RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS POR COMISION INTERINSTITUCIONAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS PRIVATIVOS DE LIBERTAD REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA PRIMER SEMESTRE DE 2013

I. CENTRO DE INTERNACIÓN PROVISORIA Y CENTRO DE REGIMEN CERRADO (CIP-CRC) DE ARICA:

FACTOR 1: POBLACION Y CAPACIDAD

1.- Observación relativa a: Si bien la cantidad de jóvenes que mantienen los sistemas es manejable y podría permitir un desarrollo de actividades y de rutina de manera eficiente, la presencia de jóvenes de Iquique que presenta conducta altamente carcelaria ha influido negativamente en la conducta y desarrollo de la dinámica del Centro, amenazando a personal del Centro como también de Gendarmería.

Recomendaciones:

"El CRC se enfrenta a la llegada de jóvenes desde otros lugares del país, quienes ingresan imponiendo las condiciones, esto ha generado en el último tiempo que los otros jóvenes, funcionarios de Sename y gendarmería se encuentren constantemente amenazados, por este tipo de personas, generando resquemor en la población. Se debe analizar el perfil de quienes son trasladados, para evitar que las conductas delictuales contaminen al resto de los jóvenes, arriesgando incluso su integridad física".

Respuesta:

Los traslados provenientes de otras regiones obedecen a fuerza mayor y que radican principalmente a motivos de seguridad, para concretarlo se realiza un mecanismo de derivación donde se realiza un análisis a nivel de las direcciones regionales y equipos técnicos de cada centro. En el caso puntal del joven de Iquique señalado, el procedimiento de traslado se llevo a cabo según la normativa interna vigente en el Servicio.

En relación a las calificaciones, el equipo del Centro ha determinado, múltiples formas de segregar a los jóvenes, por edad (mayoría de edad), por gravedad del delito, por perfil y a la fecha se está segregando por motivos de seguridad, en relación a la afinidad de los jóvenes, para evitar situaciones de agresiones, riñas, motines o atentar contra la integridad física del o los demás jóvenes, o que ha prevenido estos conflictos y ha mantenido la integridad física de los jóvenes y los funcionarios del Centro sin peligro a la fecha. Siempre respetando la edad (menor o mayor), agregar que actualmente nuestro Centro solo cuenta con 3 menores de edad. Cabe destacar que los jóvenes cuentan con habitaciones individuales.

FACTOR 2: PERSONAL Y DOTACIÓN.

1.- Observación relativa a Capacitación del Personal: Personal sin capacitación técnica en el último tiempo. En el año 2012 el personal técnico profesional realizo capacitación en "Modelo de Intervención" en la Universidad de la Frontera. Personal durante el año 2013 se realiza capacitación en los temas de conflictos internos, crisis y seguridad sin certificación.

Recomendaciones:

- Los temas son pertinentes al trabajo que desarrolla el equipo, pero las capacitaciones se deben realizar de forma permanente.
- Se refiere que el personal que trabaja con las internas ha recibido capacitación en temas de género. Sin acceso a la certificación al momento de la visita.

Respuesta:

En relación a la capacitación del personal estas se realizan de permanentemente para todo el personal que interviene con los adolescentes, incluyendo diplomados certificados por un organismo competente (Universidad de la Frontera, Universidad de Chile, entre otros). Por otra parte se realiza de manera constante una retroalimentación de los procesos en reuniones técnicas junto al equipo de profesionales y educadores de trato directo, lo cual traspasa conocimientos y genera mayores avances en la intervención de los jóvenes. Fuera del plan de capacitación nacional, existen constantes y permanentes capacitaciones a nivel de Centro, en temáticas de seguridad y prevención.

Durante el año 2012, el equipo técnico y de educadores cursaron diplomados en Evaluación Diferenciada y Psicoeducación, ambos dictados por la Universidad de la Frontera, las conocimientos serán aplicados durante el presente año, lo que ha significado la programación de una serie de reuniones de análisis y evaluación de este proceso.

Respecto a la temática de género, anualmente se realizan acciones de capacitación tanto internas como externas, especialmente dirigidas a los educadores de trato directo.

Cabe señalar, que para el año 2013 se encuentran programadas las siguientes capacitaciones:

1. Redes y herramientas de análisis de datos
2. Salud sexual, paternidad y prevención de violencia
3. Pesquisa e indicadores de riesgo suicida
4. Juicio profesional y evaluación diferenciada
5. Desarrollo de competencias personales y profesionales
6. Salud integral del adolescente
7. Herramientas de terapia ocupacional para el fortalecimiento de competencias sociolaborales con jóvenes infractores de ley

2.-Observación relativa a Coordinación: La poca oferta de talleres pre-laborales de las internas.

Recomendación:

Se recomienda ofrecer más talleres pre-laborales para las internas, según Género.

Respuesta:

Actualmente no hay adolescentes vigentes en CRC que permitan instalar un taller prelaboral, mientras que en el caso de CIP, solo hay una adolescente vigente y cuyas necesidades de intervención, de acuerdo a su plan de actividades, se centran en potenciar el ámbito escolar y tratamiento de drogas. La implementación de talleres prelaborales o laborales exclusivos para las adolescentes de CIP es de difícil concreción, dado el promedio de atención en los últimos 6 meses no alcanza a 1 adolescente atendida al mes. No obstante lo anterior, las jóvenes internas cuentan con una nutrida rutina de actividades, entre ellas talleres socioeducativos y educación formal fuera de las actividades extra programáticas.

FACTOR 3: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

1.- Observación relativa a: Red Húmeda y Seca no se encuentran operativas.

Recomendación:

Se recomienda optimizar las redes secas y húmedas con el fin de estar preparados ante emergencias.

Respuesta:

Durante el año 2012 se licito la reparación de las redes húmedas y secas, pero no se presentaron oferentes, actualmente se encuentra en etapa de licitación de proyecto para la instalación de red húmeda y seca, el cual se debería concretar dentro del segundo semestre.

En atención a esta debilidad, el centro ha potenciado el gabinete de seguridad o sala "911" que mantiene diferentes equipos contra incendio y equipos de protección personal para las primeras personas que respondan ante una emergencia. Como así también un proceso riguroso de capacitación y revisión semanal de los equipos para que estén en condiciones en caso de producirse alguna emergencia al interior del centro.

2.- Observación relativa a: Calificaciones.

