

Informe Ejecutivo¹ Área de Niñez y Adolescencia

Informe de visita al Centro Metropolitano Norte y UHCIP Tiltil, región Metropolitana

Marzo de 2024

Elaborado por Francisco Maffioletti C., Loreto Adrian S. y M. Rosario Beltrán C.

Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Área de Niñez y Adolescencia del Comité para la Prevención contra la Tortura (CPT), al Centro Metropolitano Norte y UHCIP de Tiltil, los días 04 de octubre y 21 de noviembre de 2023. El objetivo de la visita fue prevenir la violencia institucional en contra de los niños/as y adolescentes bajo el cuidado o custodia del Estado.



El recinto cuenta con 16 plazas en el Centro de Internación Provisoria (CIP), 150 en el Centro de Régimen Cerrado (CRC) y 10 en la Unidad Hospitalaria de Cuidados Intensivos Psiquiátricos (UHCIP).

Metodología de la visita

La presente visita preventiva no-avisada tuvo un carácter exhaustivo y temático², en tanto incluyó la evaluación de los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes en todas sus

¹ El presente informe es una versión sintetizada sobre la metodología, hallazgos y evaluación realizada por el área de Niñez y adolescencia del CPT durante la visita. Para la obtención del informe original y las recomendaciones elaboradas a partir del mismo, se debe realizar una solicitud vía Ley de Transparencia, ingresando a la sección de Atención Ciudadana en la página web www.mnpt.cl

² El MNPT ha definido dos tipos de visitas, reactivas y preventivas, las primeras también denominadas *ad hoc* responden a denuncias o casos puntuales, mientras las segundas incluyen dos modalidades, la temática y la exhaustiva. Las primeras son más acotadas y pueden responder a intereses puntuales o contingencias nacionales, y las de carácter exhaustivo buscan realizar una inspección y diagnóstico en profundidad de los establecimientos, permitiendo la observación de un gran número de factores o variables de interés.

dimensiones, así como la observación del proceso de transición del Centro al nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (ver Fig. 1).

Figura 1

Dimensiones de monitoreo en recintos de Justicia Juvenil, área Niñez y Adolescencia, CPT Ch

 <p>1. Régimen y actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso • Segmentación • Traslados 	<p>6. Medidas de protección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la justicia • Acceso a la información • Archivos y registros • Mecanismos de solicitudes y quejas • Mecanismos de supervisión y monitoreo independiente 
 <p>2. Uso del tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios para uso de patio • Oferta programática de educación • Oferta programática de trabajo • Oferta programática de recreación • Oferta programática de religión • Participación • Preparación para la vida independiente y egreso 	<p>7. Seguridad y disciplina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos disciplinarios y sanciones • Registro de casas y dormitorios (allanamientos) • Requisas • Medidas de control y uso de la fuerza 
 <p>3. Contacto con el mundo exterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto familiar • Contacto con comunidad y amistades • Acceso a información social/cultural/política 	<p>8. Trato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato entre pares • Trato institucional 
 <p>4. Condiciones materiales de la custodia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura; población y alojamiento • Alimentación y agua • Iluminación y ventilación • Higiene y plagas; servicios sanitarios • Prendas de vestir y cama • Privacidad, intimidad y confiabilidad • Seguridad 	<p>9. Gestión del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Formación y capacitación del personal • Gestión y organización del establecimiento 
 <p>5. Salud física y mental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a prestaciones y tratamiento de salud • Personal capacitado en maniobras básicas de emergencia de salud al interior del establecimiento • Infraestructura, equipamiento e insumos médicos • Control y manejo de enfermedades (transmisibles y no transmisibles) 	<p>10. Transición al nuevo Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información sobre el proceso • Participación de los equipos • Participación de las/os adolescentes • Proyección de cambios 

Las técnicas de levantamiento de información utilizadas en la visita fueron:

