tema es que es otro mundo. Eso no lo puede aprender si no lo hacís también con una cercanía pal trabajo, porque claro yo me he fijado, a mí me pasó y a todos nos ha pasado, uno recibe los casos de otro, encuentra cosas que el otro ni vio, y uno queda como chucha qué ojo que tengo, avances que el otro no logró, puta también, enganché bien, y de repente viene una catástrofe, y se te caen todos los logros, y chucha no sirvo pa esta hueá, no sé nada, todos los cuestionamientos que uno se genera que hacen que uno entre en crisis, entonces yo creo que pa eso son procesos donde las personas, lo bueno de la gente nueva que viene con lo nuevo, cosas que los viejos ya por algún motivo se desconectaron, pero van trayendo cosas nuevas y los viejos pueden aportar. Entonces, yo creo que el equipo es lo fundamental, no las personas, el equipo, si el equipo se logra entender como un conjunto de personas que intervienen todas, en todo, pero tienen cuestiones diferenciadas por qué, porque mira, es bien cruel, se habla mucho de equipo, pero se entiende poco. Nosotros inevitablemente, si tu fuerai asesora, hay casos que cuando tu tienen que son complicados, no se lo voy a dar a los nuevos, y si no tenemos una lógica de equipo, y después va a pasar cuando tengamos la lógica de los bonos por logros, me voy a cagar a los viejos porque seguramente esos casos tengan todo el fracaso, con un alto porcentaje, entonces qué significa que los viejos si cachan eso, me van a decir, no po hueon me estay tirando puros casos duros y al final me van a evaluar igual que al resto, entonces ni cagando po, si me voy a dar uno malo, dame uno bueno, entonces la lógica de equipo se destruye porque no hay una, porque el viejo si puede recibir más fracaso, porque estay más seguro, sabís que esos fracasos no son, hay un porcentaje de uno ahí, pero son cuestiones que son mucho más profundas, podís sostenerte mejor ante la caída. Pero una persona que está partiendo si 3 o 4 casos, chucha están todos presos, el otro anda arrancando, entonces qué hueá estoy haciendo aquí, o sea no podís traspasar esa responsabilidad a una persona que está partiendo. Tení que gradualmente irla preparándola también y eso requiere que haya un equipo y que alguien de repente asuma una función más dura, esperando que el otro que cuando le toque a ella te va a tocar, y va a tener que facilitar el trabajo de otro que va a llegar después porque aquí se madura muy rápido en el trabajo, en 2 o 3 años la persona ya tiene harta experiencia acumulada. Entonces en ese sentido la lógica de equipo pa mí es clave, entonces yo creo que técnicamente la mayoría vienen con la base, lo que pasa es que las otras adaptaciones son en la relación compleja del trabajo, de casos que, temáticas que, porque es imposible, o sea nadie las va a tener resueltas, si encontray todo tipo de locuras. Entonces, ese nivel de, no sé po, el otro día llego un caso, yo creía que había escuchado todo y ah esta hueá no la había escuchado en veintitantos años, una hueá increíble, si las conductas humanas son las hueás más insólitas, entonces claro, quién te puede preparar, porque si traís a alguien así, tení que pagarle 5 millones de pesos, un médico, el doctor Maturana pa que se compre un BMW, entonces, no. O sea, de a poco, por qué, porque en el fondo más que el saber propiamente tal, el saber está contenido en el equipo, en el equipo completo de trabajo, entonces si yo creo en que realmente el equipo

debiéramos ser nosotros, lo que nos falta es humildad, pa facilitar eso encuentros. Pero eso es una, es un tema compleja en una sociedad competitiva, donde yo diga, mira yo no sé hacer esto, tú lo hacís bien, ese reconocimiento es muy duro, porque todo el mundo quiere mostrar su fortaleza, entonces, pero el equipo pa mi es lo central, porque el colectivo es donde está el conocimiento y la experiencia, de todos, de lo bueno, de lo novedoso, de lo más antiguo, ese es el espacio de creación, no puede ser una persona, con lo que pagan aquí es imposible, este es el mejor pagado de Chile, imagínate el resto. Entonces, y a qué y aun así no te alcanza, y ves cuestiones que tienen enormes vacíos, te encontray con situaciones que son impensables, o sea voy a tener que hacer como 3 doctorados pa ganar seiscientas u ochocientas lucas, ni cagando. O sea, no hay como. Yo creo que el equipo y ahí es donde la posibilidad de contar con psiquiatra, con alguna disciplina distinta, alguna introducción de un área artística, por ahí ese tipo de cosas te alivian, pero porque la tenemos la coordinadora de redes, está el Lucho, está la Daniela con el tema más de sistematización, que es un tema que todavía nos falta mucho y lo otro quizás es reducir los casos, yo creo que con 12 casos es, pa el nivel de complejidad y pa lo que yo creo que debiera hacerse, porque pa mi es clave una mayor vinculación con el territorio y con la familia, pa mi eso es clave, sino, porque no puede ser, las universidades, no puede existir todo un proceso de en la puerta, eso no es integración, es ir a dejar un papel, pero pa eso no podis tener tantos casos, entonces claro, la norma permite hasta 20 casos, eso es una locura, pa mi 12 casos debiera ser el tope, porque eso te permite concentrar tiempo y energía, disposición, darle más tiempo, pero más de esa cantidad es muy difícil.

¿Oye, en qué crees que aporta la relación asesor técnico-delegado a la intervención?

yo creo que es un aporte importante, yo sé que con mucho no les hace por dos cosas, primero por la terrible responsabilidad que de alguna forma se establece simbólicamente, cuando uno como delegado toma un caso, como que uno se hace cargo un poco de la vida entendiendo además el tema histórico de la ausencia de figuras de protección, que en general pa mí el gran problema de los cabros es ese, más que la pobreza, el tema del abandono...el porcentaje de abandono por parte del padre es altísimo y curiosamente es un tema super poco investigado, también de las madres, pero del padre es...entonces las transferencias y contra transferencias que se instalan ahí son poderosísimos, demasiado poderoso, y más encima el tribunal te tiene como visto que es usted, y de SENAME y desde el directorio, y todo el mundo te, y hasta la mamá del cabro te dice es su cabro, es una locura, eso es muy raro como una persona que es un extraño, te vay a hacer cargo de la vida de un hueón, es una hueá increíble, y si le pasa algo lo que significa, ¿me entendís? Y lo que uno se involucra en la vida de otra persona y como lo integra en su propia, ese es un tema extraordinariamente complejo.

¿Y el asesor técnico como aporta en eso?

El asesor ahí se instala desde una lógica de, de observador del sistema. Donde se integra el delegado y eso a los delegados les cuesta cachar, porque se resisten po, entonces creen que uno lo va a andar puro sapeando que recientemente ha pasado mucho eso, pero se

entiende poco la figura de observador de ese sistema en el cual se integra el delegado porque esa es la idea, que se integre, no puede no integrarse, en ese espacio de integración es donde tiene que generar este espacio comunicacional de intercambio de relatos, de significados y recomponer esa hueá pero tiene que estar metido ahí, con todos los procesos de, que puede quedar atrapado o inducido y ahí uno tener que ir advirtiendo, estay aliando, porque pasa, eso de las descalificaciones pero terrible a las madres. Entonces uno, oye, pero esta vieja anda sola con, el marido se fue, y ella sola y más encima tu sentís que es una vieja de mierda. Es pobre, trabaja por la miseria, ¿qué tiempo le pudo dar? Y más encima tú la criticai, yo no habría sido culo solo criando dos o tres cabros chicos y más encima que venga un hueon de una oficina a criticar, porque pasa, por qué, porque sentís la rabia del cabro chico abandonado porque la mamá se sacaba la chucha y se empiezan a involucrar, ahí obviamente que empiezan a producirse procesos, que son inconscientes po. De ahí hay un tema del psicoanálisis que pudo haber sido muy bueno en ese sentido, de todo el proceso de transferencia, cómo quedan transferidos en la relación y cómo te preparai pa eso. Eso es un aspecto. Pero pa mi es relevante porque pasa mucho, por qué, porque curiosamente la mujer es la culpable, en una sociedad que el feminismo es super fuerte, pero en general la mujer es la culpable, la madre, la abuela y tu decis pero cómo, eso no puede ser, si son ellas las que, a los niños los podrían haberlos dejado botado, podrían haber hecho abortos, lo podía haber tirado a la basura, lo podría haber matado, lo podría haber entregado en adopción, y se quedó con los cabros chicos a pesar de toda esa mierda de vida, entonces hay que respetarla por lo menos, hizo un esfuerzo, se equivocó claro, pero mira de donde viene, como lo ha hecho ella también, ir abriendo esos espacios también porque están metidos en una emoción compleja, pelea con ello. Eso pa mi es clave porque si no, hacis justamente lo que hace el consultorio, la asistente social, que reta a la vieja, familia disfuncionales, familias desestructurada, la vieja es negligente, puras hueás negativas, nadie le reconoce nada bueno, y ahí justamente hay una tensión que es fuerte, es fuerte porque no se... a mí me llama la atención que algo tan viejo en la psicología no esté como socializado en el área, porque es evidente que eso ocurra, y además teni respuesta ya viejas de cómo enfrentar ese tipo de situación, entonces ese es un aspecto. Lo otro tiene que ver con interrogar el proceso permanentemente porque en la acción directa uno se pierde, los casos más complejos, yo al menos me pasaba a mí que sentía que iba, que me dijeran qué sentís, que te pasó, y yo corrí detrás de este cabro dos años, tres años, pero nunca nos pudimos como sentar a conversar, y ahí puede que el cabro terminara preso por algo o se acabara la sanción, pero tuvimos miles de visitas, montones de encuentros en tribunales, pero nunca pudimos entrar en un tema profundo, entonces, eso, porque los casos que te van planteando permanentemente tensión, entonces tu llegay y al cabro lo echaron de la casa, y qué hacis tú, sabís que el hueón va a estar botado debajo del pulento o ahí en el canal, entonces te queday con una amargura y en una situación tan, tan de impotencia, que es super complicado vivirla solo, y si le pasa algo, o tienes que tomar decisiones complejas, qué pasa si, no, no más, no podemos hacer nada. Cómo lo hacís tú, no podís, no podís sostener esa responsabilidad solo. Yo creo que el tema de tomar decisiones importantes no puede ser solo, tiene que haber otro, por qué, porque el riesgo

que tomaste es tan grande, o porque eso sería una consecuencia que puede ser muy grave, no te podí quedar solo con esa responsabilidad, aparte todo el aspecto más de análisis, viendo los casos, en este caso he adquirido más una labor casi pedagógica por la alta rotación, la alta rotación ha hecho que yo, la Tati fundamentalmente, porque Vicente está desde la elaboración de los instrumentos más mínimos, oye el informe esto, que esta idea no, pero teni que agregarle más cuestiones casi de la forma, porque nadie sabe po, si son cuestiones, ¿por dónde uno lo aprende estas cuestiones? Y si voy al tribunal a qué lo que tenemos que poner atención, el otro día una delegada mandó una hueá, una especie, un lenguaje muy imperativo a una hueá del SENAME, se volvieron locos estos hueones. Claro po, es nueva, no cacha que no corresponde que no es nuestra labor, porque le dijeron que el cabro había sido maltratado y quería que le expliquen por qué lo maltratan, la podrían haber despedido. Entonces, no, no se preocuparon. Estos son los hueones más cagones en una cadena, de eso estamos hablando, que no tení ninguna incidencia, entonces nosotros, todos los otros hueones son autoridades para nosotros y esos hueones ahora SENAME ahora que están cuestionados por todos lados y obviamente que tú les voy a tocar un tema, te van a arrasar porque saben que nosotros no tenemos espalda como dicen ahora, pa llamarles la atención a ellos, en un momento en que los investigan por todos lados, entonces claro, todo es, desde las cosas más mínimas, entonces es una labora más de acompañamiento que no debiera ser, una vez que ya está el equipo instalado, cuando ya estay pasai otra etapa de análisis y de acompañar la intervención, que yo creo que es importante por ejemplo, hay los casos más complejos donde se requiere una intervención familiar no puede hacerlo solo el delegado, tiene que ir con otro profesional que vaya abriendo esos temas, porque la familia de alguna forma igual te traspasa el tema del cabro, me entendí, entonces, quien permite salir de espacio, si está solo, está acorralado, porque a su cabro le hizo, o usted lo que hace no sirve pa na, entonces trae conflictos de alguna forma.

Oye en términos de la política pública directamente, ¿cómo es la oferta o la relación en realidad con la oferta de salud física, mental, de educación, de trabajo?

Con otra institucionalidad, bueno lo que más opera porque hay convenio antiguo ya y toda una historia de relación con el sistema SENDA. Que es un programa específico pa infractores de ley que será como, cómo le llaman tiene un nombre

¿PAI?

Sí, pero son como doble patología, tiene un nombre eso, pero ya no me acuerdo, entonces supuestamente son más especializados que otras porque aparte del consumo está el tema del trastorno de conducta. Ahora los problemas de conducta se relacionan al delito, y tienen subvenciones altas. Ahí es lo que hay. A estas alturas no era mucho lo que llama la atención es que sea pa todos los efectos del análisis del tema de, de los hogares, de delito que se mantenga la vinculación como factor de riesgo es fundamental el consumo de drogas, cuando hay otros factores que son mucho más importante a mi juicio, pero no se investiga. Pero está eso, y eso está como obligado el protocolo y tenemos una serie de

procedimientos y yo diría que por la edad y por la condición, de 100 casos no termina ni el 10% los tratamientos, pero son un soporte en algunos momentos, te alivian el trabajo, momento de mayor crisis, tienen más elementos pa echar a mano en la intervención en situación de crisis, una internación en una UDAC, por ejemplo, en una unidad residencial, que de otra forma sería muy difícil hacerlo. Ahora que eso que los tratamientos van a concluir, eso es imposible, ni el 10% termina. Menos yo creo. Pero, eso está, por el lado de la oferta educativa hay harta, hay limitaciones quizás en términos de chicos que presentan algún trastorno de aprendizaje, nosotros tenemos un programa ahora, pero está en una etapa como naciendo como oferta, entonces probablemente con los años, si tienen mayor capacidad de pesquisar trastornos de aprendizaje o situaciones de vulneración vivido que tienen como un impacto traumático en los chiquillos, sufrieron situaciones de bullying, estrés profundo, maltrato por parte de los docentes, y que generaron un rechazo y ahí hay cosas que se pueden a lo mejor instalar desde un espacio distinto, que tenga otros elementos más acogedores o especialista en algunas áreas que pa poder desarrollar algunas funciones básicas de, que le permita a la persona poder integrarse a espacios sociales como trabajo, con menor dificultad, eso yo creo que falta un poco, pero ahí si uno ve que hay un pequeño avance a través de los años. Donde hay hartas limitaciones es el tema laboral, ahí hay un déficit y eso no es fácil porque ahí la oferta de mano de obra que hace los empresarios y la gente que contrata, prefiere gente que no tiene antecedentes, pero ahí es donde hay una mayor carencia y en la parte de capacitación donde se exigen demasiadas formalidades, o sea el octavo básico, si cuando en realidad pa estos chicos se olvida que la adolescencia es una construcción social, histórica, cultural, que por lo tanto no existe adolescencia durante gran parte, el 99% de la humanidad no existió adolescencia, eso es una formación de la modernidad, antes solo estaba la condición de niño y cuando yo digo eso, puta es que la antropología tiene una visión más amplia, entonces la gente que tiene que terminar la enseñanza media, es ridículo, pa qué pa ir a barrer después, pa poner una estantería en cuarto medio, si eso es absurdo, entonces hay poca flexibilidad, porque se entiende que con eso el Estado cumple, eso es absurdo. Porque además el efecto de mostración que tienen muchos cabros que terminan cuarto medio y están trabajando igual súper mal, entonces no es un elemento que a nivel, y no se ve bueno qué piensan ellos, porque esto está pensado de la autoridad, las clases medias que son las que opinan, no desde los sectores populares, mucho menos los marginales, entonces aquí se ausenta la educación, y si tiene que hacer algo más funcional, bueno será más funcional y si habrá que habrá que abrir más posibilidades de trabajo, eso y eso asociado, nosotros no tenemos por ejemplo, o sea un cabro roba pa subsistir cómo se enfrenta eso, cómo se enfrenta, si tú no tienes subsidio, sin una familia de apoyo, entonces un tema así de mal, así de concreto no tiene ninguna discusión sobre eso, entonces tu decís mira, este cabro me dijo sabe qué, yo dejo de robar pero usted apóyeme con comida, me paga la cuenta del agua y la luz y hago el curso y entro a trabajar, si alguien quisiera hacer eso no hay como sostenerlo, porque no hay un subsidio pa eso, entonces qué, entonces qué hace, uno se hace el hueón, el cabro se hace el hueón, viene pero sigue robando porque no tiene otra fuente de ingreso, entonces, bueno que trabaje, sí pero con lo que le van a pagar, si no tiene experiencia, le

van a pagar 200 lucas, no vive con eso. Entonces, esos temas, tampoco está planteado, como forma de capacitación que conlleven un subsidio que le permita al cabro por lo menos la satisfacción de ciertas cuestiones básicas, solamente KOMTASU tiene eso y son 10 cupos pa todo Santiago. Entonces, no alcanza. Nosotros con suerte hemos tenido uno al año y el resto, claro, la locomoción, pero no es suficiente.

