CENTRO CÍVICO POR LA PAZ

# MANUAL PARA LA CONVIVENCIA EN CENTROS CÍVICOS POR LA PAZ

## PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y VIOLENCIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ · REPÚBLICA DE COSTA RICA

unicef para cada niño

## CRÉDITOS

**Jairo Vargas Agüero**
Vice Ministro de Paz
**Gordon Jonathan Lewis**
Representante de UNICEF Costa Rica

**Coordinación técnica general**
Julio Solís Moreira, Director DIGEPAZ
Sergio Andrés López López, Jefe Despacho VICEPAZ
Maritza Ortiz Cortés, Supervisora Técnica, Centros Cívicos por la Paz
Georgina Zamora Fonseca, Oficial de Protección de UNICEF
Eva Sojo Delgado, Asociada Senior de UNICEF

**Equipo consultor**
Etty Kaufmann Kappari
Irene Aguilar Víquez

**Arte Diseño, ilustración y diagramación**
Natalia Letona Palencia
Francine Zúñiga Ramírez

**© Vice Ministerio de Paz y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF Costa Rica.**
Se permite la reproducción total o parcial de los materiales aquí publicados, siempre y cuando no sean alterados y se asignen los créditos correspondientes.

**San José, Costa Rica, Agosto 2018.**

## AGRADECIMIENTOS

El Viceministerio de Paz y el Programa Centros Cívicos por la Paz, agradece la participación y el compromiso de todas las personas que le dieron vida a este Manual, asumiéndolo como una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales de prevención de violencia y promoción de la inclusión social.

Nuestro reconocimiento a las siguientes personas y representaciones.

**Revisión y aportes técnicos:**
*Jairo Vargas Agüero, Viceministro, VICEPAZ*
*Julio Solís Moreira, Director, VICEPAZ*
*Maritza Ortiz Cortés, Supervisora técnica CCP, VICEPAZ*
*Sergio Andrés López López, CCP Heredia*
*Leslie Agüero Mora, DINARAC, CCP Heredia*
*Marianella Vargas Acuña, CCP Garabito*
*Franklin Araya Gamboa, CCP Aguas Zarcas*
*Erika Méndez Chinchilla, CCP Desamparados*
*Gabriela Vindas Hernández, CCP Cartago*
*Grettel Esquivel Garita, CCP Santa Cruz*
*Lovania Garmendia Bonilla, Directora SINABI, MCJ*
*Fresia Camacho, Directora Nacional de Cultura, MCJ*
*Jorge Segura Arias, Unidad Investigación CPJ, MCJ*
*Carolina Granados, Gestión Cultural, MCJ*
*Eva Sojo Delgado, UNICEF*

**Consultas y validación técnica:**
*Representantes de jóvenes que participan en los Centros Cívicos por la Paz*
*Representantes de equipos técnicos institucionales en los Centros Cívicos por la Paz:*
*Ministerio de Justicia y Paz/Viceministerio de Paz: Dirección General para la promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana, Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos*
*Ministerio de Cultura y Juventud: Dirección Nacional de Cultura, Consejo de la Persona Joven, Taller Nacional de Teatro, Taller Nacional de Danza, Escuela Casa del Artista, Sistema Nacional de Educación Musical, Sistema Nacional de Bibliotecas*
*Patronato Nacional de la Infancia: equipo del Centro de Intervención Temprana CCP Heredia*
*Representantes de Municipalidades: Vice alcaldía de Desamparados, Administración de los CCP, Policía Municipal de Cartago, Garabito, San Carlos, Santa Cruz.*

## TABLA DE CONTENIDO


**1. PRESENTACIÓN 6**
1.1 Sobre la cultura de la paz y la convivencia 8
1.2 Sobre la violencia 8
1.2.1 Definición de violencia para este manual 9
1.2.2 Abordar el círculo de la violencia 9
1.2.3 Los conflictos como medio para la reflexión de las violencias 9
1.3 ¿Cómo se define "conflicto"? 9
1.4 ¿qué es un manual de convivencia? 10
1.4.1 ¿Q quién está dirigido el manual? 10
1.4.2 ¿Cuáles son los supuestos de este manual? 10