- (a) *entrevistas semiestructuradas individuales a adolescentes;*
- (b) *entrevistas semiestructuradas individuales a funcionarios/os,*
- (c) *entrevista semiestructurada al director/a;*
- (c) *entrevistas semiestructuradas individuales a funcionarios/os de Gendarmería de Chile,*
- (d) *entrevistas semiestructuradas grupales a adolescentes,*
- (e) *entrevistas semiestructuradas grupales a funcionarios/os,*
- (f) *conversaciones informales con adolescentes,*
- (g) *conversaciones informales con funcionarios/os,*
- (h) *conversaciones informales con funcionarios de Gendarmería de Chile,*
- (i) *aplicación de pauta de observación de condiciones materiales e infraestructura,*

- (j) *aplicación de pauta de observación de dinámicas relacionales,*
- (k) *aplicación de pauta de observación de sala de cámaras,*
- (l) *encuesta institucional estructurada de autorreporte.*

Se entrevistó a un total de 57 participantes –de los cuales 21 fueron adolescentes o jóvenes–. Para su ejecución, se hizo uso de consentimientos y asentimientos informados sobre las condiciones de participación, tales como la grabación en audio y el anonimato para el uso de citas textuales en el informe.

De forma posterior a la visita en terreno y, con el objetivo de complementar la información administrativa, se aplicó una encuesta institucional estructurada de autorreporte. A partir de aquello, se realizó un análisis de contenido de la información recolectada, con triangulación de la información como estrategia de control de sesgo, así como una evaluación de logro en función de 5 niveles de desempeño, por cada dimensión de monitoreo explicitada más adelante en la tabla n°1.

Tabla 1

Descripción de niveles de desempeño considerados en evaluación del Centro

Nivel de logro	Descripción
0 - No iniciado	Proceso aún no iniciado: no hay evidencia que reporte avances orientados a alcanzar el estándar.
1 - Insuficiente	Proceso iniciado: las condiciones evaluadas se encuentran por debajo de la media para alcanzar el nivel óptimo del estándar.
2 - Parcial	Proceso en curso: las condiciones evaluadas se encuentran a mitad de camino para el logro del estándar.
3 - Bueno	Proceso avanzado: las condiciones evaluadas se encuentran por sobre la media y hay pocas medidas pendientes para alcanzar el óptimo del estándar.
4 - Destacado	Proceso terminado: las condiciones evaluadas coinciden con el estándar.
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	

Por último, se elaboraron recomendaciones dirigidas al Centro Metropolitano Norte, a la dirección nacional de Gendarmería de Chile; al Servicio Nacional de Menores (SENAME) y a otros actores claves, las que se encuentran disponibles en la versión completa de este informe.

Hallazgos de la visita

1. Ingreso y Segmentación

Respecto a los procedimientos de ingreso, preocupa altamente al CPT que, en los procedimientos de seguridad llevados a cabo por Gendarmería de Chile, hayan reiterados episodios en que se les instruye a los adolescentes y jóvenes el despojo parcial o total de su vestimenta, pese a que existe una normativa que lo prohíbe.

En cuanto a la segmentación, la separación entre menores y mayores de 18 años se cumple solo por habitación y no por casa, aspecto que, si bien cumple por el mínimo exigible por la normativa, resulta insuficiente en términos de otorgar mayores garantías de protección a la población adolescente, ya que gran parte de la rutina se realiza de forma conjunta. Adicionalmente, preocupa el eventual aumento de la población CIP, atendida en este centro desde marzo de 2023, y la necesidad de más espacios para su segmentación.

En materia de traslados a recintos externos, preocupa que solo en los casos de urgencias de salud los adolescentes y jóvenes sean acompañados por funcionarias/os no uniformadas/os, siendo necesario que ello sea una regla para todas las salidas que implican la gestión de Gendarmería, en tanto constituye una forma de registro de las intervenciones y una entrega de garantías para el resguardo a su integridad física y psíquica.