Oye, y ya, como

Eso, yo diría que en esa área en capacitación y empleo la ausencia de subsidio y de condiciones más flexibles pa la condición de los chiquillos que no cumplen con las condiciones o con la edad, ahí es donde mayor deficiencia. El tema de salud mental que mientras no haya una posibilidad de contar con especialistas que puedan trabajar como ambulatoria, no, hay un porcentaje importante de chiquillos.

¿Oye respecto del financiamiento que recibe este tipo de programas crees que suficiente?

No po, no es suficiente porque justamente no da las condiciones para contar por ejemplo con un espacio de experimentación. Porque nosotros podríamos experimentar porque es nuevo todo, entonces bueno, vamos a aplicar no sé, técnicas de comunicación que son a través de, no sé de la gestualidad, o de representaciones o de juegos, no sé, no tenemos esa posibilidad porque si lo hacemos, claro, podríamos hacerlo, pero sería sacarle plata a algo que ya está probado, entonces no hay esa posibilidad, no hay ese espacio. Para que tú puedas apostar incluso equivocándote. Entonces...por ejemplo contratar a alguien que hiciera un taller, que fuera terapeuta ocupacional, que significa tener un espacio, que ya podemos tener un espacio en otro lado. Hay limitaciones económicas pa la complejidad de los casos que se tienen, que no necesariamente va a ser mejorar los sueldos, podría ser también, sobre todo los de los delegados, pero no hay posibilidad de contar con más profesionales por tiempos específicos, que sería bueno poder ir viendo esa experiencia e ir sacando, observando, como experiencias piloto, el efecto que tienen y bueno si no resultaron no resultaron, pero por lo menos probarlas. Y en el caso de los chiquillos la dificultad de acceso a subsidios pa casos complejos como esos, donde no hay una familia, la mamá o el papá preso ¿y qué hace el cabro? Tiene hermanos chicos y tiene que alimentarlos po, entonces, situaciones son bien dramáticas no tienen solución.

Bueno yo no tengo más preguntas, no sé si quieres agregar algo más

No, eso, te agradezco la entrevista.

Gracias a ti.

Entrevistado 8

Bueno para empezar, necesito que me digas tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

A ver, de profesión profesora diferencial y trabajando en Fundación DEM alrededor de 6 años

Bueno me gustaría que partiéramos hablando un poco en términos técnicos y teóricos de lo que le es pertinente a este programa, partiendo por las orientaciones técnicas de SENAME. Bueno primero saber si conoces las orientaciones para este tipo de programa en particular

Sí, si sí, las conozco

¿En qué medida esas orientaciones son un aporte y tú las puedes aplicar?

Yo creo que sería bueno partir diciendo que más que orientaciones técnicas son mandatos técnicos, ¿ya? Lo que hace SENAME es entregar las bases técnicas para la ejecución de las sanciones PLE, pero claro están planteadas como orientaciones, pero en el fondo son mandatos. Por qué te digo que son mandatos, porque lo que ellos plantean como orientación es lo que finalmente te miden, te miden como cumplimiento de metas, entonces si uno pudiera tener un margen de moverse, a ver, más que de moverse, como de poder hacer algunos cambios en las orientaciones técnicas son bastante mínimos, uno puede hacer cambios, pero siempre manteniendo la esencia de lo que te indica la normativa técnica, ya. Ahora ellos trabajan, de, las orientaciones técnicas están enmarcadas dentro de varios conceptos, o desde o más que de conceptos, como de planteamientos más, por decirlo filosóficos, o que quieren dar un soporte técnico a lo que hay que hacer, entonces se paran desde el tema de derechos, trabajan, ellos plantean trabajar el tema familiar desde una mirada sistémica familiar, trabajan el tema de género, el tema intercultural, entre otros. ¿ya? Entonces eso sería como el paraguas por decirte como desde donde uno debiera pararse para poder elaborar la intervención con los chiquillos. Ahora nosotros desde el programa hemos hecho otros aportes al tema de las orientaciones técnicas, por ejemplo desde el DEM se introduce el tema ecológico, como estrategia de intervención también, se trabaja el tema de inmigrantes que ellos lo trabajan intercultural, pero acá se trabaja principalmente el tema de migrantes, que en este momento no hay muchos, pero en su tiempo hubieron varios casos, entonces hubo que desplegar algunas estrategias distintas con ellos... el tema redes que ellos también lo mencionan también y acá se trabaja también desde el tema ecológico, el tema más, sistema ecológico, el tema redes, pero en general lo que nosotros como programa tenemos que hacer es acoplarnos a las orientaciones técnicas, no tenemos mucho margen más de movernos, porque eso significaría poner en riesgo la continuidad del programa, si uno saliera de ese marco teórico, ¿ya?

Y en cuanto a la supervisión técnica que hace SENAME, ¿esa supervisión es un aporte crees tú a la mejora de las intervenciones?

A ver, yo creo que la supervisión técnica está centrada principalmente en el cumplimiento de metas, cuando se elabora el proyecto, todos los proyectos SENAME tu comprometes ciertos porcentajes de cumplimiento en los objetivos que para ellos son importantes, que

son las escalas de medición que tiene SENAME y que las hace trimestralmente, lo que hace la supervisora técnica, es primero velar que lo que tu comprometiste en tu proyecto se ejecute de esa forma, ¿ya? Si tú lo ejecutas de esa forma y quieres sobrepasar eso lo tienes que ver directamente con ella y que te lo autoricen, pero ella vela que lo que tu pusiste en el fondo en el papel del proyecto lo estés cumpliendo, en términos de tiempo, de orientaciones técnicas y de cumplimiento de metas, ahora ¿en qué es un aporte ella? Por lo menos acá yo veo, más que un aporte técnico, porque ella no hace asesoría técnica con los delegados ni con los asesores técnicos tampoco, no hace asesoría técnica, lo que ella hace es una devuelta de cómo tú vas trabajando tu proyecto, en el fondo es casi como un gestor de calidad, te va diciendo bueno “sabes qué tu comprometiste que el 80% de los jóvenes ingresado va a tener evaluación psicopedagógica y resulta que yo vengo acá y tu comprometiste ochenta y llevay un 30% de los cabros evaluados por lo tanto yo te levanto una observación respecto de esto” que las observaciones que hace la supervisora técnica van desde una observación grave hasta un sobresaliente, cuando tú haces más de lo comprometido, ¿ya? Y ahí te va poniendo la nota de la escala del 1 al 5, entonces claro, ella es una gestora de calidad diría yo, ella te va diciendo lo que vas cumpliendo y lo que te falta y uno va cada vez que tienes una calificación por bajo el tres, porque hasta el 3 es cumples con reparos por decirlo, el 4 cumples y el 5 sobresales, pero ya con nota 2 o 1 o puntaje 2 o 1, cuando somos evaluados en esa categoría lo que debemos hacer los asesores técnicos junto con la dirección es levantar un plan de mejora de ese punto en particular, por eso te digo que más que desde lo técnico ella es una gestión de calidad diría yo, porque esa es su función, ver lo que uno comprometió en el proyecto se cumpla, más que eso

Y en tu opinión y en tu experiencia, ¿crees que hay coherencia entre la exigencia de SENAME, la exigencia de la ley y esta supervisión técnica?

A ver, yo creo que...lo que te pide SENAME en términos de porcentaje de logro, es muy alto, pa la oferta que tenemos, ¿ya? Te pide un ejemplo, que el noventa por ciento de los cabros estén estudiando, eso te lo exige SENAME y para adjudicarte el programa, que eso es un poquito lo perverso, para adjudicarte el proyecto, para que no tenga reparos no puedes comprometer menos que lo que ellos te piden, entonces estamos obligados a comprometer aunque sepamos que no lo vamos a lograr un 90% de logro, entonces cuando eso no ocurre sabemos que vamos a tener una amonestación y que vamos a tener que levantar un plan de acción o un plan de emergencia pa subir esa meta, pero en el fondo hacemos proyectos con metas que sabemos que son poco reales, por ejemplo que el 90% de los cabros que estudien, cuando no hay oferta para todos y no hacen, lo otro que SENAME hace no te diferencia a los chiquillos por perfil, entonces todos tienen que avanzar en la escolaridad aunque sean niños con consumo, en situación de calle, no te hacen la diferencia, nosotros en el proyecto lo hacemos, pero desde SENAME nunca vi una lógica de decir vamos a trabajar con los jóvenes, pero separados por perfiles, no hay perfiles, caben todos en el mismo saco ¿ya? Entonces claro, no hay coherencia en el tema de las metas, porque son metas muy altas para la oferta que SENAME tiene, ¿ya? SENAME te

exige que todos los jóvenes entren a capacitación teniendo mayores de 18 años, pero te piden que tengan el 8vo aprobado, la mayoría de los chiquillos nuestros están entre 5to y 6to aprobado, no cumplen con el perfil para capacitación, pero ellos te piden que el 100% mayores vayan a capacitación. Lo otro que ellos te piden, por ejemplo, es que de los chiquillos ingresados a capacitación todos deben terminar la capacitación, entonces es una meta poco real por el contexto, por el tema del consumo, que hay chiquillos que interrumpen que de repente recaen, el tema de la motivación, el tema de que caen por otras causas, entonces, claro, no hay coherencia entre las metas SENAME con la oferta, o como los programas podemos dar respuesta a esa, a esa exigencia SENAME. Entonces, por ejemplo, nosotros hace dos años atrás el tema de la capacitación, los chiquillos iban a capacitación, pero eran capacitaciones pagadas por nosotros, que nosotros las costeábamos como programa ¿por qué? Porque les buscábamos un lugar que les quedara cerca, íbamos a un lugar donde el chico no estaba contaminado con otros chiquillos con infracción de ley, sino que eran chiquillos que iban a matricularse como chicos sin ningún antecedente, buscábamos capacitaciones que a ellos les gustaban más que las que proponía SENAME y ahí nos fue un poco mejor, porque en el fondo veíamos el interés del muchacho y donde él podía ir, más que SENAME viniera mira, mira lo típico, instalador de piso flotante, cuestiones que a los cabros no les hace mucho sentido, entonces por ahí nos fue un poco mejor, pero en términos de normativa técnica, exigencia y oferta o programa, claro, oferta programática de SENAME, no hay coherencia, está muy desajustada, ahora también hay que entender que desde la política pública las metas SENAME responden a políticas públicas más que a procesos con los chiquillos ¿ya? SENAME debe levantar datos, que diga que tiene a la mayoría de los chicos estudiando, debe levantar datos que los cabros se están capacitando, porque hay un entendimiento lineal, creo yo, respecto a la involucración del delito, y yo creo que mientras el niño, el joven estudie, se capacite y trabaje va a desistir del tema delictual y no es así, porque el contexto familiar no está mirado, ¿ya? de hecho en las últimas orientaciones técnicas, el trabajo familiar está muy relegado a solo un acompañamiento y si uno está en esto y conoce más de la dinámica de los chiquillos, debe entender que el cabro delinque no solo porque no esté estudiando, porque no esté trabajando, tiene que ver con temas de, familiares, que no, que el SENAME no los contempla y cree ilusamente que el cabro va a estar trabajando y va a dejar de delinquir, entonces ahí tampoco hay coherencia, no hay un trabajo por ejemplo, no considera la reparación dentro de las orientaciones técnicas, y aquí tenemos chiquillos que efectivamente tiene que ir a espacios de reparación, espacios de salud mental, y el SENAME no lo considera como prioridad, ¿ya? Entonces no hay, si tú me preguntas hoy día yo creo que no hay coherencia. Ahora, la supervisora técnica no entra en esa mirada, ella le interesa que tu cumplas las metas y que eleves tus estándares de atención, no cuestiona, porque, además, es una cosa bien compleja, complicada de SENAME, las orientaciones técnicas se hacen en SENAME nacional, quienes revisan que esas orientaciones técnicas se cumplan es SENAME regional. Entonces, cuando uno asume y le levanta a la supervisora y le dice mira nosotros pensamos que la meta de escolarización es muy alta, es que eso lo dice la nacional y no hay un puente entre la nacional y la regional,

los documentos bajan y ellos ejecutan, entonces ella en el fondo ejecuta o vela que se cumpla una normativa técnica de la que ella tampoco participó porque son dos estamentos muy distintos y que no hay relación entre ellos, la nacional y la regional, quien nos supervisa a nosotros es la regional, quien hace la normativa técnica es la nacional, la regional nos supervisa y la nacional hace a normativa técnica. Entonces tampoco hay coherencia ahí

Yo entiendo que acá en el DEM está el manual del delegado, antes de esta versión ¿había algo parecido?

Mira lo que había era un protocolo de trabajo, pero era muy, muy incipiente, no había habido nunca una versión que reuniera todo el quehacer de todos los actores de los que cumplimos la, que ayudamos, que velamos por el cumplimiento de la sanción, sea delegado, asesores técnicos, la dirección. Ahora lo que se ha logrado hacer con este tiempo es el manual del delegado en términos de funciones y de responsabilidades, ¿ya? Pero, así como está el manual del delegado, debiera existir el manual del asesor técnicos, tal vez el de los choferes, algo más completo, yo sé que administración central trabajo en un documento así, es algo que se está revisando, donde aparece todos los que trabajamos en el programa, no solo los delegados. Ahora, ese manual nos llevó mucho tiempo sacarlo y lo que se hizo ahí se recopiló información, es como una especie de sistematización diría yo, del quehacer del delegado, pero enfocado en las funciones y en las responsabilidades que tiene, en el fondo es como rayado de cancha de cuando tu recién llegas a trabajar acá, esto es lo que tú tienes que hacer, esto es lo más importante, es como un manual de inducción. Pero, antes solamente estaba, se había ido traspasando de como a través de los delegados, pero de manera oral, los asesores hacíamos el tema de la inducción y había unos documentos sueltos y eso uno se los va pasando, y todo eso se concentró en este manual. Este es un manual que todo el tiempo va a estar cambiando ah, porque todo el tiempo van apareciendo protocolos nuevos en SENAME también, la labor del delegado cada vez se ha ido complejizando mucho más, entonces ese manual va a estar yo creo que siempre va a estar como en constante cambio, pero las bases de lo que debe hacer el delegado está ahí.

Y, porque este manual del delegado también tiene como modelos teóricos

Sí

¿Esos modelos teóricos tú los conocías de antes?

Sí, de referencia por otros trabajos

¿Y crees que son aplicables?

Son muy amplios, yo creo que es muy ambicioso, yo creo que si uno mira hoy día los modelos teóricos con los que estamos trabajando no los abarcamos todos, yo creo que no. Estamos al debe en algunos, por ejemplo, el tema de género, yo creo que aún sigue estando al debe en los planes de intervención y en la intervención con los chiquillos. Ahí se trabaja también el tema de redes, yo creo que en redes estamos trabajando bastante bien, se ha

ido puliendo con los años el tema de redes. Ahora tenemos un intermediador laboral. Aparece inclusive un enfoque posracionalista, que es un enfoque que no se trabaja acá y que se toma porque los chicos que llegan por materia de abuso sexual son derivados a un especialista, especialista en trabajar con abusadores sexuales mayores, que cometieron delito como menor, pero que ahora son adultos en su gran mayoría, y el, el enfoque que tiene para trabajar es un enfoque posracionalista, pero no es algo que nosotros en DEM trabajemos. Entonces yo creo que claro, lo que aparece en el manual del delegado es muy amplio, se tomó todo lo que había, pero eso en práctica, como te digo, redes estamos trabajando fuertemente, el tema familiar en pañales aún con los delegados, cuesta mucho trabajar el tema familiar, porque además la ley no lo contempla, la ley te dice que es el individuo que cometió el delito y por lo tanto hay que trabajar con la familia, nosotros entendemos esto como un tema sistémica y por lo tanto, hay que trabajar con la familia, se está trabajando en eso. Pero, el enfoque de derechos también lo trabajamos. En su momento el tema de migrante, intercultural, pero estamos como al debe en algunos enfoques, que la idea es que en una próxima licitación esas falencias se vieron y el nuevo proyecto viene, donde achica el tema de los enfoques, no son todos, pero se trabajan todos durante el proceso de intervención.

¿Y tú crees que el manual del delegado es un aporte a la intervención?