-**Luminosidad en los dormitorios**.

Según la calificación expuesta, la nota 1 significa el no contar en lo absoluto con el aspecto evaluado, según las bases, por lo que este punto se muestra como una calificación errónea, ya que la totalidad de los dormitorios de los jóvenes cuentan con luminosidad, de día iluminación solar, a través de ventanas individuales y de noche a través de focos ubicados en los pasillos y dirigidos a cada habitación, la cual queda en su totalidad iluminada, lo anterior permite no exponer a los jóvenes en cuanto a seguridad con electricidad dentro de sus dormitorios y generar acciones de riesgo como las que han acontecido en el pasado.

FACTOR 4: SEGURIDAD

1.- Observación relativa a: Red Seca y Red Húmeda. Las redes deben ser repuestas, aun cuando se cuenta con elementos de seguridad que permitirían enfrentar un incendio.

Recomendaciones:

Se recomienda optimizar las redes secas y húmedas con el fin de estar preparados ante emergencias.

Respuesta:

Durante el año 2012 se licito la reparación de las redes húmedas y secas, pero no se presentaron oferentes, actualmente se encuentra en etapa de licitación de proyecto para la instalación de red húmeda y seca, el cual se debería concretar dentro del segundo semestre.

En atención a esta debilidad, el centro ha potenciado el gabinete de seguridad o sala "911" que mantiene diferentes equipos contra incendio y equipos de protección personal para las primeras personas que respondan ante una emergencia. Como así también un proceso riguroso de capacitación y revisión semanal de los equipos para que estén en condiciones en caso de producirse alguna emergencia al interior del centro.

Como medida paliativa, el año 2012 se realizó en el Centro el proyecto de planta de tratamiento, con el cual se crearon puntos de descarga de agua para el regadío y en caso de emergencias en cada uno de los sectores del Centro más importantes, con la finalidad de tener acceso rápido y efectivo de agua en cada uno de los sistemas.

2.- Observación relativa a: Sistema de Emergencia. Existe solamente una vía de escape. Los accesos son fluidos, sin embargo la conectividad dentro de la casa de CRC, es un tanto compleja, por la existencia de varias vías internas, lo que puede llevar a confusión.

Recomendaciones:

Las vías de escape deben ser revaluadas, porque en caso de emergencia no cumplirían con las condiciones mínimas para evacuar. Se debe considerar otra forma de poder salir del recinto.

Respuesta:

Las vías de escape dentro del CIP – CRC Arica, se encuentran operativas, además cuenta con dos puertas laterales el CRC y el CIP, la cuales están habilitadas, Además se mencionó en visita que el Centro cuenta con napoleones, trozadoras y en los simulacros se han realizados evacuaciones de los sistemas en menos de 01 minuto. Se suma a lo anterior que en el caso de que una puerta (se abren hacia fuera) se bloquee, ambos sistemas tienen un hall interior con puertas laterales que conectan ambas alas y pueden ser habilitadas para ser consideradas como vías de evacuación. Cabe destacar que con fecha 25.06.2013 visitó el Centro el prevencionista sectorialista de la Dirección Nacional de SENAME, no encontrando inconveniente en las vías de escape.

3.- Observación relativa a: Televigilancia. El sistema de tele vigilancia funciona parcialmente, 22 cámaras estaban operativas, 10 cámaras estaban con desperfectos y se encuentran trabajando con 2 monitores de computador, porque no cuentan con las pantallas del equipo de televigilancia.

Recomendaciones:

El sistema de tele vigilancia debe ser reparado y contar con recursos suficientes, como para garantizar su mantención permanente.

Respuesta:

El sistema de tecno vigilancia actualmente se encuentra en etapa de licitación y se espera la presentación de ofertas durante el segundo semestre del presente año para dar solución a través de la reposición y mantención necesaria.

4. Observación relativa a: calificaciones. Se evalúa con nota 1, el avance en relación a las recomendaciones de la visita anterior, no considerando las gestiones realizadas para la obtención de recursos para red húmeda y red seca, las cuales actualmente se encuentran en licitación, tampoco en este punto se considera la red de agua que recorre todo el Centro con agua de la planta de tratamiento, con la finalidad de apoyar la deficiencia de la red húmeda y seca, la cual se realizó durante el año 2012, como apoyo de seguridad.

FACTOR 5: DISCIPLINA, REGLAMENTO INTERNO Y CONVIVENCIA

1.- Observación relativa a: Fuerzas especiales. No existen observaciones de niveles de avances si uno que llama a la preocupación, puesto que en estos momentos las disciplinas interna se vería expuesta a un cierto deterioro por la existencia de un adolescente con altos niveles de liderazgo, por lo demás no existen redes familiares de apoyo para el manejo, porque los adolescentes son de regiones distintas a la de Arica y Parinacota. "Se observaron demasiadas sanciones, en el registro, lo que es llamativo si se considera el escaso número de jóvenes internos".

Recomendaciones:

Se recomienda diseñar estrategias más precisas en relación con los asuntos conflictivos, se ha mostrado una falta de previsión a propósito de la presencia de este nuevo adolescente interno (trasladado desde Iquique), y se recomienda desplegar estrategia de acercamiento de los adolescentes con sus familias fuera de la región, como una forma de contener eventuales conflictos y facilitar la intervención psicosocial y educativa de los adolescentes, lo que tendrá un seguro impacto en su historial disciplinario.

Respuesta:

El traslado del lugar de cumplimiento, se funda en la facultad legal exclusiva con que cuenta el Director Nacional del Servicio Nacional de Menores, según lo establecido en el art. 59 del Reglamento de la Ley N° 20.084, lo que se encuentra en consonancia con el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema, establecido en el Acta 91-2007, que en su art. 75 en parte señala: *"Los tribunales se abstendrán de determinar los lugares concretos en que deban ingresar los adolescentes"*, habiendo dictado dicho máximo Tribunal una serie de fallos refrendando lo anterior.

Los traslados pueden obedecer a tres motivos:

a. Por arraigo familiar, cuando el traslado favorezca la cercanía del adolescente con su familia;
b. Por razones de seguridad y en resguardo de la integridad del adolescente, lo que deberá ser calificado por la Dirección Regional respectiva; y
c. En general, por cualquier otra causa) que favorezcan el cumplimiento de los fines establecidos en la ley N° 20.084.