Como aspecto positivo se valoran las estrategias que se han desplegado para socializar con los adolescentes y jóvenes los reglamentos internos, particularmente el de la Ley 20.084, lo que ha significado una mayor apropiación de sus derechos y deberes.

Por otra parte, en cuanto al funcionamiento de la UHCIP, destaca como aspecto a mejorar la entrega de información a los adolescentes y jóvenes al momento de su ingreso, en relación con las normativas internas, tiempos de permanencia y plan de recuperación.

Nivel de logro: insuficiente.

2. Uso del tiempo

En primer lugar, se valora positivamente la existencia de rutinas estructuradas y estables, que otorgan la posibilidad de variadas actividades durante el día, en términos de oferta educativa, socioeducativa, de capacitación y recreacional, en tanto todas estas acciones se encuentran encaminadas a fortalecer la autonomía de los adolescentes, sobre todo en miras a poder desarrollar una vida independiente fuera del recinto de custodia. En este ámbito, surge como desafío fortalecer estrategias para mejorar la adherencia de quienes presentan mayores dificultades para sostener su participación en las diferentes instancias.

La oferta de capacitación es diversa y es bien valorada por los adolescentes y jóvenes, destacando particularmente la Unidad Productiva, la que figura como uno de los pocos espacios de trabajo remunerado en este tipo de recintos, según ha podido conocer el CPT hasta la fecha. Asimismo, resulta altamente positivo que el personal de trato directo cuente con los recursos para llevar a cabo actividades dentro de las casas, aspecto que tiende a fortalecer el vínculo con y entre los adolescentes y jóvenes.

En este ámbito, la principal preocupación es la habilitación de un circuito de intervención para la población CIP, la que hasta el momento cuenta con una oferta precaria y que solo es llevada a cabo al interior de la casa, aspecto que debe ser rápidamente abordado para su mejora.

Junto con ello, es de alta preocupación la “falta de rutina” que existe en la Unidad de Separación de Grupo (USG), contraviniendo los lineamientos internacionales y la propia normativa vigente que obliga a mantener actividades diarias, de forma que *en ningún caso* la estadía ahí pueda significar una pena de aislamiento.

En cuanto a la rutina desarrollada en la UHCIP, preocupan los extensos períodos de tiempo de ocio y, particularmente, el encierro prolongado de los adolescentes y jóvenes en sus dormitorios luego del momento del almuerzo, situación que puede agudizar sintomatología de salud mental y, además, es contraria al establecimiento de planes de recuperación que debieran operar en este tipo de recintos.

Respecto a los procesos de participación, a diferencia de otros recintos conocidos por el CPT, los adolescentes y jóvenes que se encuentran en el CMN parecen contar con un mayor manejo de la información sobre sus procesos individuales y, por lo tanto, un mayor nivel de involucramiento en sus planes de intervención. En este ámbito, el desafío dice relación con mejorar las estrategias de participación efectiva para la toma de decisiones, en función del principio de la *autonomía progresiva*.

En materia de *preparación para el egreso*, resulta relevante que los planes se desarrollen con mayor anticipación respecto al momento del egreso del recinto y que superen el foco exclusivo en las trayectorias educativas que, si bien son fundamentales, no son suficientes para el desarrollo integral en el medio libre.

Nivel de logro: parcial.

3. Contacto con el mundo exterior

En cuanto al contacto con el mundo exterior y especialmente de las visitas, preocupa la reducción a un día de visita para quienes se encuentran en la USG, sin que ello forme parte de dicha medida de seguridad, considerando además los riesgos que conlleva en términos de salud mental.

Asimismo, resulta importante que en los casos en que haya adolescentes y jóvenes con hijos en el medio libre, se entreguen todas las facilidades para su contacto, incluyendo la posibilidad de asistir al momento del nacimiento mediante un permiso de salida esporádica, siempre que ello sea favorable al bien superior del niño o niña.