Sí, yo creo que sí. Yo creo que clarifica, más que a la intervención, porque ahí lo que hace el manual del delegado es hacer mención a los enfoques teóricos, no te dice cómo trabajarlo, ¿ya? ahí cada delegado ve como lo trabaja y un poco lo que hacemos los asesores es como entregar algunos matices de cómo trabajar estos enfoques, independiente, y también entendiendo que la, que es un equipo interdisciplinario, o sea tenemos varias profesiones, entonces las miradas del fenómenos es distinta también, pero yo creo que es un aporte más que a la intervención, yo creo que es un aporte al trabajo del delegado, pa allá está enfocado, que le permite al delegado ordenar su trabajo, y responder a lo que SENAME te evalúa, ¿ya? Que la pega del delegado es, por un lado, tiene, es lo que revisan los asesores, que es la intervención propiamente tal, pero por otro lado que te toma mucho tiempo y lo que SENAME más te revisa que es el tema administrativo y el tema administrativo yo siento que el manual te ordena. Trabajamos todos con los mismos instrumentos que antes no era así, se trabaja todos con los mismos instrumentos, trabajamos todos con los mismos formatos, trabajamos todos con los mismos plazos, entendemos los informes todos de la misma forma, entonces se ha ido como homogenizando el tema del trabajo, que antiguamente en DEM era muy distinto, cada delegado por la expertíz que tenía era lo que le colocaba al informe, de hecho eran informes narrativos, donde tu podías dar cuenta de un objetivo o podías dar cuenta de los 10 objetivos del plan, daba lo mismo, en cambio ahora no porque te ordena. Hay un plan de acción que se trabaja trimestralmente y por tanto el informe tiene que dar cuenta de ese plan de acción. Entonces más que ordena en términos, te ordena también la intervención, pero te la ordena, no es que te de los enfoques teóricos pa trabajarlos, te ordena y

trabajamos todos más menos similar, con algunos tintes, pero por lo menos todos tratamos de que responder de la misma forma al tribunal para eso, no es más ambicioso que eso.

¿Y tú crees que debería ser un poco más ambicioso?

La normativa técnica va cambiando, entonces el manual también debe ir actualizándose. Por ejemplo, en el manual aparece vagamente el protocolo para los fallecimientos. SENAME hace unas 3 semanas, levantó un protocolo de fallecimientos distinto al nuestro. Ese manual ya está obsoleto porque ahí, a quien hay que responder es a SENAME, por lo tanto, quedamos cortos. Antiguamente era mucho más fácil ingresar a los centros cerrados. Uno mandaba un correo y podías ingresar a GENCHI o a centros de RPA; ahora no. Cada centro cerrado tiene su propio protocolo de ingreso por lo tanto el protocolo nuestro quedo obsoleto. A eso me refiero, que el protocolo hay que ir actualizándolo constantemente. Además que SENAME también responde desde la urgencia. Este último periodo el tema de violencia ha estado mucho más álgido con los cabros; hay un tema de presión social, también. Por lo tanto, también SENAME igual que nosotros, se va adecuando a lo que le exige le Ministerio de Justicia, a lo que le exige “la nacional”, porque los protocolos vienen de la nacional y lo ejecutan las regionales, pero también son protocolos que están muy desajustados, porque los trabajan gente que no trabaja directamente con los chiquillos y, claro, están hechos desde el escritorio. Cuando tú los empiezas a poner en práctica te vas dando cuenta que son unos disparates. Y ahí la queja es a la regional y la regional dice que nosotros no los elaboramos y la queja queda ahí y no sube a la Nacional.

En cuanto a los objetivos de la intervención, ¿el PLAEDM pone objetivos a parte de los que pone SENAME?

Más que objetivos nosotros trabajamos por ámbitos de intervención. Quien nos raya la cancha en esos es SENAME, que nos da ámbitos de intervención, nosotros nos podemos mover dentro de esos ámbitos de intervención que tienen que ver con violencia en torno a personas significativas, capacitación y empleo, salud y educación.

Nosotros tenemos ciertos márgenes; por ejemplo en salud, hemos ido metiendo el tema de la reparación que SENAME no la contempla porque dicen que esta es una ley que debe estar basada más en la responsabilización, más que en la reparación, que no somos protección, pero tenemos muchos casos que se cruza protección con infracción de ley, porque nosotros trabajamos con el SENAHISTÓRICO y el objetivo del SENAHISTÓRICO es como ver la trayectoria delictual del chiquillo, pero también en el protección. Entonces, ocurre que, en muchos casos, el chiquillo ha sido víctima por años, de negligencia, maltrato en el colegio y de abuso y de víctima pasa a ser victimario. Y la ley contempla desde el victimario hacia adelante. Y la normativa técnica está hecha para eso. Nosotros hemos ido incluyendo, por ejemplo, el tema de la reparación y los tratamos de acomodar esos objetivos los tratamos de acomodar dentro de los ámbitos que ellos nos proponen. Nosotros no proponemos ámbitos distintos, porque no podemos cambiar la normativa técnica, pero si

podemos barajar objetivos y tratar de enmarcarlos dentro de estos ámbitos que ellos nos dan.

El tema que es muy común en los cabros es el descontrol de impulso: tú lo puedes poner en salud, pero también violencia. Entonces ahí nosotros tratamos de barajarnos y de movernos. Lo más cómico de esos es que quien te aprueba el plan no es el SENAME, es el tribunal y el tribunal está muy desajustado de lo que son las orientaciones técnicas. Al tribunal le interesa cuántas veces vas a ver al cabro y si está haciendo algo con el tiempo libre. No le interesa si tiene descontrol, si tiene drogas: porque ellos entienden, desde su lógica penal, entiende que mientras el cabro esté ocupado en una actividad prosocial, va a dejar de robar o cometer delitos. Entonces es como bien esquizofrénico tratar de armar estos mundos distintos. Por un lado, SENAME con un tema súper desajustado de la realidad en relación al perfil de los cabros y nosotros respondiendo a una normativa técnica con la cual lo evalúan. Por otro lado, el mundo jurídico que lo único que le interesa que el cabro cumpla (tenga o no tenga familia) que cumpla el delito y que se responsabilice de él; y para ellos la responsabilidad es que venga a conversar con su delegado. Entonces es muy complejo unir esos tres mundos y responder al tribunal, al SENAME para poder seguir con el proyecto.

Los objetivos que plantea la Ley, SENAME y los que se plantean aquí, desde el DEM, ¿Se adecuan al perfil de los adolescentes que llegan a este tipo de programa?

Ahora, hace dos años o un poco menos, porque nosotros llevamos 2 años con resolución e emergencia, estamos con la normativa técnica nueva, pero una normativa que se entregó hace 2 años atrás que todavía no se ejecuta porque todavía no está adjudicada el proyecto. Por un lado, como no nos hemos adjudicado el proyecto, deberíamos seguir trabajando con la normativa técnica antigua +, pero los que nos sugiere la supervisora es que trabajemos con la normativa técnica actual, por decirlo. Entonces... (retoma la respuesta, según la pregunta). Claro, yo creo que ahí SENAME ha hecho un esfuerzo en tratar los perfiles que yo te decía, que la ley no las contempla en ninguna parte de la normativa técnica te habla de perfiles de intervención. Lo que sí te habla es de tipos de delincuencia que está bajado desde la UFRO todo el trabajo del RNR del Andrew y Bonta. En eso se fijan ellos el tema delictual; entonces lo que ellos hacen son perfiles o intentan establecer perfiles delictuales, que va desde una inserción delictual exploratoria, que es una pura condena, que un caso que fue una sola vez, que fue con un contexto distinto, que son cabros que no tiene trayectoria delictual. Al llegar a una delincuencia más distintiva que son los muchachos que ya han pasado por estos penales GENCHI que son más adultos y que uno logra percibir en ellos que hay una trayectoria delictual instalada. Cuando hay conductas que están muy arraigadas y que es muy difícil desmontar desde el delegado. Lo que ha intentado hacer SENAME, desde esa lógica, desde el tema delictual netamente, es hacer perfiles y empieza a crear estos planes de intervención ajustados, que son planes que, según el SENAME dice, deberían ser trajes a la medida. Vale decir, ellos, dentro de los 5 ámbitos que nos dan, nos permiten, si el cabro lo requiere, no abordar los 5 ámbitos y colocar objetivos que

sean medibles dicen ellos, que tengan sentido para el chiquillo. Entonces, hay un esfuerzo. SENAME ha intentado hacer un esfuerzo en eso. Empezó a trabajar los planes de acción, con micro logros, con objetivos más concretos, que el cabro pueda ir cumpliendo algunas cosas.

Eso tiene lógica. El tema es que esa lógica no opera para el tribunal; porque yo no le puedo decir al tribunal, sabe que yo tengo un joven con un consumo alto de pasta y yo lo voy a citar una vez no más al mes. El tribunal me va a decir “no, cítelo todas las semanas”. Entonces, claro, nosotros hacemos planes ajustados en la medida que el tribunal también los acepte; porque entre el SENAME y los tribunales no hay interacción. Entonces el SENAME nos dice “hagan un plan tipo y al término de los 3 meses, terminada la profundización diagnóstica, ajústelo. Entonces saquen objetivos, pongan otros”. El tribunal dice “no poh, si la ley dice que el joven empezó a cumplir su condena cuando se aprobó el primer plan. ¿Por qué usted le va a venir a cambiar las reglas del juego al joven, ahora? ¿Por qué le va a pedir más cosas; por qué le va a pedir menos cosas?” Entonces, lo que hacemos, es mandar un informe al tribunal diciendo que incluimos un objetivo, pero eso pasa como de resbalón, porque cuando hemos ido a audiencias para ajustar planes, los defensores se han opuesto siempre: “no poh, por qué le va a cambiar las reglas del juego?” Entonces, te das cuenta de que el lenguaje SENAME-tribunal, no tiene nada qué ver.

Ahora, ¿qué sería mejor? Un plan ajustado pal cabro. Porque lo que dice el defensor es “no, es que usted le va a aumentar la condena si le pone más objetivos”. Es que estamos evaluando el consumo de drogas y uno pone como objetivo que el joven va ir a constatación diagnóstica y que, si requiere tratamiento, irá. Si yo ajusto ese plan y el cabro tiene un consumo abusivo, yo pongo que va a tratamiento, el defensor dice que eso es agravar la condena. Entonces, ¿qué hacemos? No llamamos a audiencia y lo mandamos en el primer informe medio camuflado. Así, le respondemos al SENAME con el plan ajustado y el tribunal recepcionó el informe y nosotros entendemos que acogió lo que estábamos diciendo, pero la normativa técnica dice que nosotros deberíamos pedir audiencia al tribunal para ajustar el plan. Las veces que lo hicimos nunca funcionó.

Ahora, cuando nosotros le decimos eso a la María José, dice que tiene que ser con más argumentos técnicos. Lo hemos hechos con argumentos técnicos. El tema es que la Defensoría siente que colocar más tareas al chiquillo, es aumentarle más la condena. Porque el defensor no tiene la visión psico-social que tenemos nosotros. Para él, es un tema penal y si ya lo condenaron a 2 años y para que cumpla yo me comprometí a que iba tener 3 objetivos, son esos 3 objetivos. No son 4, ni son 2. Son 3. Y de ahí no los mueves, porque su lógica es penal. No es la nuestra, que es psico-social, que tiene que ver con lo que el chiquillo puede hacer y qué es mejor para el chiquillo.

Ha habido intentos desde el SENAME, de que estos planes sean ajustados, a la medida del chiquillo, pero hay mucho camino que recorrer, porque tampoco desde el tribunal se entiende esa lógica. De hecho, hemos tenido jóvenes con riesgo vital para ingresarlo a un DAM y los defensores se han opuesto, diciendo que el joven está en riesgo vital, que va a

morir, que está bio-sico-socialmente muy complicado, que es un chico que está con una desnutrición increíble... no. Por qué si el plan no dice le estás colocando una carga extra a su plan, a su sanción. Entonces es complejo eso, pero se ha avanzado, se ha intentado avanzar; nosotros hemos tratado de hacer planes a la medida. También nosotros caemos en hacer planes que son muy parecidos, porque el marco en el que te mueves te raya la cancha mucho. Se hace un esfuerzo, pero en general yo creo que los planes siguen siendo muy parecidos. Hacemos las distinciones generalmente en el tema educacional, en el tema de salud, pero los objetivos que tiene que ver con responsabilización, con el tema de violencia, esos son similares a todos. El tema con las familias, generalmente estamos trabajando solo el tema del acompañamiento, porque no te permite mover más tampoco.

A parte de las cosas que ha mencionado hasta ahora como de la complejidad de la relación entre el programa y lo jurídico, ¿hay otros aspectos que influyan en la intervención a raíz de la relación que tienen que tener con todo lo que tiene que ver con lo jurídico?

Yo creo que el principal obstáculo es que el tema del cumplimiento se entiende de dos maneras distintas: el jurídico y el sico-social y no se juntan en ningún momento. Yo creo que esa es una gran complejidad. Lo otro es que la ley plantea que los defensores debieran acompañar todo el proceso de cumplimiento y eso no es así. La ley plantea que quienes debieran pedir las audiencias de revisión, de cumplimiento, de control de ejecución debieran ser los defensores. Eso dice la ley. Nosotros no, no nos corresponde. Esto ha sido una falencia durante los 7 u 8 años de la ley y en el fondo lo que ha ido haciendo los programas en general, no nosotros, han ido asumiendo la labor de los defensores. Quien debería informarle al chiquillo que está en incumplimiento, es el defensor. No el delegado. Ahora, no es el que defensor no quiere hacer su pega, ellos tienen asignados 1000 casos, 800 casos. Es imposible que ellos puedan dar respuesta a eso, esas es una de las grandes falencias, que en el fondo los chiquillos cumplen sus sanciones bastante solos. Entonces, los delegados hemos ido asumiendo esa pega sin que nos corresponda. Entonces de repente cuando vamos a audiencias con magistrados que son de adultos y mucho más... donde no comprenden el tema de RPA, dicen y ¿por qué el delegado está pidiendo el incumplimiento? "Es que magistrado...". "No, no les corresponde a ustedes pedirlo". ¿Por qué el delegado está pidiendo la remisión? Si lo que aquí hay que hacer es que SENAME la mande al defensor el informe y el defensor nos pida la ... Ni siquiera ustedes deberían venir a las audiencias de remisión. No les corresponde. Esto ha ido cambiando en el tiempo y al final hemos ido asumiendo, como asesores, una tarea que no nos corresponde. Ahora, yo creo que eso también va en pos del chiquillo porque ve que al defensor lo ve en el juicio y después nunca más los van a ver. Aquí hay muy pocos cabros que tienen defensores particulares sí, pero los que tienen abogados de la DPP, nunca más vieron a su defensor, nunca más fueron a hablar con él, nunca más les fueron a decir nada. A su vez, los defensores entienden que su trabajo llega hasta que el cabro fue condenado. Ellos trataron de hacer lo mejor y sacarles la condena más baja...y sería. Yo creo que ese también es

una de las falencias: los chiquillos están muy solos en el cumplimiento de condena; nadie más los defiende; no hay defensa.

Respecto del proceso de intervención mismo, ¿con qué herramientas técnicas, prácticas y teóricas cuentas para aportar a las intervenciones?

En el fondo, yo por mi profesión, yo soy profesora diferencial de profesión. Creo ser la única asesora técnica de esta profesión, por lo menos de la zona norte, de los programas que yo conozco. La mayoría son asistentes sociales, psicólogos y Daniel que es antropólogo.

Entonces las herramientas técnicas que cada delegado ocupa, cada asesor técnico, primero, dependen de su profesión, de su expertis y dependen de lo que cada uno pueda haber estudiado aprendido o capacitado en el período que llevan trabajando.

Ahora, yo trabajo el problema sistémico-familiar, que es netamente del ámbito psicológico, lo he ido trabajando, lo he ido aprendiendo, me he ido capacitando durante este tiempo. Y trabajo este tema sistémico-familiar. Eso lo trabajamos. Yo trabajo el tema redes, pero es por la experiencia. Trabajamos harto el tema de re significación, pero también desde la experiencia, más que desde argumentos técnicos o de teorías; más desde la práctica, desde el juicio profesional, desde el criterio para tomar algunas decisiones; y, acoplándome de alguna forma a este paraguas que te mencionaba al inicio, que tiene que ver con el tema de derecho, el tema género, el tema sistémico, el tema intercultural. Pero, normalmente, los asesores técnicos trabajamos desde la normativa SENAME, lo que nos da la experiencia y la expertiz de la profesión, como ahí nos movemos. Eso también tiene sus complicaciones, porque acá los 3 asesores son de distintas profesiones; de repente tenemos miradas distintas respecto de un mismo caso; ahí entramos a discutir qué es lo mejor para el chiquillo, pero tratamos de alinearlos en lo que es más general. De repente hay intervenciones que son más del tinte de los asesores técnicos y acá en este programa, los asesores técnicos, según la impresión que tengo por lo conversado con los delegados, están totalmente diferenciados. Aquí los asesores técnicos tratamos de trabajar de la misma forma, pero al parecer el equipo nos percibe de distinta forma a los 3. Cada uno le pone el acento a lo que cree que es importante.