La totalidad de los traslados provenientes de otras regiones, obedecen principalmente a razones de seguridad y resguardo de la integridad física de los adolescentes, especialmente dada eventos críticos con pares del centro de origen, lo que han impedido desarrollar los objetivos de su Plan de Intervención. Con la finalidad de evitar el desarraigo, el CIP CRC Arica y la Dirección Regional de Arica y Parinacota han concordado con sus contrapartes, que los adolescentes que no tengan arraigo familiar en la ciudad de Arica permanencias que no excedan los tres meses, evaluables de acuerdo a la opinión del adolescente y del equipo interventor, lo que debe ser aprobado por el Director Nacional del Servicio.

Con respecto a la previsión de situaciones debido a la presencia del joven trasladado, cabe destacar que como Centro se han tomado los resguardos necesarios en cuanto a seguridad e intervención, lo anterior manteniendo al personal necesario, mantener al Centro en alerta amarilla, con mayor cantidad de personal de Gendarmería, como así también coordinaciones externas con personal de carabineros y PDI para rondas constantes y preventivas.

Finalmente, en cuanto al contacto con sus familias, el Centro Arica contempla horarios para recibir y realizar llamadas telefónicas durante todos los días, así como también visitas 2 veces por semana y visitas especiales para las familias que viajan desde otras ciudades a ver a sus hijos en otros horarios, entregando de esta forma alternativas varias de mantención de comunicación con la familia.

2.- Observación relativa a: calificaciones
Se califica en el aspecto "avance en relación a las recomendaciones de la visita anterior" con nota 1, lo cual se condice con lo señalado en el mismo apartado sobre la NO existencia de observaciones en relación a la visita anterior en dichos ítem.

FACTOR 6: SALUD

1.- Observación relativa a: Se objetó el uso de la ficha CLAP, la cual después de una capacitación realizada por el servicio de salud de Arica se está aplicando de forma efectiva.

2.- Observación relativa a: Sobre el tratamiento de salud mental, no se ha logrado algún avance, ya que el tratamiento sigue siendo proporcionado por el programa de drogas (ante la solicitud de una corta estadía en Arica).

Recomendación:

Realizar una corta estadía en la ciudad de Arica.

Respuesta:

La población de jóvenes de la ciudad de Arica mantiene atención de corta estadía en la ciudad de Iquique, según lo que corresponde por zona norte.

La norma Técnica N°85 sobre Tratamiento Integral de Adolescentes Infractores de Ley con Consumo Problemático de Alcohol – Drogas y otros Trastornos de Salud Mental, que fue emanada bajo la coordinación del Ministerio de Salud, establece los lineamientos técnicos para las acciones sanitarias del sistema de salud, los que fueron consensuados con SENAME y SENDA, al igual que los convenios firmados entre estas instituciones consagran que los adolescentes con problemas de salud mental asociados al consumo de drogas deben ser atendidos por los dispositivos de tratamiento y rehabilitación ambulatorio intensivo para el medio privativo de libertad, en el caso del CIP CRC el PAI Paréntesis, motivo por el que además no pueden ser sujetos de los ESSMAS, dado que FONASA, estaría cancelando dos veces por la misma prestación, no obstante de requerir mayor especialidad u otro tipo de dispositivo de salud mental, el centro en coordinación con el programa de tratamiento realizarán las coordinaciones necesarias para dar respuesta.

3.- Observación relativa a: Se aconseja formar a los jóvenes en el uso de los servicios de salud. Lo cual se desconoce, se haya implementado.

Recomendación:

Formar a los jóvenes en el uso de los servicios de salud de la red.

Respuesta:

Dentro de las actividades que desarrolla el equipo de salud del Centro, se encuentra en rutina la capacitación semanal de temáticas atingentes a acceso a salud y prevención, no obstante por estar privados de libertad se dificulta realizar ejercicios prácticos o visitas en terreno, más aún cuando todos los residentes provienen de otras regiones. No obstante lo anterior se realizarán coordinaciones con el CESFAM a fin que puedan orientarlos como acceder a la red salud una vez que retornen a sus regiones.

4.- Observación relativa a: Pérdida de la autorización sanitaria de Seremi de Salud (por construcción y arreglo de la nueva unidad de enfermería que no contaba con los requerimientos como la antigua unidad que si contaba con la autorización).

Recomendaciones:

Recuperar la autorización del Seremi de Salud para el funcionamiento de la Enfermeria.

Respuesta:

Se encuentra en proceso de licitación la regularización de la planta procesadora de aguas servidas, que es la última observación pendiente para obtener la autorización sanitaria de la Unidad de Salud.

FACTOR 7: EDUCACION, CAPACITACION, DEPORTE Y RECREACION

1.- Observación relativa a: Se debe mejorar la coordinación y transmisión de información entre los distintos niveles de intervención más allá del área educativa. No se considera la continuidad de estudios tras terminar la educación escolar. No se trabaja con una orientación para la vida en el medio libre y un proceso de acompañamiento del egreso. Se debe realizar mayor seguimiento desde los equipos técnicos para evaluar lo pertinente de las metodologías de trabajo implementadas, se constata la realización de actividades pero no se puede medir el nivel de resultados. No se involucra a las familias de los adolescentes en los procesos educativos. El desarraigo de los jóvenes no permite trabajar con las familias de los mismos, lo que pone fuertes obstáculos a los procesos de intervención. No existe oferta continua de capacitación certificada. Los talleres y planes se elaboran en función de la oferta disponible, la que no responde necesariamente a los intereses de los jóvenes.

Recomendaciones:

- Realizar un seguimiento global y sistemático del proceso y metodología de la intervención en lo educativo y laboral de manera de evaluar permanentemente los procesos de trabajo.
- Considerar la incorporación de herramientas de seguimiento a través de indicadores de proceso y resultado.

- Proyectar los procesos educativos hacia el egreso y fin de la sanción, considerar la continuidad de estudios, la continuación de estudios es una herramienta importante para la empleabilidad futura y lograr la reinserción social.
- Mejorar la oferta y continuidad de capacitación laboral certificada. Es importante que los procesos socioeducativos sean continuos en el tiempo para mejorar los efectos de la intervención.
- Se observó que existía un diagnóstico inicial al iniciar el proceso educativo. Es importante que exista un diagnóstico intermedio que evalúe los avances obtenidos, no solo en términos de las calificaciones formales sino también de otras habilidades.