En el ámbito del contacto a distancia, la duración permitida en el Centro –cinco minutos a la semana– es claramente insuficiente para los fines de vinculación familiar. Así, es habitual que sean los propios funcionarios quienes, en ocasiones, permiten su extensión, cuando debiera ser algo garantizado a nivel institucional, y no dependa del criterio o buena voluntad del funcionario de turno. Así también, la exigencia de que estos llamados sean en compañía del personal como medida de seguridad, conlleva una afectación directa a la privacidad que los adolescentes y jóvenes requieren en este contexto. En consecuencia, cabe recordar la importancia de que las medidas de seguridad deben ser siempre compatibles con la debida intimidad y dignidad de las personas.

De igual manera, preocupa que tampoco existan condiciones de privacidad en el contacto a distancia que pueden mantener los adolescentes y jóvenes que permanecen en la UHCIP, toda vez que toda llamada cuenta con la supervisión directa del contenido por parte del personal de salud. Junto con ello, si bien la frecuencia y duración del contacto a distancia es mayor –10 minutos a la semana, ya sea de forma telefónica o videollamada–, el aumento de la extensión de tiempo sería favorable por lo poco habitual que pueden ser las visitas presenciales en esta Unidad, principalmente por el desarraigo derivado de los ingresos por traslados desde otros recintos del país.

Por su parte, el contacto con la comunidad se da principalmente de forma intramuros, mediante la participación de la Fundación que ejecuta oferta socioeducativa y recreacional. Por último, el acceso a la información cultural, social y política podría ser mejorado, en tanto en la actualidad depende exclusivamente de las posibilidades que otorga la escuela y la televisión abierta.

Nivel de logro: insuficiente.

4. Condiciones materiales de la custodia



En relación a las condiciones materiales de la custodia, se destaca positivamente la existencia de infraestructura necesaria para implementar la oferta programática que ahí funciona, lo que guarda relación con que se trata de un Centro construido especialmente para dichos fines. Asimismo, es favorable la cantidad de metros cuadrados de los espacios comunes, que además cuentan con calefacción, pese a que podrían volverse estrechos ante el uso de la capacidad máxima de alguna casa.

En cuanto a los espacios de uso individual, el CMN alcanza un buen estándar al otorgar piezas individuales con cama, espacio para guardar artículos personales, y un baño personal, con acceso a agua caliente, condiciones poco habituales en los Centros de Justicia Juvenil. Así también, los

requerimientos de abrigo y artículos de higiene personal parecen ser adecuadamente cubiertos por el propio Centro.

En términos de higiene, los espacios individuales son responsabilidad de cada adolescente y joven y forman parte de sus responsabilidades diarias, en tanto los espacios comunes son mantenidos por funcionarias/os de una empresa externa.

Un aspecto de dificultad guarda relación con que el CMN está ubicado en una zona denominada “de sacrificio”, la cual se encuentra gravemente afectada por la escasez hídrica, lo que obliga al suministro de agua potable mediante bidones, además de la ocasional suspensión de actividades por el corte de dicho servicio.

Por otra parte, la alimentación es valorada positivamente por los adolescentes y jóvenes, tanto en términos de cantidad, calidad y variedad nutricional.

Respecto al sistema de videovigilancia en el CMN consta de la instalación de cámaras en los espacios comunes al interior y exterior de las casas. En este ámbito es de preocupación la existencia de puntos ciegos que, en ocasiones, han sido utilizados por funcionarias/os de Gendarmería para la comisión de agresiones físicas.



En cuanto a la UHCIP del CMN, esta constituye la Unidad en medio privativo de libertad con mayor capacidad en el país. Aquí, el aspecto de mayor preocupación dice relación con el estado de las camas, debido a situaciones comunes de enuresis asociadas a la ingesta de medicamentos, aspecto que se asume como responsabilidad de los adolescentes y jóvenes quienes, pese a limpiar con los insumos que les son facilitados, los colchones quedarían en malas condiciones en términos de humedad y mal olor. Lo anterior, además de no cumplir con estándares de higiene, resulta un trato degradante en la medida en que son eventos que no se previenen y no son abordados de forma efectiva.