A la hora de hacer las intervenciones, ¿existe una planificación de actividades o algo así?

¿Qué intervenciones?

Las intervenciones con los adolescentes.

Lo que estamos haciendo ahora son los planes de acción, que son cada 3 meses. Se supone -porque trabajamos harto con los chiquillos desde la contingencia- que eso es el norte para estos 3 meses. Eso es en lo que tú te vas enfocar para trabajar. Eso debiera ser. No entrar a una entrevista con el joven sin saber lo que voy a trabajar; que el chico también conozca...no se...que el cabro sea capaz de identificar factores protectores de su entorno.

Eso es lo que estoy trabajando y preparo mi sesión para eso y evalúo, lo converso con él. El cabro sabe qué está trabajando, eso es lo ideal, pero también dejamos de lado eso y empezamos trabajar temáticas que el mismo chiquillo trae.

Pero, las sesiones debieran ser planificadas en torno a tu plan de acción. Eso es lo que debiera darte el norte de lo que estás trabajando y que te da un orden también: esto estoy trabajando, esto es para el otro período, qué voy a mantener, qué voy a sacar.

Desde tu rol -porque yo entiendo que en ciertas ocasiones los asesores técnicos tienen que ser parte de la intervención en forma directa- ¿en qué ocasiones eso ocurre?

Nosotros tenemos, directamente con los chiquillos cuando tenemos suplir delegados (porque no están, por permisos, porque están en terreno, por lo que sea), ahí, lo que yo trabajo, no sé cómo será el resto, pero me da la impresión de que puede ser muy similar, uno trabaja, revisa SENAINFO, la última intervención que hubo con el chiquillo, qué se trabajó, qué quedó pendiente y ahí uno como que reengancha eso. Yo lo hago así, por lo menos. Reviso el plan de acción de lo último que se trabajó o si causas sistemáticas muy complejas que el chiquillo sólo las ha trabajado con su delegado, lo que uno hace es control: monitorear cómo ha estado, cuándo va a venir, cuándo lo va citar.

Esa es una instancia. Otra instancia, son los casos muy complejos en que los asesores entramos, lo que se llama en las comunidades de terapeutas, co-terapeutas. El delegado lleva la intervención y los asesores apoyamos, pero también desde un rol más de control. Los chiquillos saben que los asesores técnicos están por sobre los delegados, en términos de autoridad. Ahí entramos -cuando son jóvenes muy refractarios a la intervención, cuando no avanzan en los planes de intervención y que vienen y están estancados, que no hay avance y los cabros nada- ahí entramos los asesores técnicos, para poder oxigenar esa intervención y devolverle al delegado cómo lo ve uno. Hay delegados que son muy rígidos, otros quieren ser amigos de los chiquillos y pierden el tema del re encuadre; delegados que son poco afectivos; delegados que, de 30 minutos de la sesión, el delegado habló 25 minutos y el cabro no habló nada. Uno le devuelve al delegado, por lo menos lo que yo hago, como yo lo vi en la sesión y qué es lo que yo creo, si hay herramientas que sean propias del delegado que interfieren en la intervención o ya es un tema más del chiquillo. Esos son los momentos prácticamente y principalmente el tema de los re encuadres. El delegado requiere mucho al asesor técnico para el tema del re encuadre, como para llegar a acuerdos con algunos compromisos para el período de los 3 meses, para revisar los planes o cuando son jóvenes más violentos -cuando hay que informarles que se va informar el incumplimiento. Eso es lo que hace el delegado y los asesores les notificamos el incumplimiento y vamos a los incumplimientos. Los delegados no van a los incumplimientos; porque es muy riesgoso el tema vincular, porque el tribunal te puede quebrantar o no. Quedar en mala con el chiquillo, volver al domicilio, re lanzar la intervención después que lo trataste de quebrantar es como.... Entonces lo que hacemos es sacar al delegado y somos los asesores los que cumplimos ese rol más normativo y de control.

Cuando me hablabas de los planes de acción, así se van armando y planificando las actividades, ¿bajo qué criterios se eligen los objetivos que se van a trabajar en el período?

La normativa técnica dice que el plan debe ser co-construido con el joven. Eso es lo primero. Por lo tanto, lo que se va a trabajar para el período siguiente deberá ser de común acuerdo con el joven, de hecho, debiera firmar su plan de acción diciendo que está de acuerdo con lo que se va a trabajar ¿Qué se trabaja ahí? En conjunto con el delegado con el asesor técnico, cuáles creen son los temas o tópicos más urgentes: en salud, violencia, capacitación o familiar. Es la urgencia si hay jóvenes con consumo, trabajamos el consumo; si tenemos jóvenes desescolarizados, hay que trabajar la motivación al colegio; si tenemos cabros muy vinculados al tema delictual lo que hay que trabajar es la problematización a la responsabilización de las conductas de riesgo. Eso es de común acuerdo. Generalmente... eso es lo ideal. Si tú me preguntas cómo lo hacemos, el plan de acción lo hace el delegado y después le informa al cabro lo que se va a trabajar. Generalmente son muy pocos los que hacen los planes de acción con los chiquillos. Ahora, el cabro firma igual y uno lo anota, porque el lenguaje que ocupa el delegado es casi inentendible para el asesor técnico. De repente uno pregunta qué es lo que quieres trabajar, porque está tan adornado...en concreto, ¿qué querís trabajar? ...No, que el cabro sepa que tiene factores de riesgo. Eso es lo que tenís que poner, en un lenguaje que el chico entienda, que logre entender que trabajar, que sea medible y comprensible para el cabro. Pero generalmente es la urgencia; y de repente también hay que mediar con los cabros. No todos quieren ir al tratamiento, a la escuela... Entonces uno empieza como a mediar con ellos. Esto es lo que vamos a trabajar porque te va servir para esto. Hay que hacer toda una preparación.

¿Existen mecanismos externos, aparte de la supervisión técnica de SENAME, que a ustedes les permita mejorar la intervención?

Actualmente, no. La fundación cuenta con una supervisora técnica que es de la fundación. Pero ha sido bastante periférica la verdad, porque ha estado centrada en otras tareas, ella. Pero se supone que el rol de ella es trabajar con los directores, con los asesores técnicos en pos de mejorar la intervención. Carla que es la que es la persona que está en ese cargo, ha estado trabajando en la elaboración de proyectos, ha estado como centrada en otras tareas. Hoy día, no lo tenemos. Tenemos a María José que es supervisora de SENAME, pero ella es de temas de cumplimientos de meta: cuántos cabros...no se... te revisa carpeta, cuántos cabros tienen el PII logrado; cuántos cabros tienen el Genograma logrado... pero eso no es intervención, eso es administrativo. Por eso te digo que es como casi gestor de calidad.

¿Cuentas con algún sistema de evaluación que te permita ir evaluando si las intervenciones se están haciendo bien o si hay que replantearlas o algo así y que al mismo tiempo te permita ir evaluando tu propio trabajo?

Solamente cualitativo. Cuantitativo no tenemos nada.

Y el cualitativo ¿en qué consiste?

El cualitativo es a través de las asesorías técnicas. No más que eso. Nosotros tenemos asesorías técnicas bimensuales, pero eso en el papel. Generalmente nosotros cada 2 meses debíamos revisar expedientes las 2 primeras semanas y hacer asesorías técnicas las 2 siguientes, o sea tenemos 1 mes, pero generalmente eso se corre. La única forma de ir viendo las intervenciones es a través de las asesorías técnicas y a través de a la revisión de los informes. Todos los informes que van al tribunal son revisados por los asesores técnicos y eso te permite ir viendo si hay avances. Pero como mecanismo que esté instalado en el programa, no lo tenemos.

¿Te parece que debiera existir algo más?

Sí, yo creo que debíamos tener, por ejemplo, bases de datos, deberíamos tener mecanismo de evaluación de entrada, intermedio y de salida, instrumentos para evaluar impacto, por ejemplo; que no lo tenemos. Acá, los chicos, tres meses antes que termine la condena se hace un plan de egreso, pero ese plan de egreso responde a normativa SENAME que en el fondo lo que ellos te piden que el cabro una vez que termine su condena quede instalado en al menos 2 o 3 instituciones de la red social. En el consultorio...de acuerdo a su realidad. Pero tampoco tenemos mecanismo de evaluación de la intervención, del impacto que tuvo la intervención en el chiquillo.

Lo que ha hecho la institución, tiene encuestas de seguimiento como para evaluar. El seguimiento es a los 3 y a los 6 meses una vez que egresa. Tiene que ver si el cabro no ha vuelto a ser detenido; si salió trabajando, se ha mantenido en el trabajo; si salió haciendo tratamiento por consumo de drogas, si se ha mantenido en el tratamiento.

Pero eso es a nivel institucional. De la fundación para todos los programas de RPA, pero nosotros interno, no lo tenemos.

Ese seguimiento de los 3 meses después, ¿quién lo realiza?

Lo realiza en la Administración Central una entidad externa. Se contrata a alguien para que vaya a encuestar a los chiquillos, con ayuda nuestra para proporcionar domicilios, teléfonos, etc. Los encuestan y después se levantan datos, que me imagino que van a alguna base de datos que te permita decir si el trabajo que se hizo en este tiempo ha tenido impacto en el cabro o no.

Respecto de la formación profesional, ¿crees que alcanza la formación que entrega la universidad para hacer este tipo de intervenciones?

Depende de la profesión, depende de la universidad...yo creo que la mayor riqueza está en la experiencia. Cuando tú sales de la universidad, sales con lo teórico, pero lo teórico tienes que ajustarlo a la realidad, una vez que ya estás trabajando. Yo salí hace muchos años, pero el tema de infracción de ley yo siento que es una temática nueva en la universidad. La

psicología jurídica, también es tema nuevo. Todos los estudios que hay en Chile la mayoría son con adultos. La ley lleva recién 8 años. Ni siquiera a nivel país hemos podido evaluar la ley en términos de impactos, en términos de cifras, en términos de integración social. Entonces, quedamos cortos y lo que se ha intentado hacer en último tiempo, lo que está en adultos, bajarlo a los adolescentes. Por ejemplo, tenemos un número importante de chiquillos por el delito de abuso sexual. Toda la intervención está centrada en adultos. Por eso, de hecho, el especialista que tenemos es un programa piloto, que también va evaluar en un par de años más si esta forma de intervenir pos racionalista que él tiene tiene algún impacto en los abusadores. Porque el trabajo siempre ha estado centrado en las víctimas. Entonces, yo creo que igual quedamos cortos. Además, muy a título personal, creo que las carreras sociales en general los chiquillos leen muy poco, son los conocimientos... lo que te entrega la universidad es un barniz. No todos los cabros que se titulan vienen con la cultura de seguir estudiando, seguir leyendo. Entonces, a la hora de llegar lo que uno hace es aprender sobre la marcha. Aprender haciendo, más que nada. Pero yo creo que igual quedamos cortos.

¿Esa herramienta que faltan de donde crees que deberían venir?

Se supone que por un lado SENAME debiera capacitar a su gente, pero los cursos son muy, muy básicos. Se hacen inter proyectos, de repente, pero igual son temáticas que no abordan en profundidad. Es como dar a conocer lo que estás haciendo, con algunos matices distintos. Y la gente que necesita capacitar es la gente que lo paga. El que quiere capacitarse tiene que pagarse un magister carísimo y poder adquirir otras herramientas, pero si no lo pagas no tienes cómo hacerlo. Desde la política de esta institución, tampoco. La institución es rara que te pague un curso de capacitación. La gente que se ha ido perfeccionado y los que hemos ido estudiando, lo hemos pagado directamente de nuestro bolsillo.

En términos de la cantidad de profesionales que trabajan, ¿crees que es suficiente? ¿Aquí?

La cantidad de delegados. Nosotros, pensando en la intervención siempre hemos defendido que los delegados estén con 15 casos. La normativa técnica dice que, para la libertad asistida especial, puedes tener un máximo de 20. Para la libertad asistida simple, hasta 27 casos. Un delegado de libertad asistida especial con 20 casos no da abasto. Ahora puede dar abasto en términos de control: que los vaya a ver, que lo cite, pero en términos de proceso, es muy difícil. Nosotros mantenemos 15 casos, por delegado y creemos que, si se ordena, se aplica, puede responder a esos 15 casos. Desde el último tiempo, el último año, el ingreso ha venido en baja. En este periodo noviembre 2016, los delegados están con menos casos. Tenemos delegados con 11 casos, con 12 que eso es muy, muy poco. Actualmente, en este proyecto se puede sostener con 10 delegados, por la cantidad de ingresos que tenemos. Tenemos 11, pero una delegada está a punto de salir con pre natal y tenemos otra delegada, que tuvimos la suerte que se fue con prenatal, porque si no, no es sostenible. Nosotros debíamos con 150 casos, vistos, es solventable el proyecto, en

términos de lo básico. Con 180 casos vistos, podemos tener los recursos para pensar en una capacitación para los chiquillos, ahora que viene Navidad pensar en ayuda en mercadería para las familias con mayor pobreza; pensar en pagar un curso pa una capacitación para un cabro que no lo puede hacer. Costear un tratamiento médico que no el chiquillo no lo puede hacer en el servicio público. Con 180 casos vistos. El mes pasado lo sacamos con 137, eso es muy, muy bajo. La cantidad de delegados hoy está bien, pero no es algo que pueda proyectar en el tiempo, porque las penas han sido mucho más duras. Han llegado muchas sanciones que son penas mixtas, que el delegado los ve, pero tenemos que suspender y eso es irregular en términos de plata porque va depender cuanto demoremos en aprobar el plan. Si es un mes, nos van a pagar un mes; si son 3 porque el cabro nunca fue, son 3 meses. Pero no es un flujo continuo de dinero, como a casos asignado para procesos.

¿En relación a las otras personas que trabajan aquí, asesores técnicos, los otros cargos que existen, crees que es suficiente?

Sí, yo creo que estamos bien. Yo creo que estamos casi con un lujo. De los programas de RPA de la zona norte, somos el único que tenemos 2 secretarios, por ejemplo. Tenemos una secretaria que nos digita los eventos a SENAINFO. En los programas de libertad asistida simple, los digita los delegados, pero eso también tiene un costo. Somos el programa mejor evaluado, de cero errores de plataforma SENAINFO. Invertimos en secretaria, pero a la hora de evaluarnos la meta de SENAINFO estamos excelente, porque los eventos a ti te castigan si los eventos son subidos atrasados, si lleva más de los caracteres que te pide la plataforma, si los diagnósticos están hechos atrasados, si tu egresaste un chiquillo después de las 24 horas o si lo ingresaste después de las 24 horas. Todo eso te lo castiga y te lo arroja en una cifra, por ejemplo, este mes tuvimos un castigo de 4.1 que eso altísimo. Nosotros siempre barajamos entre 0.01 y sin castigo. Entonces pensando en la evaluación del proyecto preferimos cancelar un sueldo más, pero liberamos a los delegados de que ellos suban a la plataforma porque eso involucra más pega a los asesores de revisar lo que ellos suben. En cambio, para la secretaria es su única función principal. Se invierte, pero ganamos en términos de evaluación.

¿En tu experiencia cómo aporta la intervención, a la relación, entre el asesor técnico y el delegado?

Lo queramos o no, los asesores técnicos, por lo menos de mi experiencia, yo fui delegada 3 años y llevo de asesora técnica, 3 para 4. Inevitablemente el cargo de la asesoría técnica involucra una situación de poder. Los delegados a pesar de que hay una relación que es bastante horizontal, creo yo, los delegados te perciben como una persona que termina indicándote lo que hay que hacer y cómo hay que hacerlo. Eso es como una jefatura. En los programas de otras instituciones los asesores se llaman jefes técnicos. Nosotros siempre nos hemos opuesto a ese término. Porque sentimos que no somos jefes, acompañamos, los que guiamos, pero eso también involucra cierto poder. Ahora, yo creo que acá, por lo menos este programa, es bastante expedita la relación, es como de harta

confianza de los asesores; los asesores somos capaces de plantear a los delegados nuestras críticas o aportes, más que críticas. Siento que los asesores en este programa están bastante bien instalados, son creíbles, hay un respeto mutuo, respecto a lo que uno puede entregar desde la experiencia, y ellos lo valoran bastante bien.

No hemos tenido situaciones complejas con los delegados y cuando ha sido así, ahí se le pide a la dirección que interceda y que medie en esta relación, que ha sido un par de casos, pero en general es una relación de bastante acompañamiento, de respeto mutuo, entendiendo que son cargos de autoridad, finalmente. Aunque ellos digan que no, pero finalmente ellos dicen que son los jefes, aunque nos es así, pero lo visualizan así, también.

¿En términos de infraestructura, crees que cuentas con los espacios necesarios para cumplir con todas tus funciones?