- Incorporar la opinión de los jóvenes de manera sistemática con respecto a la metodología del taller y las temáticas abordadas.

Respuesta:

El Centro Arica cuenta con un programa socioeducativo que se actualiza todos los años, este año es el Programa socioeducativo año 2013. En él se detallan, la oferta de los talleres socioeducativos que realizara el Centro durante el año, y se detallan los objetivos, sesiones y actividades a realizar, como así también su seguimiento. Además, de lo anterior, el encargado socioeducativo del Centro, es el encargado de solicitar los verificadores de los talleres realizados, en los que se detalla, sesión, objetivos, objetivos específicos, asistencia de los jóvenes y retroalimentación.

El Centro no cuenta con un colegio en su interior, por ello, se cuenta con un programa llamado ASR de apoyo a la reinserción, en este caso educacional, el que cuenta con profesores, que refuerzan el contenido pedagógico y preparan a los jóvenes para nivelar estudios a través de exámenes libres. En el caso de los jóvenes CIP, estos en al año tiene un promedio de permanencia en este sistema de un mes, en ese periodo, también acceden a reforzamiento otorgándole la continuidad de estudios. Por otra parte, más del 90% de los jóvenes que ingresan y egresan tanto del CIP como del CRC, egresan con medida o sanción a otro programa, entregando el Centro al programa de medio libre y al joven las alternativas de continuidad de estudios.

En relación a la capacitación, podemos mencionar que ya se encuentra la licitación en el portal en la cual se licita una capacitación de "soldadura al arco industrial y prevención de riesgos" programada para el año 2013. Cabe destacar que todos los años los jóvenes acceden a una o dos capacitaciones certificadas, las cuales son escogidas por ellos de acuerdo al diagnóstico de intereses. No obstante lo anterior, se considera fundamental para los procesos de reinserción social de los jóvenes la existencia permanente de capacitaciones laborales certificadas, lo que en la actualidad la oferta existente en la región no puede otorgar, ya que debido a la cantidad de jóvenes del Centro se hace difícil de que alguna empresa de capacitación u otro de la red (Injuv, Municipalidad, etc.), trabaje sólo con 7 u 8 jóvenes, siendo el mínimo exigido en la mayoría de los lugares una cantidad de 20 a 25 participantes, dejándonos fuera del rango. Cabe destacar que, se debe tener en consideración que no todos los jóvenes al momento de su ingreso al centro cumplen los requisitos para ingresar a una capacitación laboral y deben trabajarse con ellos variados aspectos en forma previa, como lo son el consumo de drogas, habilidades sociales, tolerancia a la frustración y conductas que puedan afectar el efectivo involucramiento del joven con su proceso educativo. Por este motivo el Centro contempla en su oferta socioeducativa (aparte del tratamiento para el consumo de drogas, talleres de habilidades sociales, intervenciones clínicas, etc.) Talleres de apresto laboral y prelaborales donde el joven va adquiriendo hábitos que faciliten la realización de las capacitaciones certificadas y posteriormente la progresiva inserción en el mundo laboral.

En cuanto a la relación del tratamiento de drogas con las capacitaciones, cabe destacar que todo tipo de intervención que reciben los jóvenes es estudiada y trabajada en reuniones de análisis de caso, en la cual participan todos los integrantes de intervención con los jóvenes, tanto de SENAME como de organismos colaboradores o contratados, como son el PAI y ASR, por lo que todo está relacionado directamente y trabajado según un plan de intervención individual, no existen acciones separadas.

2.- Observación relativa a: calificaciones
Se califica con nota 1 (no existe o no presente), el aspecto relacionado con "oferta de continuidad de estudios", Según el Índice de Gestión Regional de mayo de 2013, el 90% de los adolescentes ingresados accede al proyecto de reescolarización ASR, el 10% restante manifestó no tener interés en continuar sus estudios, realizándose un trabajo de motivación con él.

Al momento del egreso del centro, los antecedentes educacionales son entregados al nuevo programa RPA para asegurar la continuidad de estudios y en el caso que el adolescente egrese por término definitivo de la sanción o medida, es decir sin continuidad en programa RPA, el programa ASR puede realizar seguimiento escolar por un plazo máximo de 30 días, para así poder asegurar su inclusión.

A la fecha no se han presentado caso de adolescentes que culminen su Educación Media al interior del centro, no obstante el año 2011 se hicieron las gestiones necesarias para que los adolescentes que cumplieran con los requisitos pudieran rendir la PSU.

Se califica con nota 1 (no existe o no presente), el aspecto relacionado con "evalúe espacios destinados a formación laboral certificada", El Centro si cuenta con espacios para la formación laboral certificada, cuenta con un taller de computación, el cual fue utilizado durante el año 2011 para que los jóvenes fueran capacitados y certificados en "computación, armado y desarme de pc", se cuentan 2 salas de clase, las cuales han sido utilizadas para todas las capacitaciones certificadas que se han desarrollado los últimos años, existen 2 talleres, uno de estructuras metálicas y madera y otro de gastronomía, este último exclusivamente diseñado para tales fines, utilizado durante el año 2012 para la capacitación certificada de "gastronomía internacional". Por lo que no existe relación entre la nota y la realidad del Centro.

Actualmente se encuentra en licitación curso de Estructuras Metálicas y prevención de riesgos, el que se desarrollara en galpón de talleres destinado para tales efectos.

FACTOR 8: ALIMENTACION

1.- Observación relativa a: Se reitera como dificultad el traslado de la comida desde la cocina hasta las dependencias en un carro que entorpece el traslado.

Recomendaciones:

Cambiar el sistema de traslado de los alimentos que resguarde adecuadamente su temperatura y seguridad al momento de servirse.

Respuesta:

Para la labor de traslados de alimentos, se utiliza carro profesional que resguarda adecuadamente la temperatura de los alimentos y evita su contacto con el exterior, garantizando un producto inocuo y sano. Este carro fue supervisado y revisado por la Unidad de Prevención de riesgos de la Dirección Nacional, contando con todos los requerimientos técnicos para su función y utilización (artículos 11 y 21 del Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo 977/96).
Según los antecedentes que maneja la Dirección del centro y la Dirección Regional, el problema expresado por la comisión, tendría que ver más que con el medio de transporte de los alimentos, sino con dificultades que habría manifestado una funcionaria de cocina, sobre su no concordancia en ser quien traslade los alimentos ni servir estos a los adolescentes, promoviendo que esta tarea la realice otro personal del centro (educadores) o jóvenes, lo cual no corresponde por motivos de higiene, salubridad y seguridad.