**2. MARCO CONCEPTUAL 13**
2.1 Principios 15
2.2 Decálogo 15
2.3 Ley 9025 17
2.4 Adolescencia 17
2.5 Derechos humanos 18
2.6 Principio del interés superior del niño 18
2.7 Sobre el enfoque de juventudes 19
2.8 Implicación ética y normativa del trabajo con adolescentes 20
2.9 Responsabilidad del personal en el trabajo con adolescentes 22

**3. LA ORGANIZACIÓN COTIDIANA DESDE EL MODELO PREVENTIVO 24**
3.1 ¿Cómo se organiza una institución que promueve la inclusión de NNAJ? 26
3.1.1 Cohesión y unificación del equipo de trabajo en el CCP 26
3.1.2 Lo que es contraproducente 27
3.1.3 Proyectarse positivamente a la población usuaria: "dar el ejemplo" 28
3.2 Algunos aspectos relevantes para la gestión del CCP desde su modelo preventivo 29
3.2.1 Inclusión de la palabra 29
3.2.2 Reuniones ejecutivas semanales o quincenales del equipo 30
3.2.3 Capacitaciones al equipo facilitador 30
3.2.4 Comunicación sistemática entre personas que trabajan en el CCP 30
3.2.5 Presencia del equipo en los espacios del CCP 31
3.2.6 Registro de entrada al Centro Cívico por la Paz 31
3.2.7 Entrevista de inicio y registro de evolución en el CCP 32
3.2.8 Inducción 32
3.2.9 Rotulación 33
3.2.10 Normas de convivencia 33
3.2.11 Sesiones grupales con NNAJ 33
3.2.12 De la participación de personas voluntarias y de organizaciones que colaboran con los CCP 35
3.2.13 Comunicación virtual entre personal del CCP y NNAJ 35
3.2.14 Referencia y contra referencia 36

**4. CUANDO SE DETECTAN SITUACIONES DE CONFLICTO O DE VIOLENCIA EN EL CCP 37**
4.1 Creación del Comité de Convivencia para la atención de situaciones de conflicto o violencia en el CCP 39

4.2 ¿Qué hacer ante las situaciones de conflicto? 39
4.3 ¿Qué hacer ante las situaciones de violencia? 41
4.3.1 Recomendaciones generales para abordar situaciones de violencia en el CCP 42
4.3.2 Acciones restaurativas: Ante situaciones que no implican denuncia y en las que la persona voluntariamente asume su responsabilidad por los hechos 43
4.3.3 Actos contra personas menores de 18 años, de denuncia obligatoria por parte de las personas adultas que los identifican 44
4.3.3.1 Aspectos relevantes sobre violencia en la familia, en el noviazgo y relaciones impropias con PME 51
4.3.3.2 Aspectos relevantes sobre tráfico de drogas 52
4.3.3.3 Aspectos relevantes sobre armas en el CCP 53
4.4 Actos en que la víctima no quiere denunciar, no se sabe quién es la persona que los ejecutó o implican violencia contra sí mismas/os 55
4.4.1 Hurtos, robos, daños a la propiedad, peleas, bullying 55
4.4.2 Autoagresión o lesiones autoinfligidas 57
4.4.3 Tentativa suicida 58
4.4.4 Consumo de sustancias lícitas o ilícitas en el CCP 60
4.4.4.1 Sustancias lícitas (alcohol, tabaco, medicamentos, entre otras) 61
4.4.4.2 Consumo de sustancias ilícitas y adicciones 62
4.4.5 Relaciones sexuales en espacios públicos 63
4.5 Faltas por parte del personal del CCP en el ejercicio de su función 64
4.5.1 Lo que debe tenerse en cuenta ante el hostigamiento sexual 65
4.6 Accidentes físicos 66

**5. EL ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PROCESOS** 67

**6. ANEXOS** 70

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** 76

# PRESENTACIÓN 1

# 1. PRESENTACIÓN

Los Centros Cívicos por la Paz (CCP) se enmarcan dentro de una estrategia de intervención local para la prevención de la violencia y la promoción de la inclusión social, basada en la participación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes. Es un programa impulsado por el gobierno central en alianza con gobiernos locales y la comunidad organizada.