Asimismo, en cuanto a la seguridad en esta UHCIP, hay cámaras en los espacios comunes – administradas por SENAME– y también en los dormitorios –administradas por la UHCIP–. En este ámbito, si bien las condiciones de seguridad necesarias ante las afecciones graves de salud mental pueden ameritar una vigilancia mayor en los espacios personales, resulta exigible que estas sean compatibles con el derecho a la intimidad y dignidad de los adolescentes y jóvenes, por lo que resulta necesario garantizar las condiciones para ello. Por último, al igual que en las dependencias del CMN, fue posible identificar un punto ciego que resulta una amenaza para el resguardo de la integridad de quienes utilizan esos espacios, más aun considerando que existe una baja problematización de aquello por parte del personal de salud.

Nivel de logro: parcial.

5. Salud física y mental

En términos de acceso a prestaciones de salud, si bien la Unidad de Salud que opera en el CMN corresponde a una empresa externa, las gestiones entre ambos no presentan mayores dificultades, destacando especialmente el protocolo de atención, el que permite responder de forma diaria y oportuna a los distintos requerimientos de los adolescentes y jóvenes, mediante la toma de turnos y acompañamiento de personal de trato directo.

Por su parte, si bien desde la Unidad valoran una positiva vinculación con el intersector, la experiencia de adolescentes y jóvenes da cuenta de ciertas instancias que son menos frecuentes de lo esperado, como los operativos de atención dental llevados a cabo por el CESFAM en las dependencias del CMN

El principal nudo crítico guarda relación con los problemas de dependencia en el consumo de sustancias, tanto por quienes ingresan con este tipo de dificultades, como por el incremento de la circulación de drogas al interior del recinto. Así, si bien el Programa Ambulatorio Intensivo (PAI) aumentó recientemente la disponibilidad de plazas, estas siguen siendo insuficientes para la atención de la demanda existente. Junto con ello, otras necesidades de salud mental y el riesgo de autolesiones han significado el despliegue de distintas estrategias de prevención que han significado, por ejemplo, un mayor control sobre ciertos artículos personales –ej.: las afeitadoras–, siendo relevante mejorar de forma transversal las condiciones en el Centro para el goce de una mejor salud mental en el contexto de encierro.

En cuanto a la UHCIP, preocupa especialmente que su intervención se reduzca a la indicación y seguimientos de esquemas farmacológicos, sin que cuenten con el diseño y desarrollo de planes de recuperación necesarios en estos contextos, contraviniendo la propia normativa y estándares internacionales en la materia.

Nivel de logro: parcial.

6. Medidas de protección de derechos y garantías

Según se pudo observar, en cuanto a los mecanismos para garantizar el derecho a la petición, en general, los adolescentes y jóvenes del CMN cuentan con conocimiento sobre sus causas judiciales, aunque algunos señalan no haber participado activamente en los procesos, dificultando aquello el derecho al *acceso a la justicia*.

En cuanto al acceso que mantienen con sus abogadas/os, si bien este disminuye en el CRC, se mantendría cierta regularidad telefónica. En este ámbito, es relevante garantizar vías de comunicación directas y expeditas, así como evitar que las gestiones dependan de la voluntad de los funcionarios.

En cuanto al derecho a petición, cada casa cuenta con un buzón de opinión y sugerencias, cumpliendo con la exigencia normativa de una ubicación visible y disponible para los adolescentes y



jóvenes, aunque también debieran estarlo para sus familias. Asimismo, las cámaras instaladas no permiten un uso anónimo de los buzones, lo que figura como un aspecto a ser mejorado. Igualmente, los procedimientos instalados para la tramitación y resolución de los requerimientos levantados por los adolescentes y jóvenes no siempre son conocidos y, en las ocasiones en que hay comunicación, esta es oral, aspectos que han desincentivado el uso de dicho mecanismo.