2.- Observación relativa a: No se cuenta con una Nutricionista que oriente la Minuta. Se señala que la minuta es revisada mensualmente por nutricionista que viene de Iquique y que cuentan con apoyo de alumnas en práctica de la UTA.

Recomendaciones:

Se mantiene la necesidad de una Nutricionista para elaborar una minuta con alimentación más balanceada y sana.

Respuesta:

Efectivamente, el Centro Arica no cuenta con profesional nutricionista propio, para lo cual, mientras no se priorizepor lo que se utilizan minutas enviadas por nutricionista del Centro Iquique y visadas por nutricionista de Gendarmería de la región, en ningún caso se realiza por personal del Centro, salvo modificaciones por disponibilidad de productos autorizados por la respectiva jefatura administrativa.

FACTOR 9: TRATAMIENTO DE DROGAS

1.- Observación relativa a: Los jóvenes que se encuentran en CRC son de otras regiones por lo que no existe trabajo con familia.

Recomendación:

Coordinar con los equipos de intervención socioeducativa estrategias para disminuir los efectos del desarraigo que viven los jóvenes que son de otras regiones.

Respuesta:

La mayoría de los jóvenes que se encuentran en el sistema cerrado son de otras regiones, por lo que las estrategias de intervención que se promueven son facilitar las visitas especiales, gestiones para el contacto permanente, reuniones entre el equipo técnico y familiares, entre otros. Cabe señalar que como apoyo, se está trabajando potenciar los lazos familiares dentro del proceso de tratamiento de drogas, queremos señalar que durante este último trimestre se gestionó una visita de la pareja de un joven junto a su hija proveniente de otra ciudad. Por otra parte se continúa dando las facilidades para que durante los procesos de visitas o visitas especiales se pueda generar mayor vinculación familiar a través de todos los intervinientes y según lo conversado y planteado en análisis de caso.

FACTOR 10: COMUNICACIÓN Y VISITAS

1.- Observación relativa a: Se señala la falta de arraigo como una limitante para mantener el vínculo con sus familias. Esta situación se mantiene.

Recomendaciones:

- Evitar los traslados, en caso de realizarlos asegurarse que los perfiles de quienes sean enviados no interrumpan el trabajo que se realiza permanentemente en el centro.
- Dar respuestas formales a los requerimientos de los jóvenes.

Respuesta:

Tal como se señalo anteriormente los traslados desde otras regiones obedecen a motivos de seguridad y han sido evaluados por las Direcciones Regionales y autorizados por el Director Nacional.

A todos los jóvenes, se les ofrece la posibilidad que estos realicen llamados durante la semana y además que los jóvenes reciban llamados en los horarios establecidos para ello. Lamentablemente, la visita física de los familiares de los jóvenes es escasa y por lo tanto la posibilidad de los profesionales del Centro de intervenir con las familias también. Por este motivo se ha concordado con las regiones de origen, permanencias de tres meses evaluables de acuerdo a los avances del joven en su PII, adaptación al Centro y vinculación con su grupo familiar, considerando en esta evaluación la opinión del joven al respecto. Es preciso señalar que es fundamental para el centro que los jóvenes puedan mantener contacto con sus familias o personas significativas, dado el apoyo emocional y afectivo que estos puedan dar, disminuyendo el trauma de la separación de su entorno social y los sentimientos de perdida, favoreciendo de este modo los procesos de adaptación a la restricción de libertad.

Por otra parte existe un mecanismo formal de respuesta a los requerimientos de los jóvenes los cuales son respondidos dentro de las 24 Hrs de manera escrita tanto por Directora como por jefatura técnica. Recibida la solicitud y con carta de respuesta, teniendo como verificadores estas en secretaria de Dirección. Cabe destacar que los buzones son abiertos todos los meses siguiendo el procedimiento establecido para ello.

2.- Observación relativa a: calificaciones

En lo que se refiere a la calificación con nota 3 de la categoría privacidad de las visitas familiares:

Se debe destacar que las visitas de familiares en general se realizan en cacha ya que es un lugar donde reúne las condiciones de **seguridad y privacidad** acordes al perfil de los jóvenes, por otra parte cuando los jóvenes reciben visita por parte de sus hijos(as) estas se desarrollan en una sala al interior del Centro y la cual reúne las condiciones de privacidad y resguardo para el menor, según lo señalado en el Reglamento de la Ley 20.084. Por lo que no se considera pertinente la calificación realizada ya que no es atingente a la realidad del Centro.

RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS POR COMISION INTERINSTITUCIONAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS PRIVATIVOS DE LIBERTAD REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA PRIMER SEMESTRE DE 2013

I. CENTRO DE REGIMEN SEMI CERRADO (CSC) DE ARICA:

FACTOR 1: POBLACION Y CAPACIDAD

1.- Observación relativa a: Se mantiene la escasez en la oferta de actividades a realizar fuera del Centro. Asimismo reforzar en aquellos jóvenes menos independientes, a fin de que cuenten con herramientas para enfrentar la vida después de su paso por el Centro.

Recomendaciones:

- Aumentar la oferta de actividades a realizar fuera del Centro.
- Trabajar en la relación con su entorno familiar cercano, a fin de afianzar estos vínculos, permitiéndoles contar con esta red en forma permanente, en los casos que esto sea posible.

Respuesta:

Con respecto a la escasa oferta de actividades que mantienen los jóvenes, existe una baja cantidad de espacios comunitarios destinados para el uso este grupo etario y los existentes no son los adecuados para el perfil de los adolescente, dado sus enfermedades psiquiátricas o por alto y problemático consumo de drogas y alcohol, motivo por el que se ha priorizado en sus planes de intervención el tratamiento correspondiente, el que realizan en el Programa Ambulatorio Intensivo “Los Olivos” que se encuentra ubicado a un costado del centro. Cabe señalar, que durante dos años seguidos, se ha optado por no gestionar fondos para capacitaciones laborales, dado que no habido adolescentes habilitados para acceder a ellos y los que poseían las condiciones, ya se encontraban insertos en el mercado laboral o sus obligaciones estudiantiles no les permitían hacer usos de estos.