Son lugares de inclusión con énfasis en niñez, adolescencia y juventud, que se organizan como espacios seguros, con la aspiración de ser libres de discriminación y violencia, respetuosos de los derechos de todas las personas que interactúan en ellos. Tanto la infraestructura, el ambiente general, la forma de actuación del personal y de quienes participen en sus programas, deben basarse en estos principios que regulan la convivencia.

Aun así, los espacios humanos nunca están libres de algún conflicto o situación de violencia. Incluso, en ocasiones estas situaciones se naturalizan y se incorporan a las vidas de las personas quienes no visualizan otras formas de relación. En este sentido, es preciso crear las condiciones adecuadas para que el CCP sea un contexto preventivo, con la capacidad de actuar oportunamente para restituir la convivencia cuando esta se afecte.

Este documento, construido a partir de la consulta a adolescentes, jóvenes, funcionarias y funcionarios de los CCP, así como instituciones afines, pretende ser un instrumento de consulta y guía que marque pautas de actuación para la prevención y la atención de situaciones conflictivas y de violencia, basándose en las premisas de su Modelo Preventivo.

## 1.1 SOBRE LA CULTURA DE LA PAZ Y LA CONVIVENCIA

El Programa de Centros Cívicos por la Paz parte de una propuesta preventiva, desde la cual la cultura de paz está en el centro. La paz se promueve a partir de principios, valores, acciones y condiciones para el respeto y la promoción de los derechos humanos. En el CCP se realiza trabajo interdisciplinario y en equipo para el respeto de la igualdad, la libertad, la democracia y el acceso a las herramientas que protegen a todos los seres humanos de las injusticias e inequidades. Además, sus propuestas de trabajo promueven el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A pesar de ello, aun cuando las acciones se realizan para la inclusión social y la prevención de la violencia, los CCP no son ajenos a la realidad, de allí que en ellos se reproducirán problemáticas que existen en su contexto social. Por eso, en este manual se contemplarán las situaciones que, según los análisis realizados, podrían presentarse con más frecuencia y deben ser atendidas.

## 1.2 SOBRE LA VIOLENCIA

La violencia es inherente a lo humano, se inscribe y se pone en acto en el marco de las relaciones sociales. Es un hecho que las violencias han estado presentes en toda la historia de la humanidad y se han ido transformando según las representaciones sociales de cada época. Por ello, la identificación y análisis de las formas de violencia que se presentan en cada contexto siempre es central, sobre todo en el marco de la atención de la niñez y la adolescencia.

La palabra violencia proviene de latín violentia, que deriva de “vis” que significa fuerza y “olentus” que significa abundancia (Corominas, 2000).

La Organización Mundial para la Salud define la violencia como “el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte” (OMS, 2002).

Sin embargo, al hablar de niñez y adolescencia, la palabra “intencional” puede representar un problema, pues muchas de las situaciones que traen estas poblaciones son proyección de lo que les fue transmitido.

Para este Manual, se destaca una definición general que contempla la identificación y atención de formas de relación dañinas que las personas traen desde sus familias y comunidades y las reproducen en el contexto del CCP.

### 1.2.1 DEFINICIÓN DE VIOLENCIA PARA ESTE MANUAL

La violencia se identifica a partir de situaciones y contextos que involucran comportamientos que vulneran, ponen en riesgo o lesionan la integridad física, psíquica- emocional o patrimonial de las personas, originadas en las relaciones interpersonales que se establecen en el espacio del CCP.

Es importante comprender que la violencia, si bien se encuentra directamente relacionada con la fuerza y puede presentarse como exceso, atropello, abuso o delito, no se reduce a esta. La violencia aparece también, como desproporción, ausencia, privación u omisión.

En estas definiciones no solamente se incluye a las relaciones entre niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ), sino también a personas adultas que trabajan, colaboran o participan en las actividades del CCP.