Yo creo que es aceptable, yo creo que esta sala por lo menos esta sala de los asesores técnicos, se hace compleja cuando quieres trabajar informes, o cosas así, no te da el espacio, tienes que irte a otro espacio. Cuando quieres conversar con los delegados algo más complejo que tiene que ver con el incumplimiento de un compromiso o cuando tiene que devolver la revisión de las carpetas y tienes que hacer señalamiento de que las carpetas están desordenadas, que falta esto, o que “te lo pedí hace 3 meses y aún no está el documento”. No hay espacios privados, entonces uno tiene que buscar espacio para eso.

Por otro lado, tu gana porque es un espacio bastante rico, cuando vienen los delegados a hacer consultas y los otros asesores también escuchan y aportamos o nos apoyamos entre nosotros. Tiene sus pros y contra.

Igual se hace chiquitito, pero es con los básico, es mucho mejor que los otros lugares donde habíamos estado. Cuando estábamos en la antigua casa, no sé si tú la conociste, la oficina de los asesores técnicos era la mitad de esto y éramos los 3 y yo con un escritorio de este porte, con todo en el suelo, me cabía el computador y el teléfono; todo lo demás en el suelo. Yo creo que se ha hecho un esfuerzo para tener un espacio acogedor. Pero hay ciertos espacios que son más propios con los delegados, que uno no puede exponerlos.

¿El resto de las personas que trabajan aquí, teniendo en cuenta las personas que hacen aseo, conductores, secretarios, crees que cuentan con los espacios necesarios para poder cumplir todos con sus funciones?

En general, sí. Hay ciertas excepciones, por ejemplo, si uno mira, los choferes no tienen espacios. O es la recepción, que es de los chiquillos que es muy chica, o es el comedor, cuando está desocupado y si no hay un asesor revisando carpeta o si no se está haciendo alguna asesoría ahí. Los mismo que la Sra. Patricia que está a cargo de la mantención de la casa. Ellos no tienen espacios. Entonces la Sra. Patricia a veces está arriba cuando hay algún computador desocupado o a veces está en el comedor y uno entra con las carpetas y ella sale y queda en el patio, prácticamente.

Creo que ellos, están en desventaja, ella no tiene un espacio donde estar. Ella lo ha planteado. Si está en la recepción y llegan muchos cabros, tiene que salir. Lo mismo si esta acá y entra un asesor. No tiene un espacio propio. Además, la cocina es pequeña y los choferes, lo mismo. Andan dando vuelta. En el verano se instalan afuera, pero en invierno es complejo. Si no están adelante o acá, ¿dónde los pones? Lo otro son box de atención.

Ellos quedan cortos, pero creo que los delegados tienen las comodidades, nosotros dentro de todo, sí. Tenemos nuestros equipos para trabajar. La oficina nunca hemos estado saturados. Generalmente, damos abasto, bien. Nunca hemos tenido que atender a algún chico en el comedor. A veces en el patio esperar un ratito para que una se desocupe. La casa cumple con los requisitos básicos para atender.

En términos de la política pública respecto, por ejemplo, de la oferta de salud, educación, de trabajo, ¿es suficiente la oferta que hay?

No. No es suficiente en los 3 ámbitos que nombraste. En el tema salud, yo creo que lo más grave son los chicos con patología dual, que no tenemos ingresos, o sea, en Horwitz que es el Hospital psiquiátrico que nos corresponde, ni siquiera por estar ubicado en la zona norte, es a nivel metropolitano, son 10 cupos a nivel nacional, a nivel nacional son 10 cupos.

No hay respuesta. No tenemos respuesta para chicos en situación de calle menores de edad; todas las hospederías son para mujeres adultas, no tenemos hospederías para menores de edad mujeres. El Gobierno el Estado el no da respuesta a eso. No existen a no ser que sea vía Tribunal de Familia. Pero también tenemos chiquillas, mujeres que han estado por años en la calle, que no van a ir a un tribunal de familia, porque están desarraigadas de sus familias, y no tenemos donde enviarlas. No hay oferta para ellas. Lo mismo que para adultos con problemas de drogas, solo tenemos Manresa que tiene cupos limitados. En salud, estamos muy flacos, bajísimos.

En tema de capacitación, los perfiles o requisitos de ingresos no se ajustan a los perfiles de nuestros chiquillos. Te piden el 8°, el algunos te piden el 2° Medio. Otros chiquillos han trabajado desde los 10 años en la feria. Tiene 4° básico o 5° no pueden ingresar a ningún curso de capacitación hasta que tenga el 8°. Entonces, tampoco está pensado para los sectores más pobres. Tenemos jóvenes que han trabajado desde muy niños y queremos hacer más formal su trabajo No se lo permiten porque el joven debería estudiar y ahí se desajusta. Es un chico que no va volver a estudiar y que ha podido sobrevivir con su trabajo infantil. Hay ahí una "pisada de cola": por un lado, SENAME dice "que los derechos del niño". Pero el SENAME tampoco resguarda la alimentación, el techo ni nada de esos jóvenes y lo manda a estudiar para que saque el 8° en 2 años más, para recién capacitarlo 1 año más, para que en 3 o 4 años recién ingrese al mundo laboral. Esos cabros llevan trabajando descargando camiones, trabajando en la feria, trabajando limpiando autos desde hace mucho tiempo.

También ahí hay un desajuste. Qué hacemos nosotros, le decimos al SENAME una vez que levantaron, que fue chistoso, pero en el fondo daba rabia, cuando levantamos en una mesa técnica esta complicación, SENAME dijo “ya vamos a trabajar con estos chicos...” ¿Sabes cuál era la pega? Recoger pelotas en las canchas de tenis. O sea, de pelotero.

Entonces vi un cuestionamiento para todos los que trabajamos en esto: “yo voy a preparar a estos cabros para que recojan las pelotas a los ricachones que juegan tenis??? ¡No poh!” Porque con menos de 8°, supuestamente, no pueden hacer nada más. Y son cabros que tienen habilidades para seguir trabajando en la feria, se manejan bien con las cuentas, venden, instalan carros, desarman puestos. Es muy complejo.

En lo educacional, SENAME tiene la propuesta de los ASR, que son como una alternativa distinta para los cabros que tienen un rezago escolar muy alto y que no se ajusta a estos colegios de extensión horaria o con tantas exigencias. No tiene las habilidades. Ahí aparece el ASR, que para nosotros ha sido la alternativa. El DEM se ganó este año ese proyecto, que es un proyecto piloto, que hay que evaluar, de aquí a fin de año, a cuántos cabros les sirvió, cuántos aprobaron, cuántos efectivamente lograron pasar de curso. Porque el ASR no está pensado para nivelar estudios, está pensado para que el chico dé pruebas y se inserte en la escolarización formal. Ese es el gran objetivo del ASR, pero no sé si es lo que el chiquillo cree o quiere. Nosotros lo pensamos para cabros que estudian, que están haciendo mucho tiempo fuera del sistema escolar y que a lo mejor van a terminar toda su enseñanza en un ASR. El SENAME no lo ve así. Lo ve como un impulso para ingresar al sistema formal. Nosotros lo miramos de otra forma porque así no va funcionar. Porque los chicos van 2 días a la semana y meterlo a estudiar de corrido los 5 días hasta las 4:30 de la tarde... Imposible.

¿Cómo es la relación con la oferta que existe, en el fondo?

Yo creo que tenemos buenas relaciones. Este programa tiene un intermediador laboral y una coordinadora de redes. Le hemos puesto especial interés en mantener la oferta existente. Ahí tenemos que empezar a lidiar y a tomar acuerdos, y protocolos que nos permitan mantener a los chiquillos vinculados a las redes. Porque son cabros que son disruptivos.

En los temas escolares, por ejemplo, hay que firmar protocolos. Los cabros nuestros, por el solo hecho de tener condenas judiciales, ingresan a los colegios condicionales. Si no entra condicional, no lo matriculan.

A los cabros adultos que estamos llevando para que hagan 2 cursos en uno en la noche, les están pidiendo papel de antecedentes. Eso no sabemos si la ley lo permite o no. Yo creo que no, es una vulneración de derechos, pero si no llevas el papel de antecedentes, no te lo matriculan. Entonces, ahí tenemos que empezar a lidiar.

Yo creo que esa es la gran pega de la coordinadora de redes. Estar todo el tiempo lidiando, yendo a mesas técnicas donde pueda sensibilizar el perfil del chiquillo, donde podamos llegar a acuerdo, donde el cabro se comprometa si se mandó una embarra grande, a que

termine el año escolar, mandando trabajos, donde va el delegado a retirar las guías, porque el cabro no pude ingresar al establecimiento. Al final terminamos casi haciendo una pega de buena onda, cuando debería ser un trabajo institucional y con igualdad de oportunidades para todos. Es complejo.

Los chicos que tenemos en situación de calle, el Servicio de Salud, exige una residencia. Llevamos años peleando. “Si está en la calle, qué residencia te va a dar” “Es que necesito un domicilio, si no te lo puedo ingresar”. Lo que hemos hecho es dar el domicilio de acá. Entonces tenemos que lidiar. “Mire, le vamos a dar el domicilio del programa, pero él no vive ahí”.

Ahí está un tema de mentalidad, sensibilizar. Una asistente social no logra entender que el cabro vive en la calle hace 4 años, que no hay familia y que no hay domicilio. “Es que si no hay domicilio no te lo ingreso”. “Oye, es que está con sífilis”. “No te lo puedo ingresar”. Empezamos a lidiar: “bueno ya, demos el domicilio del programa, pero que no sepa la asistente social”. “Si a ti te pregunta, di que vives ahí”. Entonces, si das un domicilio, ya no eres niño en situación de calle y entonces no eres prioridad. Y así nos vamos encontrando con muchas trabas, que no es problema de los funcionarios, sino como está planteada la política pública.

Para poder ir a un colegio, te piden un papel de residencia. El cabro vive en la calle, no tiene residencia. “Es que no puedo; tiene que tener un domicilio, ¿cómo no va tener domicilio?”.

Tratamos de llevar la buena onda con las redes y ahí, es mucho de muñequear, llegar a acuerdo, tratar de respirar 2 o 3 veces para mantener las redes en pos del chiquillo. Es complejo por las trabas que te ponen los servicios. No es problema de la gente que trabaja ahí, es porque es así y como está todo computacional, nos decía la asistente social que no quería inscribir a un cabro en situación de calle, que “si yo no meto al sistema una dirección no me va arrojar la ficha. Tengo que poner una dirección para que me arroje la ficha” ...” Ya, pon cualquiera”

¿Tú te relacionas con SENAME?

Sólo en mesas técnicas, muy acotadas

¿Cómo es la relación?

Contractual, diría yo. Solo para hacer lobby y para capacitar sobre aspectos de la normativa técnica que van implementando. Ejemplo, estamos con los planes de intervenciones; antes se evaluaban al ojo, ahora hay todo un sistema para evaluar. Entonces nos capacitamos, planteamos que no nos parece adecuado el modelo. Que una vez que se echó andar esta nueva fórmula, tuvo varias complicaciones. Porque todo se trabaja con fórmulas. Metes un micro logro del cabro, le pones una categoría y eso te da una formula y te avisa si el cabro cumplió o no.

Eso es en el papel, porque cuando repites más de un objetivo la fórmula no te funciona, cuando no cubres todos los ámbitos de intervención, tampoco funciona. Es como bien contractual. Indicándole bien suavemente que las cosas en el papel sí pueden funcionar, pero en la práctica es distinto. Entonces los asesores técnicos vamos a estas mesas técnicas y devolver un poco el quehacer. “Mira esto lo bajamos, lo instalamos con los delegados, pero las complicaciones son estas y estas.” Que eso tenga alguna repercusión, no sabemos. Lo que sí las mesas técnicas son todas para todos los asesores técnicos de los PLE nacionales, de la Región Metropolitana. A veces se coincide y más de alguna vez coincidimos todos los asesores técnicos que las fórmulas están mal hechas. “Ya” dicen, “lo vamos a ver”. Pasan meses, meses, porque te vuelvo a decir: quien evalúa es la regional, pero esa fórmula fue hecha en la nacional, entonces no tiene explicación. “Pero la aplicaron bien?”. “Sí, todos la aplicamos bien, pero resulta que no funciona”. En eso estamos. Es muy contractual. Que lo que nosotros planteemos ahí, se suba a la nacional y eso se traduzca en cambios, muy pocas veces. Solamente ir porque te tienen que ver, porque es un tipo de lobby también, porque dentro de las metas que te evalúan. Todos los asesores técnicos tienen que ir a capacitaciones 2 veces en el año. Entonces te llaman y cuando no has ido te mandan a avisar con nombre y apellido. Tienes que venir a la mesa técnica. Eso también tiene que ver con cumplimiento de las metas de SENAME, ellos en su gran evaluación anual, dicen que te capacitaron. Y así para arriba.

¿Respecto del financiamiento estatal que recibe este tipo de programa, crees que es suficiente?

No sé si será suficiente, yo creo que son programas que no son para hacerse ricos. Con la plata que tu manejas efectivamente puedes cubrir lo básico, que es la mantención del espacio, pagar a los profesionales. Yo creo que da para lo básico, pero también porque esta institución en particular ha hecho una apuesta distinta. Los sueldos que paga esta institución son más altos que otras colaboradoras.

El sueldo de los asesores y delegados y de la dirección, son más altos en promedio, yo diría los más altos en el mercado en este tipo de trabajo. Ahí la política de la institución ha sido vamos a pagar mejores sueldos, vamos a exigir compromiso, mejor calidad del trabajo, vamos a exigir a los delegados cierta cantidad de entrevistas mensuales, de registros mensuales; y vamos a dejar en desmedro otras cosas.

Cuando tenemos un flujo alto de chiquillo, porque nos pagan de acuerdo a la... es como 1 UF que se paga en SENAME, que la UF más alta es en PLE porque se supone que son los casos de mayor complejidad; que pagan mucho más por chiquillo. Creo que son 188 lucas mensuales por cabro. Si te llegan más cabros, tienes más plata y te puedes bajar.

Esta institución, nosotros contamos con la administración central, y por ley tenemos que darle el 10% a la administración central de todos los ingresos, del mes. Ahí quedamos medio a ras, pero da como para mantener el programa. Hay meses en que son mayores los ingresos que te permiten acondicionar, comprar algunas cosas para la comodidad de

los delegados y de los mismos chiquillos, pero en general es posible mantenerlo como esta hoy día.

Bueno, yo no tengo más preguntas, no sé si tú quieres agregar algo respecto de cómo las cosas obstaculizan la ejecución de ese tipo de programas.

Yo creo que algo que falta y que no lo conversamos y a lo mejor no es parte de lo que estas investigando, es el tema del clima laboral. No sé si en las otras entrevistas salió algo de eso.

En algunas

Yo creo que también un obstaculizador grande del trabajo podría darse cuando el clima laboral no es el adecuado. Yo creo que nosotros en general, este tipo de trabajo es bastante complejo en términos emocionales. Los logros con los chiquillos son muy, muy, muy mínimos diría yo.

Tratamos, cuando asignamos los casos a los delegados, no pasarle solo casos complejos. Tratamos de pasarles casos que vienen un poco mejor, pensando también en el tema de la frustración, que es algo que se habla poco en los equipos. Creo que el delegado y todos al final, los asesores también, nos metemos en una vorágine de trabajo donde hay que responde al SENAME, al tribunal, a los asesores técnicos; los asesores responder a la Dirección, ésta a la Administración Central y todo. Entonces, el tema del clima laboral o como los delegados lo pasan o como vivencian el trabajo, yo creo que por lo menos acá, ha quedado un poco de lado. Acá se trata de que haya espacios más recreativos o espacios de autocuidados, más que recreativos.

El espacio del almuerzo, de la once, del desayuno. A veces estos espacios de estar fuera en el patio, pero no hablamos, por ejemplo, de la frustración de los delegados.

Qué pasa cuando los casos van regios y de repente cayó preso. O qué pasa con los casos con los chicos que han fallecidos.

Tenemos un protocolo interno, pero quedamos cortos en eso.

El tema laboral, de clima es vital; yo creo que, si no se trabaja, no se aborda y todos los que trabajamos no hacemos un esfuerzo para mantener un clima laboral acorde, puede ser un gran obstaculizador de la intervención, porque los delegados, todos trabajamos con enfoque teóricos, con la práctica, con la experiencia, porque lo que uno pone en el trabajo es su vida, no más. Como de tu experiencia y tu instrumento de trabajo es tu cuerpo, mente sana en cuerpo sano. Si eso falla, es complicado.

Yo creo que ahí también podría ser un obstaculizador y creo que es algo que está poco mirado, poco visto. Tratamos de hacer esfuerzos por eso a veces falta más saber cómo lo vivencian ellos.

Acá, los delegados son súper aperrados, súper comprometidos con sus chiquillos y a veces, “oye calló preso,” “ya suspéndelo...anda pa allá, anda pa allá ...” “Y tú, qué te pasó, cómo lo vives tú”.

Esos espacios te los come el trabajo. El trabajo administrativo, sobre todo el trabajo administrativo porque tienes ciertos plazos que cumplir. Eso podría ser un obstaculizador si no se pone atención en eso.