Cabe destacar que en este sistema (razón por la que quizá no se visualiza el trabajo), se trabaja con gestiones individuales, según la necesidad de cada jóvenes y no gestiones grupales de capacitación u otros, ya que cada joven tiene sus falencias y virtudes, condiciones, etc., por lo que es imposible el realizar actividades grupales externas.

FACTOR 2: PERSONAL Y DOTACIÓN.

1.- Observación relativa a: Escasa capacitación laboral, debe realizarse de forma permanente.

Recomendación:

Se recomienda realizar capacitaciones de forma periódica al personal técnico profesional.

Respuesta:

En relación a la capacitación del personal estas se realizan de permanentemente para todo el personal que interviene con los adolescentes, incluyendo diplomados certificados por un organismo competente (Universidad de la Frontera, Universidad de Chile, entre otros). Por otra parte se realiza de manera constante una retroalimentación de los procesos en reuniones técnicas junto al equipo de profesionales y educadores de trato directo, lo cual traspasa conocimientos y genera mayores avances en la intervención de los jóvenes. Fuera del plan de capacitación nacional, existen constantes y permanentes capacitaciones a nivel de Centro, en temáticas de seguridad y prevención.

Durante el año 2012, el equipo técnico y de educadores cursaron diplomados en Evaluación Diferenciada y Psicoeducación, ambos dictados por la Universidad de la Frontera, las conocimientos serán aplicados durante el presente año, lo que ha significado la programación de una serie de reuniones de análisis y evaluación de este proceso.

Cabe señalar, que para el año 2013 se encuentran programadas las siguientes capacitaciones:

1. Redes y herramientas de análisis de datos
2. Salud sexual, paternidad y prevención de violencia
3. Pesquisa e indicadores de riesgo suicida
4. Juicio profesional y evaluación diferenciada
5. Desarrollo de competencias personales y profesionales
6. Salud integral del adolescente
7. Herramientas de terapia ocupacional para el fortalecimiento de competencias sociolaborales con jóvenes infractores de ley

FACTOR 3: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

1.- Observación relativa a: Red Húmeda y Seca no se encuentran operativas.

Recomendación:

Se recomienda operativizar las redes secas y húmedas con el objetivo de estar preparados ante situaciones de emergencias.

Respuesta:

Durante el año 2012 se licito la reparación de las redes húmedas y secas, pero no se presentaron oferentes, actualmente se encuentra en etapa de licitación de proyecto para la instalación de red húmeda y seca, el cual se debería concretar dentro del segundo semestre del presente año.

En atención a esta debilidad, el centro ha potenciado el gabinete de seguridad o sala “911” que mantiene diferentes equipos contra incendio y equipos de protección personal para las primeras personas que respondan ante una emergencia. Como así también un proceso riguroso de capacitación y revisión semanal de los equipos para que estén en condiciones en caso de producirse alguna emergencia al interior del centro.

2.- Observación relativa a: Calificaciones.

-Acceso a agua caliente.

Según la calificación expuesta con nota 1, significa el no contar en lo absoluto con el aspecto evaluado, según las bases de evaluación, por lo que este punto se muestra como una calificación errónea, toda vez que en el mismo informe en el punto 2 y 5 los evaluadores informan de la existencia de agua caliente en la totalidad de las dependencias del sistema. No obstante lo anterior, se señala que el acceso a agua caliente es racionado, esto quiere decir que, al utilizar la ducha del ala 1, baja la temperatura del baño del ala 2, por lo que no se utilizan los dos al mismo tiempo, motivo de lo anterior se encuentra en proyecto de reparación la red de gas completa del Centro

por su desgaste, lo que conlleva cambios de calefón y cañerías en su totalidad, los cuales se encuentran comprados y la empresa proveedora ya se encuentra realizando trabajos y mediciones para cumplir con este proyecto.

FACTOR 4: SEGURIDAD

1.- Observación relativa a: se reitera la situación de las redes, las cuales se indica han sido evaluadas en más de una oportunidad, solicitándose su reparación y reinstalación, sin obtener resultados.

Recomendaciones:

La situación de las redes es grave, es necesario trabajar en su reparación y reposición.

Respuesta:

Durante el año 2012 se licito la reparación de las redes húmedas y secas, pero no se presentaron oferentes, actualmente se encuentra en etapa de licitación de proyecto para la instalación de red húmeda y seca, el cual se debería concretar dentro del segundo semestre del presente año.

En atención a esta debilidad, el centro ha potenciado el gabinete de seguridad o sala "911" que mantiene diferentes equipos contra incendio y equipos de protección personal para las primeras personas que respondan ante una emergencia. Como así también un proceso riguroso de capacitación y revisión semanal de los equipos para que estén en condiciones en caso de producirse alguna emergencia al interior del centro.

Como medida paliativa, el año 2012 se realizó en el Centro el proyecto de planta de tratamiento, con el cual se crearon puntos de descarga de agua para el regadío y en caso de emergencias en cada uno de los sectores del Centro más importantes, con la finalidad de tener acceso rápido y efectivo de agua en cada uno de los sistemas.

FACTOR 5: DISCIPLINA, REGLAMENTO INTERNO Y CONVIVENCIA

1.- Observación relativa a: Existe un nivel escaso de cumplimiento. En lista existen muchos más adolescentes que se encuentran en fuga y que no fue posible apreciar el seguimiento o el análisis interno que se efectúa de esa situación.

Recomendaciones:

Se recomienda a los profesionales del Centro explicitar de modo más exhaustivo y precisos las estrategias profesionales y administrativas de abordaje de situaciones conflictivas con criterios certeros y predecibles.

Respuesta:

Otro factor que dificulta el cumplimiento tiene relación con un alto consumo de drogas que hace que el joven incumpla su sanción. Para intervenir a estos jóvenes la dupla psicosocial interviene de dos maneras la primera salir a buscar a joven para vincularlo nuevamente con el cumplimiento de la sanción realizando un encuadre y motivando a la importancia de su cumplimiento. Con aquellos jóvenes que no mantienen un lazo afectivo familiar dentro de la región se conversa y se buscan estrategias, de no resultar se contacta con la familia y se genera un traslado del joven a su ciudad de origen para que la red familiar ayude a cumplir con la sanción.