### 1.2.2 ABORDAR EL CÍRCULO DE LA VIOLENCIA

Si bien la violencia como problemática instalada en el entramado social, requiere un complejo abordaje multifactorial e integral para su erradicación, se la puede trabajar y usar como medio de análisis, reflexión y toma de decisión para la convivencia. Las personas pueden compartir mejor si logran identificar y comprender cómo se relacionan: lo que se vive como injusticia, lo que hiere, enoja o altera la convivencia, debe dejar de ser actuado y pasar a ser dicho. Por eso, es preciso hacer un espacio para hablar y pensar la violencia con la niñez y la adolescencia, el personal y quienes colaboran y conviven en los CCP.

### 1.2.3 LOS CONFLICTOS COMO MEDIO PARA LA REFLEXIÓN DE LAS VIOLENCIAS

Una de las formas en que se puede prevenir la violencia es mediante la oportuna detección y atención de los conflictos. Lo primero que se debe comprender es que un conflicto no implica necesariamente violencia, pero en la violencia siempre hay conflictos.

La actuación oportuna ante un seudo conflicto (situación en la que existe mala comunicación o un malentendido, pero no hay un conflicto real) o un conflicto abierto (surgido de una disparidad entre los intereses y necesidades de las partes involucradas), puede ser una oportunidad para prevenir situaciones futuras de violencia, dado que, si no se aborda, el conflicto puede escalar.

## 1.3 ¿CÓMO SE DEFINE "CONFLICTO"?

La palabra conflicto proviene del latín conflictus, que a su vez se divide en el prefijo con, que significa convergencia o unión y el participio fligere, que significa golpe.

La tradición ha propuesto el conflicto desde una óptica negativa. Es común encontrar definiciones que ponen el acento en la oposición o lucha de ideas. La definición de Wilmot&Hocker, utilizada en "Dialoguemos en el cole" propone que: "Conflicto es la lucha entre al menos dos partes interdependientes, quienes perciben objetivos incompatibles, escasez de recursos y la interferencia de otros para alcanzar sus objetivos" (Ministerio de Justicia y Paz, 2016, p. 35).

María Moliner expone que el conflicto apela a un "momento en que el combate está indeciso (…) situación en la que no se puede hacer lo que es necesario hacer o en la que no se sabe qué hacer (…) cuando chocamos los unos con los otros" (1994).

Desde esta perspectiva, según lo proponen Bush y Folguer "el conflicto es potencialmente transformador (…) ofrece a los individuos la posibilidad de desarrollar e integrar sus capacidades tanto para fortalecerse a sí mismo como para empatizar con los demás. Al concretarse estas capacidades, se da un paso significativo hacia la transformación individual y social, porque la fuerza del ser humano y el sentido de conexión y de comunidad se desarrollan conjuntamente" (2000, p.74). Melé aporta en este mismo sentido cuando señala que los conflictos pueden ser "momentos de acción colectiva que se traducen por un empoderamiento de los grupos movilizados y por una más grande capacidad de acción" (Melé, 2017, p. 21).

Todo conflicto tiene tres lados: "el conflicto en sí mismo, las partes que participan de él directamente y las personas que están alrededor" (Ministerio de Justicia y Paz, 2016, p.33). Precisamente porque afecta tanto a quienes lo vivencian como a quienes son testigos de él, el conflicto se convierte en una oportunidad para la construcción de un lazo social positivo.

## 1.4 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE CONVIVENCIA?

Es un instrumento operativo basado en el Modelo de Prevención de los CCP. Establece una organización estratégica preventiva y una ruta focalizada en la atención integral para la convivencia. Plantea cómo trabajar con la población meta desde el enfoque de los derechos humanos, la especificidad de la adolescencia y los principios que rigen el Modelo. Si bien su visión es preventiva, también instruye acerca de las actuaciones idóneas ante eventuales situaciones de conflicto y violencia que se presenten en lo cotidiano de los CCP.

### 1.4.1 ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO EL MANUAL?

El manual está dirigido a las y los funcionarios que trabajan en los CCP, así como a las instancias públicas y privadas que colaboran con la institución.

## El Manual se divide en tres apartados:

**A. Prevención:**
La organización cotidiana desde el Modelo Preventivo.
La organización contempla la construcción conjunta de una cultura organizacional que se basa en las vivencias de la niñez, la adolescencia y la juventud. Cubre, desde el uso del espacio hasta la claridad en el quehacer del equipo de trabajo. Toma en cuenta los principios éticos y normativos del Modelo de Prevención, produce un ambiente ordenado, con procesos claros, que permiten la identificación de signos de riesgo en lo cotidiano para la prevención del conflicto y la violencia.