Acá me llama la atención que mucha gente joven, y acá estos últimos delegados que tenemos súper cansados y ninguno ha presentado licencia psiquiátrica ni por estrés. Puede que ellos tengan mecanismo de vaciamiento, fuera. Que logran sobrellevar, pero a veces también colapsamos o sea el chico que falleció de la Ángela, fue terrible para ella, se sentó acá y lloró a moco tendido y después se armó porque tuvo que salir a llenar el famoso protocolo SENAME de las muertes y mandar el informe al tribunal y te vai armando sobre el trabajo.

A veces, claro te podís armar, pero a lo mejor no es lo óptimo, porque además tienes que seguir atendiendo a los otros 14 o 15 casos que tienes. Eso también es algo que se podría mirar.

Ahí no ha habido intentos o esfuerzos desde la fundación quizá. Pedírsele a SENAME es un poco irreal; tal a vez a la fundación. ¿No ha habido preocupación desde ahí por el autocuidado más allá de las sesiones de autocuidado que deben tener cada cierto tiempo?

No, porque lo que plantea la administración central es que debiera ser... o sea, el autocuidado y es lo que yo también creo, no debería estar circunscrito a una actividad o a un día. El tema del autocuidado debe ser una práctica permanente desde que llegan acá y que puedes saludar a tu compañero, preguntarle cómo está. Esas son prácticas de autocuidado que uno va instalando.

Este equipo, en general, es bastante sano, siento yo. Yo creo que entre ellos hay un nivel de amistad en algunos, de profesionalismo en otros, que mantienen su metro cuadrado, pero en general es un equipo bastante sano.

Yo he trabajado en varios lugares y acá he visto muy poco de cahuineo, de lleva y trae. Prácticamente no se da. Puede ser porque están tan tapados de pega que no hay tiempo o bien es un equipo que está centrado en otras cosas.

Pero creo que hay un agotamiento también del trabajo mismo. Los cabros son cada vez más violentos, cada vez nos llegan casos mucho más dañados, donde las historias familiares son complejas. Entonces cuando el delegado llega de terreno quien lo asesore en la medida que pueda, de cómo te fue, como estas, de contener un poquito ahí.

Ahí vienen los delegados súper agotados, con una mochila. El Javier es bien de piel, llega muy sobrepasado, con historias familiares que dónde me paro, qué hago.

Esos espacios se traducen en cosas puntuales, políticas de la institución, creo que no. No la hay. Eso también tiene que ver con el estilo de dirección. La dirección también es, no sé si insensible, pero compleja en esos términos y que si uno la mira también tiene una lógica de que ella tiene que responder para todos lados. Entonces no es una preocupación siento yo de la dirección.

Yo creo que la preocupación mayor es la contención que hacen los asesores y lo que se ha generado entre los mismos grupos. Los delegados conversan mucho arriba, entre ellos, de sus casos, de cómo lo ven, de las complicaciones que van teniendo, pero no es una política pública dijéramos una política instalada en el equipo desde la dirección. "Mira me preocupa el autocuidado en el equipo, vamos hacer eso y esto, como estrategia". No está así.

Desde SENAME te autorizan 3 veces en el año que puedes hacer alguna actividad, pero no más que eso tampoco y a pesar de eso, yo digo el delegado como que se mantiene firme al pie del cañón. Ninguno con licencia, ¡que podría ser!

Por ejemplo, ese día la Ángela desmoronada y yo le dije "si no te sientes bien anda al psiquiatra, no puedes seguir trabajando así". "No, no, no." Y finalmente sigues laborando y trabajando y cumpliendo. Ese es el miedo que de repente, por lo menos a mí, me da, que terminemos transformándonos en máquinas porque hay que cumplir, por todo. Si nosotros no estamos bien, tenemos que contener gente que llega muy mal, cabros muy dañados y somos nosotros los que tenemos que contenerlos, entonces tenemos que estar bien en términos emocionales, físicos, si no, te insisto, nuestro cuerpo es nuestra herramienta de trabajo, no es otra. Para eso tenemos que estar súper clever porque también nos podemos mandar embarrada y podemos dar indicaciones que no corresponde y en vez de ayudar, perjudicar más. Entonces yo creo que eso como obstaculizador también.

¿Alguna otra cosa que quieras agregar?

No.

Entrevistado 9

Para empezar, necesito que me digas tu profesión y cuánto tiempo llevas trabajando acá

Mi profesión es sociólogo y llevo trabajando acá aproximadamente 3 años y 3 meses, 3 años 4 meses.

Bueno para empezar, me gustaría que habláramos de los aspectos teóricos y técnicos de la intervención, partiendo por las orientaciones técnicas de SENAME. ¿Las conoces?

Sí, las conozco, en detalle se me han ido olvidando porque cuando entré acá me las tuve que leer, trabajé también en un programa de servicio en beneficio de la comunidad, y claro era un documento en el que iba como parcelado cada una de las sanciones. Sí.

Y, ¿son aplicables en la intervención los modelos teóricos que plantea la orientación técnica?

Sí, sí, yo creo que las orientaciones técnicas de libertad asistida especial y en general de, de las sanciones en el medio libre, pa hablar del medio libre, plantean como la, la integración social del adolescente. Entendiendo como un ser con derechos, con...con problemáticas sociales y dentro de eso, el programa libertad asistida especial, el diseño del programa de libertad asistida especial yo creo que está acorde a las orientaciones técnicas en sus lineamientos generales en el fondo y la ejecución también va de la mano a eso. Yo considero. Nosotros tenemos que trabajar con inserción social, tenemos que trabajar con el ámbito de formación, con ámbito educacional, con detección de habilidades, reparación muchas veces que permiten la integración de jóvenes que han sido vulnerados y que han ido quedando fuera. Ahora, también hay que tomar en cuenta que, si bien se plantea como la integración social, existen muchísimas dificultades para que eso se produzca, o sea una cosa es el diseño, si es más o menos coherente con la, como con los postulados generales de la ley, y otra cosa son los resultados y la, y el éxito de este diseño al aplicarlo en la realidad. O sea, ahí en ese sentido las políticas, nosotros nos damos cuenta de que hay un problema que muchas veces nosotros no lo podemos resolver, solamente proporcionar facilitadores específicos, y bueno dicho como en un, como en una, de una manera más directa yo creo que son soluciones parches para las problemáticas sociales po, como la estructura social en el fondo, la injusticia social, la marginalidad, pero bueno, el trabajo en libertad asistida especial se trata de tratar de integrar a estos jóvenes, o sea en ese sentido tiene coherencia con la idea general creo yo.

¿Y te parece que estas orientaciones técnicas son un aporte para la intervención con los adolescentes?

Para la intervención con los adolescentes...yo creo que en términos generales...a ver...a ver, yo estoy de acuerdo con el postulado general, como en el fondo concebir como una sanción, con sanciones penales, pero que a la vez esté esta vuelta que sea de integración social y de, y de habilitación, que se trabajen todos estos objetivos en el fondo, porque si no estaríamos solo judicializando sin concebir que existen problemáticas de origen, para que los jóvenes se involucren en situaciones de infracción de ley. Ahora, claramente, las orientaciones técnicas de SENAME son...a ver...son cada vez más rígidas, se han ido rigidizando, y yo considero que, en vez de aportar a la intervención, dificultan la intervención, el trabajo real con seres humanos en el fondo. El hecho de que uno tenga que

estar justificando, y trabajando como con miles de instrumentos y de test y de esto como para justificarle a otras personas en el fondo como a la opinión pública o a la... como a las problemáticas de contingencia política en el fondo, no tiene nada que ver con la intervención. O sea, es importante tener un cierto orden en las personas que trabajan con ciertas formas, puedan sistematizar esto y pueda haber una metodología de trabajo, pero, claro de una metodología de trabajo y un rayado de cancha se está pasando como a... o sea, en el fondo, no es que se esté pasando, pero es muy fácil perder de vista como el trabajo con los jóvenes, concebidos como seres humanos, los que tienen que tener relaciones profundas, más aún si consideramos que es una sanción que tiene tiempos prolongados, que tienen que haber procesos, vinculación, confianza, para mí esos son aspectos prioritarios para lograr resultados en el fondo, si es que no están esos componentes, los resultados van a ser meramente formales.

Y la supervisión técnica que realiza SENAME ¿es un aporte para las intervenciones?

No. Como experiencia aquí viene la supervisora técnica de SENAME, viene unas 4 veces al año, a revisar cosas muy específicas que tienen que ver con verificadores, no con criterios de intervención, no se mete en proceso, no se mete en criterios de intervención, es otro el rol que cumple ella, al menos lo que uno ve, que son temas como de gestión o de que estén, o sea de que cuadren, en el fondo de que cuadren las metodologías de SENAME, que se vea plasmado eso en un expediente judicial en el fondo. Pero, es yo, por lo que he visto, la pega de ella o de los supervisores no consiste, no les interesa entrar más allá en el fondo, no entran más allá, es una supervisión bastante superficial, en el fondo pide algunos expedientes judiciales, de acá se le entregan los expedientes judiciales que están en mejores condiciones cuando son como acuerdos tácitos así de, de buena convivencia entre una institución y otra en el fondo, pero es difícil como ver que, a mí me ha tocado, no me ha tocado ver supervisores técnicos que estén involucrados realmente en, en las temáticas, no te voy a decir que estén involucrados en un caso específico porque sería imposible, o sea tienen 100 casos, 150 casos, pero sí en las temáticas, o sea sí en cómo se trabaja, qué problemáticas hay en términos más generales, pero en la intervención y eso generalmente no se ve yo siento.

¿Y te parece que hay coherencia entre lo que exige SENAME y la ley 20.084?

Entre lo que exige SENAME...y lo que exige la ley...a ver, ¿cómo sería eso?

La ley se supone que exige una sanción, y una intervención psico-educativa y la reinserción social, lo que les exige en esta supervisión técnica ¿tiene coherencia con eso? ¿Con los objetivos que se plantea la ley en el fondo?

Sí, yo creo que ellos buscan eso, pero de una manera muy superficial, el acercamiento es en el fondo, hay, el papel aguanta mucho, ¿hay verificadores? Si hay verificadores, hay coherencia en el fondo para SENAME, si es que no hay verificadores, claro se pone en tela de juicio como, o es una dimensión súper acotada igual po en el fondo, yo considero que

son necesarios los verificadores, pero la mirada de SENAME son solo los verificadores en el fondo, cuesta que entren ahí en una problemática, bueno qué está pasando con las relaciones entre los programas y las instituciones con las que estamos trabajando a nivel de red, cuáles son las problemáticas que se cruzan ahí, qué pasa con ciertos perfiles de jóvenes, dónde van a, no está esa discusión. Hay coherencia, porque ellos siempre van a buscar que estén cubiertos todos los ámbitos de las OOTT, en este caso de Libertad Asistida Especial, que este cubierto el ámbito de salud, educación, capacitación, inserción laboral, pero a nivel de verificadores, no en profundidad, no hay una mirada muy, como una dimensión, más integral, más profunda, no.

Yo entiendo que el PLE, este año tiene, a partir de este año tiene un manual del delegado, ¿antes existía algo parecido?

El manual del delegado...mira, yo estoy acá hace como 3 años y tanto, en algún momento creo que se trató de hacer algo como un pequeño documento, ahora se hizo algo mucho más formal, en el fondo donde se sintetiza, se bajan las orientaciones técnicas al nivel del delegado, el delegado tiene que cumplir con esto, tiene que aplicar ciertos instrumentos, en ciertos tiempos. Sí.

¿Y los modelos teóricos que contiene el manual del delegado, los conocías de antes?

Los modelos

Los modelos teóricos

A grandes rasgos, son los modelos teóricos que priman en la fundación DEM y los que están implícitos en las orientaciones técnicas.

¿Y te parece que esos modelos son un aporte a la intervención?

Sí, mira yo en general concuerdo con algunos enfoques, con el enfoque de competencias, con el enfoque sistémico. Ahora en cuanto a los modelos que están implícitos desde SENAME, son modelos muchas veces más individualistas, y ahí, hay que, se pone un énfasis en el trabajo con los jóvenes y en la criminalización y ahí existe una tensión claramente po, o sea, el trabajo, si yo pudiese rescatar algo de acá de esta institución, que no es que sea un modelo que esté uniforme y aplicado a todo el mundo, porque en el fondo, cada delegado, cada asesor técnico trabaja bajo su perspectiva, pero existen algunas personas acá que han, que le han dado continuidad a una mira, a un enfoque más en profundidad del trabajo con los jóvenes, en este caso el enfoque sistémico, el enfoque de competencias, encontrar recursos en los jóvenes, tratar también de entender y de escuchar procesos de escucha con los jóvenes, no en el fondo ceñirnos a las orientaciones técnicas. Ahí hay como un dialogo, tensión, entre lo que propone y las políticas públicas en general, y ciertas miradas un poco más, más flexibles de entender el trabajo. Ahora eso es, no es que sea una, como una mirada uniforme acá en la fundación DEM. Son ciertos, ciertas personas que trabajan acá, que sostienen ciertas formas de trabajo y también como a

criterio personal, ahí entramos en un conflicto en el fondo, porque las orientaciones técnicas vienen dadas. Puede ser un conflicto o puede ser algo muy positivo, que existe un campo de libertad para cada profesional para, para acomodar todo este, toda esta rigidez y tratar como de, de moverse como bajo una, una perspectiva propia, es una artesanía, sí po, no está como, no es todo tan uniforme.

Oye, y este manual del delegado, ¿te parece una herramienta útil para la intervención?

No, para la intervención no.

¿Te parece una herramienta útil en algún otro sentido?

No. De hecho le eché una mirada una vez y no lo ocupó porque en el fondo, tu cuando vayas teniendo experiencia claramente uno no puede ser tan soberbio de decir yo trabajo solo, no uno siempre se está retroalimentando con la gente que te rodea que te interesa y que consideras que trabaja bien, pero el manual del delegado es una cosa media colegial, tú tienes que hacer esto, tienes que cumplir con esto, en los plazos y eso se internaliza en la praxis misma, no es necesario estar acudiendo a un libro para saber cómo es que hay que trabajar. La pega no varía mucho, no es algo tan, tan complejo ni tan específico, como para que haya que acudir a un manual. No, lo encuentro absolutamente absurdo, burocrático, no contribuye en nada, es un instrumento más, un verificador más que permite a la institución en el fondo dejar constancia de que esa información se le ha bajado a los delegados, y es un verificador más en el fondo, no contribuye en nada a la intervención.

Oye en términos de los objetivos de la intervención, ¿este programa agrega objetivos aparte de los que plantea SENAME?

Es un poco lo que te decía recién en el fondo, a mí me tocó trabajar en la ACJ que es una institución muy ambigua en cuanto como a tener una mirada de, como de la, del problema de la justicia juvenil. Me ha pasado aquí, me he ido desencantando sí, pero en el fondo que existe una organización del trabajo, al tener esta fundación una mecánica de no sé cuántos años tendrán, 30 años, y en algún momento se plantearon de alguna manera un poco distinta, tuvieron una posición, yo creo que...quizás he tenido suerte yo con las personas que me ha tocado trabajar porque no puedo dar fe yo de que acá en este programa toda la gente funcione de la misma manera, pero yo creo que...si se agregan objetivos sería muy soberbio decir que se agregan objetivos, creo que se tiene una mirada o existe más libertad en, para poder trabajar, en el fondo, existe más tiempo, como menos, es una institución menos normativa creo yo. Existe un poco más de crítica, y eso permite en el fondo darles vuelta a los procesos, repensar, dar una segunda opción, no ceñirse completamente a lo que te están diciendo desde, desde las orientaciones técnicas en el fondo, si un cabo no viene en un mes acá bueno hay que quebrantarlo, hay gente que lo hace aquí y hay gente que no lo hace, existe esa libertad para decir bueno yo tengo argumentos para no hacerlo. Lo cual, por lo que yo he visto sin conocer tanto tampoco de otras instituciones, es mucho

más, existen mucho menos libertad para trabajar po, o sea en el fondo si tu teni que cumplir no más, las cosas vienen dadas y hay que hacerlo así, si se quebranta, se quebranta. Ahora dentro de este programa existen distintas miradas de trabajo en el fondo, yo creo que...no sé si es políticamente correcto lo que voy a decir, pero creo que me gusta eso, en el fondo hay unas orientaciones técnicas, hay un marco que se entiende a nivel general pero que se sigue conservando como una cierta, como un cierto campo de acción de un ser humano que trabaja con otro ser humano y sin tener que decir ya esto es así y hazlo así no más porque esto viene dado, al menos permite como a uno, como profesional, plantearse desafíos, plantearse desafíos con los jóvenes, está como ese espacio de libertad, cada vez más pequeño, se ha ido, se ha ido como rigidizando y achicando, en el fondo yo llegué hace 3 años, las asesorías técnicas había espacio para conversar de los casos, eso ha ido cada vez disminuyendo ¿ya?, pero uno ya trabaja de esa manera, pero entonces no te, es difícil si uno tiene argumentos, es difícil que se den vuelta esos argumentos, existe como una cierta libertad, yo creo que como el rayado de cancha de las orientaciones técnicas, las supervisiones de SENAME, los verificadores, las exigencias de los cargos acá directivos para cumplir con ciertas metas y todo, pero siempre en el trabajo cara a cara con los adolescentes va a existir un margen de libertad que te permite tener esperanza en este trabajo, sino sería algo súper deprimente estar como...no po, no tener libertad de acción, ahora esta libertad de acción yo creo que depende de la posición que cada persona asuma en el trabajo. Dudo que, o sea, hay personas de distintas miradas acá, de distintas, con distintas posiciones respecto al trabajo.