En la UHCIP el escenario es más desfavorable, en tanto no existirían mecanismos establecidos para estos fines, más allá de la comunicación directa con funcionarias/os de salud, lo que no entrega garantías para la gestión y resolución de las solicitudes.

Cabe destacar la gravedad de que la vía para denunciar posibles eventos de vulneración de derechos sea mediante la comunicación directa con las/os funcionarias/os, y no contar con mecanismo alguno si las/os presuntas/os autoras/es son de mayor jerarquía. Asimismo, resulta crítico que en sus intervenciones al interior de las dependencias del CMN, las/os funcionarias/os de Gendarmería no porten sus identificaciones personales, afectando directamente la posibilidad de reconocimiento individual ante situaciones que requieren ser denunciadas.

Por lo tanto, además de garantizar que el personal uniformado utilice sus uniformes completos y asegure un actuar transparente, es urgente la instalación de procedimientos seguros e independientes que protejan la debida investigación y sanción cuando corresponda, además de evitar represalias.

Nivel de logro: parcial

7. Seguridad y disciplina

En materia de seguridad y disciplina, es de máxima preocupación que, de forma constante, el personal de Gendarmería haga un uso excesivo de la fuerza durante los procedimientos, principalmente mediante el uso de gas dirigido al rostro de los adolescentes, estén o no involucrados en el conflicto que se está abordando, pese a que este tipo de elemento debiera ser utilizado de forma excepcional y con fines disuasivos y no sancionatorios.

En este contexto, resulta altamente indeseable que la Unidad de Salud realice procedimientos de constatación de lesiones que no resultan rigurosos y reemplazan la diligencia en un recinto externo como debiera realizarse, en atención a garantía de un procedimiento especializado e imparcial.

Junto con ello, resulta de especial preocupación que, dentro de los procedimientos ante eventos críticos, en ocasiones las revisiones corporales incluyan la instrucción de desnudamiento parcial o total, pese a que sea en presencia de personal de salud, contraviniendo la normativa nacional e internacional que lo regula.

Además, es de gravedad el uso excesivo de la medida de separación de grupo, ya sea en los propios dormitorios o en la USG, situación que igualmente da cuenta de la aplicación de una medida de seguridad con fines de sanción y que, muchas veces, su duración excede el máximo legal establecido.

En cuanto al funcionamiento interno de la UHCIP, parece adecuado que exista material gráfico visible que informe el reglamento de conducta en el recinto, aunque resulta inaceptable que una de las sanciones utilizadas sea la restricción de llamadas a familiares, en tanto configura un derecho de los adolescentes y jóvenes a ser debidamente garantizado.

Nivel de logro: insuficiente.

8. Trato

En términos de trato el CPT valora positivamente los intentos del Centro por establecer estrategias para la resolución de conflictos entre adolescentes y jóvenes como la mediación, los que siempre pueden ser mejorables, por ejemplo, desde una asesoría técnica especializada.

De todas formas, es urgente abordar de una manera integral y responsable la situación de violencia existente en el CMN respecto a los eventos de agresiones de adolescentes y jóvenes a trabajadoras/es.



Asimismo, requiere intervención el comportamiento maltratante que algunas/os funcionarias/os ejercen hacia la población privada de libertad. Especialmente, el CPT considera de máxima gravedad las presuntas amenazas de parte del personal contra adolescentes y jóvenes que son identificados como de mayor complejidad, sobre eventuales segmentaciones en casas donde mantienen conflictos de riesgo, o incluso para que firmen solicitudes de traslado a otros Centro o a Secciones Juveniles.