FACTOR 6: SALUD

1.- Observación relativa a: No expone aspectos negativos.
Recomendaciones: No se realizan observaciones.

2.- Observación relativa a: Calificaciones
-Atención en salud mental:

Se evaluó con nota 4 el sistema de derivación a salud mental, nota no compartida toda vez que cuando un joven ingresa al centro se le aplica ficha de salud mental y de acuerdo a sus resultados se deriva en forma inmediata al programa de salud que corresponda, ya sea el programa de drogas, UHCE del Hospital de Iquique o los ESMMA de la ciudad de Arica.

FACTOR 7: EDUCACION, CAPACITACION, DEPORTE Y RECREACION

1.- Observación relativa a: No existe una oferta educativa de acuerdo a las necesidades y perfiles de complejidad de los jóvenes, quienes no se mantienen en el sistema educativo formal, por la incapacidad de los jóvenes de adaptarse a los marcos normativos de los establecimientos por una parte y por otro, el bajo nivel de exclusión y estigmatización por parte de los establecimientos educacionales que no tienen políticas inclusivas para este tipo de población. Los jóvenes dadas sus escazas competencias pueden acceder a trabajos precarios. No se trabaja con las familias ni con el entorno cercanos de los jóvenes sancionados. No hay una adecuada coordinación entre los distintos y escasos ámbitos de intervención. No se observa una rutina diaria consistente y coherente con una propuesta socioeducativa que contemple actividades orientadas a dar respuesta a objetivos y metas claras que se puedan medir y evaluar en el tiempo. No se observa con claridad, que el trabajo del Centro se orienta a preparar a los jóvenes para su integración al medio libre.

Recomendaciones:

- Planificar y fortalecer el trabajo con las familias y los referentes significativos de los jóvenes el trabajo permanente con la familia y referentes cercanos es fundamental para brindar mayor autonomía en el ejercicio de los derechos de los jóvenes.
- Mejorar la calidad de la oferta recreativa de los jóvenes, considerar la opinión de los para esto. Es particularmente importante que los jóvenes puedan participar de las decisiones que los afectan, lo que puede redundar en una mejor adherencia al centro.
- Desarrollar un plan de fomento de la lectura, es importante para estos efectos que se pueda tener luz en las habitaciones con las debidas medidas de seguridad para evitar accidentes.
- Incorporar apoyo escolar como parte de un plan de escolarización e integración a la escuela, con seguimiento y evaluación e integración a la escuela, con seguimiento y evaluación periódica.
- Mejorar la oferta de talleres laborales al exterior del centro.
- Incorporar metodologías de evaluación y seguimiento al trabajo de talleres y charlas individuales considerando objetivos observables y evaluables en el tiempo.
- Realizar actividades de retroalimentación de información con otros ámbitos de intervención, por ejemplo con el PAI Los Olivos, es fundamental que los educadores sepan cómo manejar situaciones en que los jóvenes llegan a dormir al centro bajo los efectos del consumo de drogas.

Respuesta:

Los jóvenes se encuentran insertos en los distintos programas educacionales (aquellos que cuentan con el perfil para ello, excluyendo situación problemática de drogas y perfiles psiquiátricos), según la oferta local, como así también el Gestor de redes concurre a los establecimientos a solicitar reportes de los jóvenes tanto de asistencia como calificaciones los cuales son entregados al encargado de caso, esta acción se repite de manera mensual para llevar un control permanente de cada caso, fuera de esto la encargada educativa del Centro en sistema semicerrado, todas las semanas mantiene un control de la asistencia y otros aspectos educacionales importantes para realizar las intervenciones pertinentes.

Un impedimento frecuente para el acceso capacitaciones laborales e ingreso al mercado laboral formal, es el alto número de adolescentes con consumo abusivo de drogas y/o patologías psiquiátricas, hecho que ha incidido que durante dos años seguidos, se ha optado por no gestionar fondos para capacitaciones laborales, dado que no habido adolescentes habilitados para acceder a ellos y los que poseían las condiciones, ya se encontraban insertos en el mercado laboral o sus obligaciones estudiantiles no les permitían hacer usos de estos. Si bien es cierto, la oferta de capacitación se da en determinados periodos del año y en ocasiones es escasa, la experiencia ha mostrado que acelerar procesos de inclusión en este ámbito o el laboral puede ser contraproducente, si no se ha logrado controlar el consumo de drogas.

Con respecto a la coordinación con los otros ámbitos de intervención se mantienen reuniones periódicas con el programa PAI Los Olivos con el fin de retroalimentar los procesos de intervención en ambos ámbitos y mantener la coordinación con cada uno de los participantes en la rutina diaria. Como así también en ocasiones se ha tenido que intervenir de manera simultánea a un joven cuando este lo ha necesitado (entre equipo técnico del Centro y equipo del programa de drogas).

En cuanto al trabajo con familia, este se realiza de acuerdo al diagnostico elaborado y a los objetivos del PII, privilegiando las acciones de carácter individual por sobre las grupales en atención a la dificultad para reunirlos en talleres grupales.

En cuanto a la rutina esta se desarrolla individualmente, dependiendo del avance que mantenga el joven en cuanto a su plan de intervención y micro logros temporales, ya que una rutina general no entrega lo que los jóvenes necesitan (sólo se utiliza rutina grupal para actividades generales). Cabe destacar que existe una oferta recreativa para los jóvenes del sistema semi cerrado, la cual incluye horarios de lecturas, ya que el sistema a diferencia de lo que se señala en el informe, si cuenta con sector de biblioteca en el living comedor, horario de actividades externas con profesor de educación física, salidas a eventos culturales, salidas a monumentos de la ciudad, salidas de camping, entre otros, todas actividades participativas, las cuales son decididas entre los jóvenes y el equipo técnico mediante una encuesta de intereses, realizada por el equipo educativo del Centro.

En cuanto a la recomendación “desarrollar un plan de fomento de la lectura, es importante para estos efectos que se pueda tener luz en las habitaciones con las debidas medidas de seguridad para evitar accidentes”, se debe destacar como se señalo anteriormente que los jóvenes tienen actividades relacionadas con el fomento a la lectura, contando con 2 muebles bibliotecas dentro del sistema semicerrado, que si bien tienen pocos libros y enciclopedias, estos son utilizados por los jóvenes con apoyo de educadores.