Y este espacio del que hablabas, como este espacio de crítica que se ha ido achicando ¿por qué se ha ido achicando?

Se ha ido achicando porque hay menos interés

¿Interés de quién?

Interés institucional, interés de las personas que ejecutan los programas, de cargos directivos, intereses de sobrevivencia también. Este programa está en una contingencia de hace varios años de no poder renovar el proyecto, entonces en ese sentido, un miedo a SENAME, un miedo como a sostener posturas, o a en el fondo a...a levantar posturas, yo creo que muchas veces no existen posturas, existe una postura de una persona, de una directora, de un asesor por aquí, una postura de otro por allá, no se cohesiona, no se levanta una postura y menos se va a ir como a contradecir algo que es un mandato de SENAME en el fondo. Lo que se dice es que es algo generalizado en todas las instituciones y esta institución no ha sido la excepción en el último tiempo, cada vez si nos piden firmar, tener miles de firmas con los jóvenes para que nos crean que los vemos y que trabajamos con ellos porque lo mandan desde arriba. Yo cuando llegué acá, era un poco distinto, porque esta institución lo que se dice también, yo no me hago cargo, es que pa ser una institución chica, siempre funciono con una lógica más o menos propia, adecuándose al rayado de cancha y todo, pero al estar en riesgo de desaparecer esta institución chica, bueno no queda nada más que acatar.

Y respecto como de...la gente que trabaja acá, ¿tú crees que son suficientes los profesionales que trabajan aquí?

¿Suficiente en número o en calidad?

En número (risas)

O sea, claro, está destinado, yo creo que está como bien organizado ahora, no hay exceso de, a ver, siempre se podría ser mejor en realidad, pero... todos estamos tapados en pega, hay mucho trabajo, desde ese punto de vista te podría decir que no es suficiente, si una persona no alcanza a hacer todo el trabajo que te piden no es suficiente. Si lo ves cómo ha sido antes y como se ha mantenido el número de casos y todo, yo creo que hay hartos delegados, hay 12 delegados que exigen la orientación técnica creo que son 20 que me parece una locura, es imposible trabajar bien con 20 jóvenes. Eso responde a tu pregunta, en el fondo si las orientaciones técnicas contribuyen a la intervención, desde ese punto de vista, no po, son exigencias que no se pueden cumplir con calidad en el trabajo. Tú me estabay preguntando recién...

Por la cantidad de profesionales

Claro, por la cantidad profesionales. Yo creo que está como en la media, no estamos sobrecargados como, como en otros momentos, pero la cantidad de trabajo ha subido muchísimo, la cantidad de trabajo administrativo, la cantidad de horas que uno tiene que estar en el computador, haciendo informes, haciendo pega de redes, saliendo a terreno todo, no te da el tiempo, y si tu queris trabajar como de una manera más intensa con los casos, como asumirlo como desafío en realidad, ya yo voy a trabajar con este ser humano, voy a destinarlo todo mi esfuerzo, la estructura y la organización del trabajo no te lo permite.

Eso era en términos como de los delegados

Y en términos como de los asesores... sí yo creo que es lo mismo, es replicable, cuando... es raro tener asesoría, bueno yo creo que los asesores han dejado de asesorar procesos, o sea se hace, cada cierto tiempo, pero no es un acompañamiento permanente, en algún momento existía más ese interés, o ese dedicarle el tiempo a eso, priorizándolo como algo más importante que, que cumplir con las metas, pero eso se ha ido perdiendo en el fondo, yo valoro mucho por ejemplo los primeros momentos en que llegué pa acá, asesorías de caso en que se podía como, como detenerse un poco y pensar, y el escuchar, entonces yo creo que la lógica en que, como se ha ido configurando el trabajo ha perdido calidad, creo. Desde ese punto de vista se podría decir que faltan más recursos, o estamos en un problema de que la metodología de trabajo ceñida a las orientaciones técnicas de SENAME, como que ha contribuido a una menor calidad del trabajo.

Y en términos como de las herramientas prácticas o técnicas con que cuentas, ¿cuáles puedes identificar tú?

¿Herramientas practicas?

Para hacer la intervención prácticas o técnicas

Herramientas practicas tengo la experiencia, llevo 6 años trabajando. Antes trabajaba en un programa distinto que era servicio en beneficio de la comunidad que era bastante más trabajo de redes y a nivel comunitario, entonces ese fue como un primer acercamiento y que me permitió conocer la realidad, como el perfil de los chiquillos, las poblaciones. Luego de ello, yo creo que estar en Libertad Asistida Especial te permite una mayor sistematización del trabajo, en el fondo tener procesos más largos, más duraderos, cuando llevay 6 años trabajando voy afinando un poco como la, la mirada como, a ver cómo decirlo...no sé, es como una madurez que va surgiendo, que te permite optimizar de mejor manera el trabajo y que te permite también como mayor flexibilidad en la relación con los jóvenes, cuando yo entré a trabajar estaba lleno de prejuicios, como de decir “chuta y quiénes son estos jóvenes, ¿me escucharán? ¿me aceptarán? ¿podré yo?” yo creo que la experticia práctica también, yo creo algo positivo de estar trabajando acá en la libertad asistida especial es que trabajai con jóvenes con bastante complejidad, entonces cuando tú ya voy pasando, voy teniendo procesos con chiquillos de mucha complejidad te permite tener un panorama amplio respecto como a las, como a las problemáticas existentes en este ámbito, te permite ir profundizando también, como ir adquiriendo desafíos, tu cometes muchos errores y después bueno, ir aprendiendo de los propios errores también. En cuanto a competencias, así como dadas, no sé, qué te podría decir, yo en realidad soy sociólogo, y así para serte franco, para este trabajo lo podría ejecutar cualquier persona del área social que esté dispuesta a aprender, que esté dispuesta a, como a integrar los distintos conocimientos que andan flotando acá, tú en realidad te relacionai con psicólogos, te relacionai con antropólogos, con trabajadores sociales, y voy aprendiendo un poquito de todo, es como una artesanía social. Te podría decir no es que la sociología me sirvió pa entender un poco los contextos, sí puede que sí, pero en realidad yo creo que, no creo mucho en ese encasillamiento de la disciplina, yo desde mi mirada puedo acceder, no, otra persona que es psicólogo también puede tener una visión social y viceversa, uno puede ir integrando conocimientos de áreas que son nuevas para uno po. Yo creo que lo importante es como tener una capacidad de adaptación, de integración de conocimientos y de compromiso con el trabajo, partiendo de la base que tener un interés por el área social po. Creo eso, como pa no hablar de grandes teorías, eso se trata de seres humanos que tienen problemáticas y en el fondo, tu para desarrollar con un ser humano tu teni que saber escuchar, saber generar confianza, e ir integrando conocimiento y hay un rayado de cancha que viene dado, y ahí volvemos al origen, en el fondo estay de acuerdo con los lineamientos generales, yo te dije al principio que yo creo que sí, son sanciones judiciales pero también tiene la posibilidad de que uno puede abordarlo desde otro lugar, con las limitantes de que es un contexto obligado. Es como una artesanía, el lograr una vinculación con una persona es algo que es único, no hay una receta, tení que tener interés, tení que tener compromiso social creo yo.

Oye, en términos como de la intervención misma, ¿existe una planificación de actividades o algo así que permita como orientar, o que te permita a ti orientar la intervención?

¿Una planificación de actividades mía en relación al trabajo?

Sí, como del proceso de intervención mismo

Hm, sí claramente que sí po. O sea, viene, a ver...cada, con cada persona con la cual uno trabaja uno tiene una planificación de actividades distinta, no es una cosa estándar. Nosotros trabajamos con ámbitos de intervención yo en ese sentido soy súper obediente, y me ciño a los ámbitos de intervención que me parecen atingentes en el fondo. Problemáticas familiares, procesos de reparación de jóvenes que han sido vulnerados, inserción social, trabajo con familia, salud, o sea y todo eso viene dado, cómo tu organizai ese trabajo, eso es muy particular, en el fondo con algunos jóvenes tu podís trabajar simultáneamente varias temáticas, con otros jóvenes tu tení que lograr, ir con metas muy chiquititas, logrando pisos como para poder ir avanzando en otras temáticas en procesos largos. Con otros chiquillos los logros, a ver, a partir de la planificación del trabajo llegay al final del término de un proceso y te day cuenta que lograste nada. Pero siempre existe una planificación, ahora cómo queda plasmado eso, yo creo que está en el caso mío, yo tengo una organización interna que es como media intuitiva, no voy registrando todo, voy a hacer esto con este otro, pero queda plasmado también en toda la, en toda la documentación que tiene cada joven, y todos los procedimientos que hay que ir cumpliendo acá, en el fondo informes de procesos, planes de actividades. Pero la forma de trabajar, la metodología, yo creo que es muy flexible, no se puede trabajar con todos los casos iguales, no se puede trabajar focalizadamente en solo una dimensión, en algunos casos sí, yo creo que no mucho, en el fondo como, y en otros casos uno no, trabajai con lo que podí y sin muchas certezas, es como muy variado esto, yo creo que es importante la flexibilidad, estos distintos perfiles, y cada joven con su historia de vida responden a orígenes muy diversos. O sea, tu ocupai como herramientas en el fondo, yo combino esto con esto, esta temática primero y después empiezo a indagar por acá, exploro por acá, salió algo nuevo, lo empiezo a integrar al proceso de intervención. Y en otros casos, te day cuenta de que en realidad no hay ninguna posibilidad de lograr nada si tú ves un chiquillo en la calle, con hambre o con consumo con intoxicación, bueno la planificación viene dada por sí sola en el fondo. Un chiquillo así tu tení que enfatizar en el proceso de salud, en el ámbito de...no sé si respondo a tu pregunta.

Sí. Y en la intervención, ¿cómo afecta en la relación que tienen que tener con el mundo jurídico obligadamente, no sé el tema de estar mandándole informe al tribunal, el control de ejecución, los quebrantamientos?, ¿cómo esa relación afecta de manera positiva o negativa en la intervención que tu realizas?

A ver...o sea estamos en un contexto judicial, entonces ese es un rayado de cancha para la intervención en el fondo, o sea si el chiquillo no cumple cualquier proceso que tú quieras

hacer con el proceso no lo vas a poder hacer porque vas a tener que dar cuenta de la situación judicial. En ese sentido, te afecta o no te afecta, claro al ser un contexto obligado, tú te das cuenta de que un chiquillo tiene múltiples problemáticas y termina no cumpliendo lo judicial, claramente todas tus perspectivas de trabajo en todas las otras problemáticas y ámbitos, van a quedar mutiladas por la, por el ámbito más preponderante que es el ámbito judicial en el fondo. O sea, como para poner un ejemplo, un chiquillo tú te das cuenta chuta, estoy viendo a este chiquillo que en cualquier momento se puede morir, que está con problemáticas de drogas, que no está estudiando y quiero ayudarlo y quiero trabajar esta temática con él, claro el contexto judicial va a afectar cualquier posibilidad de avanzar en todas las otras temáticas porque es un contexto obligado. Ahora lo importante creo yo es cómo poder en este proceso de vinculación que uno busca lograr con los chiquillos, cómo poder instalar el tema judicial de una manera que no sea agresiva para los chiquillos, o sea como, yo creo que la gracia está en cómo poder desinstalar la dinámica de poder que hay en la relación profesional-joven. Yo creo que en la medida que eso se va desinstalando con otros factores como el vínculo, como el acompañamiento permanente, se puede trabajar sin que la temática judicial sea de un peso que te impida lograr avances en el fondo. A mí me pasa siempre con los chiquillos que yo de partida les digo bueno “somos iguales, nos tocó vivir historias muy distintas, posiblemente las historias que te tocaron vivir a ti son absolutamente más difíciles que las que me tocaron vivir a mí, pero relacionémonos así en el fondo hay un marco, claro, si tu no estás dispuesto a cumplir esto, que es este contexto obligado el perjudicado va a ser tú, pero yo no soy policía, soy una persona igual que tu” y me ha pasado que en general el tema del contexto judicial no lo, no lo siento como un problema ¿ya? En otros momentos puede ser un recurso hasta necesario en el fondo, cuando un chiquillo no quiere hacer nada y tú lo citas a una audiencia a tribunales, te puede ayudar como pa que un chiquillo que está en una etapa específica de la vida, adolescencia y que no quiere nada, bueno se asusta un poco, se responsabiliza y se pega una vuelta ahí y se endereza un poco el proceso, pero es una cosa que uno tiene como que, tiene como tener como mucho tino en qué momento, cómo se le transmite a los chiquillos esto, pa mí es muy importante esto como en este contexto obligado, cómo se desinstala la dinámica de poder que hay entre el profesional que hay entre el profesional que trabaja en una institución y un chiquillo que fue judicializado, si uno logra desinstalar eso con otras herramientas, con otros mecanismos, se puede lograr vínculo, o sea, existe el vínculo, es algo muy importante que es lo que nutre como todos los desafíos que uno tiene con los chiquillos po, y los pequeños avances, que son pequeños, pero yo soy como optimista dentro de, entre pensar que tiene sentido y que no tiene sentido, pienso que esto tiene sentido, ¿cachay? No sé si responde tu pregunta o tu preguntabas como el dialogo con el tribunal de justicia

No, como afecta a la intervención. Pero yo creo que me contestaste. Respecto como de la evaluación de los procesos, ¿existe algún mecanismo que venga externo a la fundación, de SENAME, de Ministerio del Interior, de Justicia, no sé, que te permita mejorar la intervención?

Bueno, SENAME está supervisando siempre, o sea siempre, bien esporádicamente, y los tipos como de supervisión son más formales que en profundidad. Desde otro lugar...yo te diría que no existen.

¿Y algún mecanismo interno de la fundación o de este programa en particular que te permita mejorar la intervención?

Bueno, están los análisis de caso, que son reuniones del equipo para discutir sobre los casos, están las asesorías técnicas, de los supervisores técnicos, o sea de los asesores. Yo creo que eso. Últimamente como que ha habido una apertura como a estudiantes en práctica, gente que viene a hacer investigaciones y que ahí al menos se ha permitido como poder de parte de ellos como conversar ciertas temáticas, no ha existido una devolución aún como específica hacia este programa en el fondo, como aspectos que ellos ven y que...no. Yo creo que no hay mucho por ahí

¿Y crees que debería haber más?

Yo creo que se debería, a ver, es que como te contaba también se ha ido perdiendo por ejemplo entre nosotros, la persona que nos da retroalimentación respecto a la intervención son los asesores técnicos, y en este último tiempo, diría en este último año, se ha ido perdiendo la presencia de esa retroalimentación y yo creo que es súper necesario, hay que estar siempre hablando, tienen que haber instancias también desde el mismo equipo, no solo desde los cargos directivos, sino que entre los compañeros. Algo que se me fue, yo creo que uno también busca, resguardo o retroalimentación con las personas de más de confianza que son del mismo equipo, compañeros de trabajo con los cuales tu puedes conversar de los casos de lo que está pasando en general, pero instancias formales son bastante pocas, uno se siente de pronto como haciendo el trabajo solo (risas). Antes no era así, yo creo que se ha ido perdiendo eso, te pueden decir que no, que estamos en contexto de crisis, pero yo creo que hay una pérdida de interés y en general te hablo así súper, de parte de las asesorías técnicas, en un momento yo considero de un muy buen aporte, pero creo que esa visión no es algo generalizado, como existen otras asesorías técnicas que tienen una mirada como bastante más conformista respecto al trabajo y desde la dirección también po.

Y estos mecanismos, o sea, ¿tú cuentas con algún mecanismo personal o que venga de la asesoría técnica, que a ti te permita evaluar y reevaluar los objetivos de la intervención en caso de que haya que cambiarlos o que quizás haya que cambiar el camino, las actividades, no sé, que en el fondo te permita saber que la intervención esta efectivamente sirviendo al adolescente?

Bueno, ese es el espacio de la asesoría técnica. Si bien ha disminuido, está presente cada cierto tiempo y es un espacio donde se evalúa el trabajo y con los compañeros también, como con los compañeros más cercano uno habla de trabajo.

¿Tú sabes si el programa es evaluado por SENAME en términos de intervención, como si los procesos están efectivamente realizando los objetivos que mandata la ley?