En cuanto al trato ejercido por funcionarias/os de Gendarmería, es de preocupación el ejercicio de violencia psicológica mediante agresiones verbales y amenazas contra familiares de los adolescentes y jóvenes³. Así también, existirían situaciones en que

³ Cabe hacer presente que, por su gravedad y relevancia, en tanto reflejan un trato desde una posición de verticalidad y autoridad, dichas conductas verbales -de violencia psicológica- podrían llegar a enmarcarse en la figura penal de los “apremios ilegítimos o tratos crueles” (art. 150, letra D)... en tanto aplicación intencional de un dolor o sufrimiento psíquico...con el fin de intimidar o coaccionar.

parte de este personal utilizaría zonas ciegas de las casas para agredir, evitando así deliberadamente y de forma intencionada el registro de dichas conductas. Por último y, al igual que en otros recintos, las/os funcionarias/os hacen ingreso a las casas sin portar la identificación personal en los uniformes, dificultando directamente la posibilidad formal de reconocimiento individual ante situaciones de vulneración de derechos.

Respecto a la UHCIP, se trata de funcionarias/os que igualmente se han visto expuestas/os a situaciones de violencia, siendo necesario que el personal cuente con todas las medidas para ejercer sus funciones de forma segura, siempre bajo los estándares de derechos humanos.

Asimismo, preocupa lo frecuente que resultan las contenciones farmacológicas y mecánicas, lo que da cuenta de la falta de un uso progresivo de estas estrategias, así como *tratos verbales degradantes hacia adolescentes y jóvenes*⁴.

Cabe hacer presente que, de todas las dimensiones evaluadas y analizadas, la de “Trato” es la más relevante y la que se encuentra más íntimamente ligada al trabajo preventivo del CPT, toda vez que todas las demás dimensiones poseen un valor en tanto apuntan a una mayor o menor probabilidad de tortura o malos tratos hacia los usuarios, implicando la presente dimensión una manifestación directa y objetiva de la forma en que dicho “trato” se materializa.

Nivel de logro: insuficiente.

9. Gestión del personal

Principalmente, la disponibilidad de tres ETD y de una dupla psicosocial por cada casa es un aspecto altamente valorable, en tanto permite una mejor y más ágil atención a las diferentes necesidades de los adolescentes y jóvenes. Sin embargo, preocupa lo habitual que es que el personal, especialmente el de trato directo, deba cumplir turnos extra, aspecto que repercute directamente en el nivel de desgaste laboral (*burnout*) y, con ello, la disposición y calidad de la atención que pueden entregar.

Una similar situación experimenta Gendarmería, quienes muchas veces no cuentan con la dotación mínima necesaria para cubrir toda la demanda del recinto.

Por otra parte, la oferta de formación especializada a la que accede el personal, tanto de SENAME, de Salud y de Gendarmería, es considerablemente precaria, por lo que la capacitación depende más bien de los esfuerzos personales y las propias trayectorias laborales.

Por último, ninguna de las instituciones cuenta con *programas de cuidado de equipo* que les permitan mejorar sus condiciones laborales y evitar las secuelas asociadas al desgaste profesional (síndrome de burnout), aspecto especialmente delicado en los contextos de trabajo con temáticas de violencia.

⁴ IDEM respecto a la nota al pie precedente.

Nivel de logro: insuficiente.

10. Transición al nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

Si bien parte del equipo cuenta con mayor manejo de la información respecto a los cambios que conlleva la implementación del nuevo Servicio, es relevante abordar de forma oportuna las diferentes situaciones que han provocado en el personal un aumento de la incertidumbre respecto a las proyecciones laborales y del propio Centro.

Lo anterior, también dificulta que se puedan diseñar y aplicar estrategias que informen y hagan partícipes a los adolescentes y jóvenes, quienes hasta el momento desconocen incluso el cambio de Servicio y mucho más las implicancias de ello en sus procesos. De esta manera, resulta esperable que esto sea abordado de forma oportuna, mucho antes de que el Centro deje de ser administrado por SENAME.

Nivel de logro: insuficiente.