En relación con el apoyo escolar, los jóvenes cuentan dentro de su rutina con espacios de apoyo escolar tanto por personal del Centro como por parte de estudiantes de la Universidad de Tarapacá, los cuales han sido gestionados por gestor de redes y equipo técnico.

FACTOR 8: ALIMENTACION

1.- Observación relativa a: No se observa un lugar para guardar la comida para los jóvenes que llegan al centro más tarde de la hora de distribución de los alimentos, por lo que no se asegura que tenga la temperatura adecuada al momento de servirse.

Recomendaciones:

Determinar lugares adecuados para guardar la comida preparada para su consumo posterior a que se asegure su estado de conservación y temperatura adecuada al momento de ser ingerida por los jóvenes.

Respuesta:
Cabe destacar que los alimentos son servidos y guardados en cocina, y que al entregar a módulo o ser retirados por personal a la hora de servirse, en el caso que los adolescentes lleguen después del horario de funcionamiento de la unidad de alimentación, los alimentos fríos son guardados en refrigerador existente en el módulo y se revisara algún mecanismo

que permita almacenar otros alimentos para que se encuentren en condiciones de ser entregados a los jóvenes cuando lleguen al centro.

2.- Observación relativa a: Se reitera como dificultad el traslado de la comida desde la cocina hasta las dependencias en un carro que entorpece el traslado.

Recomendaciones:

Cambiar el sistema de traslado de los alimentos que resguarde adecuadamente su temperatura y seguridad al momento de servirse.

Respuesta:

El carro utilizado, es el carro utilizado a nivel nacional para la labor de traslados de alimentos, carro profesional que resguarda adecuadamente la temperatura de los alimentos y evita su contacto con el exterior, garantizando un producto inocuo y sano () el cual fue supervisado y revisado por la Unidad de Prevención de la Dirección Nacional, contando con todos los requerimientos técnicos para su función y utilización artículos 11 y 21 del Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo 977/96. Según los antecedentes que maneja la dirección del centro y la Dirección Regional, el problema expresado, no es el medio de transporte de los alimentos, sino que hay una funcionaria en cocina, que ha manifestado que ella no quiere ser quien traslade los alimentos y los sirva a los adolescentes en módulo, sino que esa tarea lo realice otro personal del centro (educadores) o jóvenes, lo cual no corresponde por motivos de higiene y salubridad.

FACTOR 9: TRATAMIENTO DE DROGAS

1.- Observación relativa a: Se observa un alto número de incumplimiento. No se observa una rutina consistente para el uso adecuado y estructurado del medio libre. Esto se manifiesta claramente con los jóvenes derivados al PAI Los Olivos, quienes asumen los procesos de rehabilitación como parte de una rutina del CSC y mantienen una conducta refractaria sin que ello implique consecuencias en los compromisos que adquieren con el CSC.

Recomendación:

Se recomienda implementar una rutina que asegure actividades coherentes con el contenido socioeducativo del CSC (Educación, Tratamiento de drogas, Laboral, etc.) se recomienda mayor consistencia y mejorar los sistemas de seguimiento a los jóvenes en tratamiento.

Respuesta:

Cabe señalar que los jóvenes que asisten al PAI Los Olivos están insertos dentro de la rutina del CSC ya que el tratamiento de consumo está incluido dentro del plan de intervención individual y dentro de su rutina, por tanto es un objetivo a cumplir por los jóvenes. Dentro de este proceso existen protocolos de traspaso de información constante entre los equipos de ambos programas y se evalúa la pertinencia que los jóvenes se inserten dentro de un programa educativo o laboral dependiendo de su situación de consumo o algún problema de índole psiquiátrico, anexo al consumo que dificulte un adecuado proceso de reinserción social. En caso que los jóvenes presenten una conducta refractaria el quipo de profesionales del CSC realiza una motivación y en muchas ocasiones estos profesionales acompañan al joven a las intervenciones con el equipo del PAI Los Olivos.

FACTOR 10: COMUNICACIÓN Y VISITAS

1.- Observación relativa a: Incentivar y Lograr algún tipo de acercamiento con las familias.

Recomendaciones:

- Continuar y mejorar las formas las formas en que se aborda el trabajo con el entorno cercano del joven, a fin de obtener resultados concretos.
- Se les sugiere a los funcionarios del Centro contestar las consultas y requerimientos de los jóvenes por escrito, a fin de poder dar cuenta de la coordinación y valor que se da a las necesidades de los jóvenes.

Respuesta:

Se desarrolla un constante trabajo de vinculación y promoción en red, derivando o acompañando diversos procesos que la familia requiera. Esto se complementa ya que está estipulado en cada plan de intervención que se confecciona junto al joven y que es aprobado en audiencia ante el tribunal, no obstante lo anterior, cuando los jóvenes demuestran avances, no son partidarios del trabajo en familia, ya que se dan cuenta con son ellos quienes les exigen que delincan para mantener la situación económica familiar, siendo un ente motivador a delinquir, más que una red de apoyo, lo que sucede en casi el 100% de los casos.

Por otra parte cabe destacar que lo señalado en cuanto a las solicitudes de los jóvenes, es erróneo, ya que estas se realizan de manera escrita y son contestadas por jefatura técnico o dirección dentro de 48 horas, existiendo verificadora de ello en Dirección.

2**.- Observación relativa a: Calificaciones**.

-Visitas familiares:

Se evalúa con nota 3 la privacidad de las visitas familiares, evaluación no compartida, dado que por lo general los jóvenes de CSC tienen espacios para visitar a sus familia durante la semana y de acuerdo a su rutina de actividades. Si requirieran visitas en el centro, estas se pueden realizar en la multicancha o en oficinas del centro destinadas para entrevistas.

-Uso de buzones de reclamos:
Cabe destacar que este aspectos se encuentra evaluado con nota 1, significando esto que no se cuenta o no existe dicho elemento según dicha evaluación, lo cual es erróneo, ya que el buzón de sugerencias del Centro se encuentra vigente, con su respectivo cartel (en cada sistema) destacando que se lleva el procedimiento estipulado para ello que es su apertura mensual, enviando verificadores a la Dirección Regional, manteniendo los verificadores en Dirección de Centro y Dirección Regional. Se reconoce el escaso uso de los adolescentes del buzón, hecho que guarda relación con que el centro ha desarrollado mecanismos más expeditos para dar respuestas a los adolescentes.