O sea, sí po yo creo que están siendo evaluados constantemente, por eso existe esa locura de verificar todo lo que se hace, ahora los criterios de evaluación son, yo creo que es como relevante ese tema en el fondo, qué se está evaluando, se está evaluando resultados, se están evaluando, o sea claro, la gente que trabaja aquí, que estamos en la praxis, nosotros evaluábamos procesos, desde SENAME se evalúan resultados macro respecto a la delincuencia, o inserción social, pero se está en constante evaluación, de hecho desde las políticas, o sea desde la opinión pública existe una crítica súper fuerte hacia todos estos programas, respecto a la efectividad que tienen, porque la política pública está instalada la delincuencia como una problemática de las más importantes a nivel social, pero es una mirada que claramente no, no profundiza en todos los factores que están involucrados para que un joven llegue a ser judicializado y sea denominado delincuente en el fondo, porque esa temática no le interesa ni a la opinión pública, o no se hacen cargo si es que les interesa, pero no se hacen cargo porque son problemáticas mucho más estructurales...pero evaluaciones existen todo el tiempo en el fondo, pero con distintos criterios

¿Y tú tienes acceso a los resultados de esas evaluaciones?

Acceso a los resultados a las evaluaciones de SENAME. Sí bueno, cada vez que nos evalúan acá eso se transparenta, no sé si todo, pero, no sé si hay, por ejemplo, evaluaciones individuales del trabajo que se hace aquí muy poco, no existe. O sea, yo llevo 3 años trabajando y me han evaluado...nunca.

¿Crees que deberían evaluarte?

Claramente

¿Y qué aspectos crees que deberían evaluar?

Lo positivo y lo negativo po. Como la forma de trabajar, la valoración también yo creo que es importante en un trabajo en qué, que no es fácil, es importante que haya valoración del trabajo que se hace po, y que haya criterios como amplios de evaluación. No, en el fondo, no sé po, cosas, así como súper formales, tienes tu carpeta al día, haces bien el trabajo, eres un buen trabajador. No la tienes al día, dejas algo que desear, pero en el fondo hay muchos otros factores, la relación con los jóvenes, la intensidad en el trabajo y no lo digo solo por mí, lo digo por todos en general, yo creo que es importante porque se deslizan críticas a nivel general, se hacen exigencias a nivel general, pero no hay evaluaciones particulares. Como que cada persona pueda saber y uno se pregunta por qué no hay evaluaciones de tipo particular. Bueno, dará flojera hacerla, será importante, será concebido como importante o no. Yo creo que es súper importante

¿Y eso es algo que se ha planteado acá alguna vez?

O sea, se está planteando hacer una evaluación sujeta a bonos, que tu cachay que hay bonos que se hacen por el desempeño y que eso, como esa remuneración en plata va a ser a partir de una evaluación diferenciada. Claro, pero los criterios no están claros, en el fondo se habla mucho de que va a ser si tu tení toda la documentacion al día en las asesorías técnicas y podi sacar un mejor porcentaje. Ahora, los que somos evaluados somos nosotros, los delegados, no hay una evaluación, no se explicita, no se transparenta una evaluación. Se habló de una evaluación en 360° pero eso se viene hablando hace dos años y nunca ocurrió. Yo creo que es súper importante eso, porque en el fondo te permite tener también como una visión del como de la calidad del trabajo, a nivel general.

¿Y no hay algún mecanismo que se genere por ejemplo en la relación asesor técnico-delegado que te permita saber cómo estay haciendo el trabajo?

Sí, de repente. Hay evaluaciones que son formales, nosotros cada 3-4 meses nos revisan todos los expedientes y si está la documentación al día y todo eso, y después te devuelven eso, sino no en general está todo bien, pero es raro como encontrar una evaluación, oye me parece que estay bien, te falta un poco, existe poco eso,

Oye, en términos de infraestructura, ¿crees que cuentas con los espacios para poder ejercer todas tus funciones?

Sí, yo creo que sí. Creo que están los espacios básicos como pa hacer las funciones que se piden hacer, ahora yo creo que en un lugar donde trabajamos con jóvenes, en que trabajamos con la motivación de los jóvenes y con la integración social de los jóvenes, creo que este espacio no reúne o faltan espacios que realmente produzcan mayor confianza en los jóvenes, que llegay a un lugar que te va a contener, que te va a dar cierta, ciertos insumos como para, no se po, pienso ponte tú en espacios comunes para los jóvenes, computadores cuando tienen que buscar pega o tener un rato de ocio, para hacer talleres, no sé lo encuentro un poco inhóspito si uno pretende generar vinculación e integración social, el espacio debiera tener pensado cómo, cómo recibir a los jóvenes acá po, más que un box y una mesa y una silla, hay que pensar que son jóvenes que tienen inquietudes de jóvenes, que tienen intereses, que están como en un despertar cultural, cómo estimular eso en el espacio donde tu estay trabajando, y creo que está como restringido al contexto de entrevista, a lo formal.

Y crees que el resto de las personas que trabajan aquí, así lo más ampliamente posible, desde la dirección hasta los administrativos, los conductores, la persona que hace el aseo ¿crees que todos cuentan con los espacios necesarios para hacer tu trabajo?

A ver, no sé, como que no lo tengo tan...visualizado eso... no sé, yo supongo que pa los conductores debe ser más complejo, porque ellos tienen que estar en el auto, tienen que estar afuera en el patio, no hay un espacio adelante grande, amplio, donde tu podai estar esperando, para la señora que hace el aseo ponte tú, donde ella en algún momento se

repliega y tiene su propio espacio para aislarse de...yo creo que se cumple con lo básico, pero se podría mejorar mucho.

Oye, en términos como de los profesionales, ¿tu crees que la formación profesional alcanza para hacer este tipo de trabajo?

No, no alcanza. O sea, ¿tú preguntas como si en el fondo basta con tener un título para hacer este tipo de trabajo?

Por ejemplo, en tu caso, ¿la formación profesional que recibiste fue suficiente para hacer este trabajo?

Yo creo que sí, pero he aprendido mucho, hay cosas que no sabía y que no sé aún en el fondo, yo siento que he desarrollado un aprendizaje que no me lo dio mi formación profesional

¿Y crees que a la universidad es a la que le falta formación o hay herramientas que tienen que adquirirse desde otro lado?

Yo creo que son herramientas que son específicas como del contexto en que estoy trabajando y también de la práctica, que te la va dando la práctica, la relación con otras personas, con otro, con otra formación de profesionales, y también está un componente personal, como el compromiso que...o tu origen, de dónde vienes tu, cómo te paray, cómo te posicionai, cómo entendis este trabajo. Sí yo creo que no lo es todo, es un punto de partida la formación profesional, claro, de hecho, se va como, se van integrando muchas cosas y se va deformando la formación profesional, creo. Y quizás es bueno en el fondo.

Oye, en términos como de la política pública, ¿crees que la ley 20.084 es un aporte a los procesos de los adolescentes? Positivo o no negativo

La ley 20.084...es que habría que desmenuzarla, ponte tu como los distintos tipos de sanciones

Lo que le es pertinente a esta sanción.

Mira, partiendo de la base que es un problema estructural, que no lo va a resolver ninguna ley, ningún programa, ni ninguna sanción, porque en el fondo son condicionantes estructurales, pobreza, vulnerabilidad, falta de educación, desestructuración de tipo familiar, falta de organización a nivel comunitario, violencia, drogadicción, industria de la droga, que se mete en las poblaciones. Son cosas que la ley no las va a poder solucionar. Ahora, yo siempre como que es mejor, creo también en el fondo para las personas poderosas, las personas que están sacando provecho a este sistema social y a esta estructura social, a ellos les conviene que hayan personas, programas, profesionales que estén aquí con parche curitas controlando a los jóvenes, controlando y ayudando en la medida que se puede ayudar porque ellos no lo van a hacer, por sueldos bastante...bajos...entonces les conviene que exista estas leyes, que existan estos

programas, tener más o menos controlada a esta población. Ahora. Partiendo de eso, así como un gran contexto, yo pienso entre que una persona como estos jóvenes o niños, que de repente están en una situación de vulnerabilidad extrema y en abandono y con, expuestos a riesgos y con dolores profundos, mientras haya personas que estén trabajando y que tengan una mirada comprometida con el trabajo, yo lo veo de una manera positiva a que no haya. Si uno es capaz de leer este trabajo también puede ser político, tu podis posicionarte desde una, desde un lugar y podis establecer comunicación con muchas otras personas que, involucrados a nivel comunitario, a nivel interpersonal en la relación con los chiquillos, y yo creo que, si bien estamos en un marco, la libertad para trabajar o para accionar en el fondo, si uno tiene, si hay gente que tiene compromiso social, va a ser positivo a que no haya nada. Lamentablemente, es una gran hipocresía esta cuestión po, porque en el fondo a muy poca gente le importa de la sociedad lo que pasa con esta franja o esta población que está en marginalidad, es una gran hipocresía, y dentro de eso está la ley, bueno, nosotros nos toca trabajar en esto y tratar de ejecutarla de la manera más conveniente para los jóvenes, o sea eso es lo que, esa es mi posición.

Respecto de la oferta institucional, la oferta de salud, de trabajo, de educación, ¿Cómo te relacionas con esa oferta? ¿existe?

Es que claro, lo que pasa es algo que siempre hablamos con la otra gente acá. Los chiquillos nuestros, son los chiquillos más marginales, son los chiquillos que llegan a este programa con deserción escolar de años, con una falta de motivación a nivel familiar, a nivel individual, con procesos interrumpidos en la infancia, con procesos escolares ponte tú, interrumpidos desde la infancia, entonces, dialogar con las instituciones formales en el ámbito de educación ponte tu para hablar de educación. Es súper difícil, porque los jóvenes no adhieren a estos contextos porque vienen con un nivel de daño que la gran mayoría de los casos son fracasos, entonces lo que plantea u desafío en el fondo de generar redes que tengan una mayor flexibilidad y que entiendan la problemática de los jóvenes en situación marginal. Que pueden ser instituciones educativas, también eso se puede extrapolar a la salud, son chiquillos que vienen con consumo, con iniciación tempranísima del consumo, desde los 10-11 años, que probablemente pasaron por mucha medicamentación, entonces vienen con un nivel de daño en el ámbito de salud, entonces dialogar con instituciones formales de salud, que exigen procedimientos, cumplir con procedimientos, voluntariedad, es súper difícil po. Generalmente se corta por lo más delgado, si los jóvenes no adhieren a estos tipos de procedimiento quedan fuera nuevamente. Entonces, plantea el mismo desafío y es complejo po. O sea, es complejo porque el nivel de daño, por ejemplo, si lo extrapolamos al tema de redes de tipo laboral o de capacitación laboral, son chiquillos que llegan con una gran deserción escolar, sin estructuración del tiempo libre, sin experiencias laborales, sin trayectorias laborales, muchas veces desde la familia sin una valorización del trabajo. Entonces, inculcar eso y que los jóvenes hagan un...o sea tengan lucidez para responder a todo lo que les están pidiendo y lograr procesos exitosos es súper complicado, te genera el desafío de ir generando todas estas redes, yo creo que se ha ido apuntando a ir en esa dirección, como ir generando instituciones de mayor flexibilidad, intermedias que

generen condiciones para estos jóvenes. Ahora, los que acceden es la franja menos dañada. De los jóvenes nuestros los que pueden optar a capacitaciones, o que les va bien en el colegio o que hacen un tratamiento exitoso de salud, es el grupo más aventajado dentro de la población con la que trabajamos nosotros. La gran franja se queda afuera o bien está tratando de acceder a estas redes, como con un nivel muy lento y con avances y retrocesos, con avances y retrocesos y sin seguridad que sean procesos exitosos.

¿Y te parece que es suficiente la oferta que tienen en estos ámbitos? ¿Salud educación y trabajo?

Es suficiente, pero...o sea, hay oferta, pero no se adecúa a las características del perfil de los jóvenes, con el nivel de daño que tienen, entonces yo creo que no es suficiente, no, definitivamente no es suficiente. En cantidad existen muchos colegios, existen consultorios en todos lados, existen programas de drogas, pero en la realidad, el diálogo entre estas instituciones y estos jóvenes es, de escasos resultados po.

Y esta oferta, ¿tu cómo las has conocido? ¿Llegaste acá y te dijeron estos son los colegios, estos son los programas, o saliste tu a conocerla?

Sí, no. O sea hay cosas que están dadas, que ya existían antes que uno llegara a trabajar a estos lugares. O sea que en el fondo fueron creadas mucho antes que, que tienen más tiempo en el fondo. Hay otras que se han ido creando, que uno en la praxis tiene que relacionarse con ellas, porque te van llegando ofertas, vienen para acá, y otras redes o búsquedas en el fondo uno tiene que hacerlas uno también po. Me tocó trabajar en las horas comunitarias que en el fondo significaba que cada chiquillo tenía que ir a hacer un trabajo a alguna organización comunitaria, en ese caso me correspondía a mi como delegado andar ahí como en la calle viendo dónde puede ya relacionarse, activar redes comunitarias, es un poco de todo.

Oye, en términos de...volviendo un poquito a SENAME, ¿tú te relacionas de alguna forma con SENAME?

¿En qué sentido?

En cualquiera

Sí po, claramente estamos relacionados

¿Cómo es esa relación?

Nos evalúa SENAME. Es fría, impersonal, insuficiente.

¿Ves algún otro aspecto, aparte de lo que hayamos conversado negativo o positivo respecto de la relación que tiene SENAME que afecten a la intervención o que te afecten a ti como profesional o que afecten a este programa?

No, yo creo que todo lo negativo ya se dijo. Y positivo...o sea se han mencionado cosas, yo creo que el carácter de la ley en una parte yo estoy de acuerdo, me parece bien como relevar el tema, la importancia de la integración social, de la reparación, de la habilitación, pero...no, pero en general como existe muy poca relación con SENAME salvo imposiciones, yo te diría que no, como que no se visualiza muchos aportes en este momento al menos.

¿crees que el financiamiento estatal que recibe este programa o este tipo de programas?

No po, nos deberían pagar mucho más. Sí po, en serio, no pa hacernos millonarios, pero en el fondo dimensionar que se está trabajando con personas, la importancia que esto tiene, lo difícil que es, y respecto a los jóvenes también po, si bien aquí existe un esfuerzo mayor que en otros lugares como por entregar algunas cosas a los jóvenes eso se ha ido reduciendo, o sea siempre va a faltar, o sea van a faltar más recursos pa los jóvenes, y claro pa la gente que trabaja también, yo creo que es importante, estamos en una posición un poquito más aventajada que otros programas, en general las bolsas de trabajo para gente que, para profesionales que trabajan con seres humanos son una vergüenza po, o sea con todas las dificultades, con todo el desafío que significa esto, y eso es una mirada de país, una mirada de mundo donde en el fondo no es algo importante po, la mirada está puesta en producir, en generar un dinero, en alguna persona que arregla computadores te puede ganar dos veces el sueldo de una persona que trabaja con seres humanos, cuando tu estay educando, estay trabajando, claro estay exponiendo tu condición de ser humano y ofreciéndola a otro ser humano y los sueldos son, los sueldos son lo justo para llegar a fin de mes y se genera una dinámica de vivir para trabajar, mientras otra gente acumula, acumula y acumula.

Bueno yo no tengo más preguntas, ¿no sé si tú quieres agregar algo respecto de los obstaculizadores para la ejecución de este tipo de sanciones?

Yo creo que se ha dicho más o menos todo, pero es importante como...yo creo que el gran obstaculizador que siento yo es que se tiende, desde la organización del trabajo como está presentada a ir invisibilizando a los seres humanos con los que se trabaja, va perdiendo cada vez más importancia eso. Y al menos yo, como persona que trabajo en el área social creo en este trabajo, creo en el trabajo po y como tienen que haber muchas otras personas que también, pero de repente encontrarte con...con una mecanización del trabajo, claro una mecanización, en el fondo como ir normalizando como la subjetividad, yo creo que es una lucha constante que se está dando, así como y no solo con tu mismo grupo de trabajo sino que con como con la mirada política o las políticas públicas, las orientaciones técnicas, yo creo que es una tensión eso, está en permanente tensión y creo que hay que reivindicar el trabajo con personas, con seres humanos, hay que relevar como toda la praxis que está y que no se visualiza en el fondo. Cuando tu veis en la tele delincuencia, delincuencia, delincuencia, patos malos, claro, ¿dónde está la...como el levantar toda esa información, ese origen, las causas, la realidad? Yo creo que es un deber de nosotros que estamos en

este trabajo como ir generando conciencia respecto a cómo a la problemática, a lo tremendo que es la situación social como de muchas personas. Entonces obstaculizadores sí po, yo creo que el gran obstaculizador es la ley (risas), no, no, pero se da dentro de la misma institución como que se pierde un poco la mirada de repente, existe una mirada mucho más mecánica, eso.

Bueno, gracias.

De nada.