**B. Atención:**
Cuando se presentan situaciones de conflicto o de violencia.
A pesar de ser una organización coherente con los principios del Modelo de Prevención, los conflictos o las situaciones de violencia pueden presentarse. Este manual propone que la atención de esas situaciones debe darse de manera inmediata por aquellas personas que identifiquen el hecho. Ninguna situación de conflicto o de violencia debe aplazarse porque puede escalar y generar exclusión o mayor riesgo.

**C. Seguimiento:**
El acompañamiento de los procesos.
Todos los procesos contemplan un seguimiento. De nada sirve que se generen acciones de prevención y de atención si estas no tienen un seguimiento consecuente. Sobre todo para verificar si la aplicación de las estrategias resolvió el problema o se deben implementar acciones distintas o adicionales. Asimismo, es una oportunidad para la sistematización de los procesos y la evaluación de sus efectos.

### 1.4.2 ¿CUÁLES SON LOS SUPUESTOS DE ESTE MANUAL?

- Se sustenta en la Ley 9025 (Contrato préstamo N°2526/OC-CR suscrito entre la República de Costa Rica y el BID para financiar el Programa para la Prevención de la Violencia y la Inclusión Social, publicado en La Gaceta N°64 del 29-03-2012) y en el Reglamento Rector de Organización y Funcionamiento de los CCP (Decreto Ejecutivo N° 40876-JP-MCJ, La Gaceta Alcance N°37 del 20-02-2018).

- Los CCP crean equipos de trabajo consolidados y cohesionados que conocen, comprenden y son sensibles a los principios que regulan la convivencia según el Modelo de Prevención.

- El personal conoce la especificidad de la población meta y sus derechos como herramienta permanente de trabajo.

- La gestión del espacio se ordena, se organiza, se cuida y se articula a la programación, partiendo de que debe fungir como un "tercer maestro".

- Se trabaja con las personas usuarias, niñas, niños, adolescentes, jóvenes (NNAJ) y se convoca en ocasiones específicas a sus familias o personas responsables, para identificar, analizar y comprender las violencias con el fin de atenderlas y prevenirlas. La aspiración a ser una sociedad más justa y equitativa, pasa por incluir a la niñez y la adolescencia en el manejo de las mismas.

# MARCO CONCEPTUAL 2

# 2. MARCO CONCEPTUAL

El Modelo de Prevención de los CCP sustenta sus principios en los Derechos Humanos, con todas las especificidades que conllevan para distintas poblaciones y condiciones, plasmadas en múltiples instrumentos jurídicos internacionales y nacionales. Dada la definición de la población prioritaria de los CCP y los objetivos de este Manual, adquiere especial relevancia la Convención sobre los derechos del Niño y las leyes de la República ligadas a esta.

Es así que los CCP se organizan alrededor de una oferta integral (espacios, procesos, servicios) que se articulan a partir de la participación de NNAJ. La palabra y la voz de estas poblaciones deben tener un espacio claro y permanente para desarrollarse. Pero, en una sociedad donde aún predominan patrones adultocéntricos y en una institución donde el personal es diverso y con distintos encargos (proviene de áreas de justicia, arte, cultura, deporte, tecnología, entre otras), esta voz puede correr el riesgo de quedar subordinada.

Por ello, el cuidado que se debe tener, se basa no solo en el cumplimiento de la Ley 9025, sino también en una comprensión de los enfoques y principios de este Programa.

## 2.1 PRINCIPIOS

En términos generales los principios del Programa CCP se resumen en el Art. 4 del Reglamento Rector de Organización y Funcionamiento de los Centros Cívicos por la Paz, destacándose particularmente el inciso *e) Todas las diligencias, actuaciones o gestiones para la operación de los CCP se realizarán con estricta observancia de los derechos humanos y en apego a los principios de la democracia, promoción de la paz, justicia social, laicidad, inclusión y respeto a la diversidad e igualdad de género, presunción de buena fe, probidad, transparencia, legalidad, celeridad, eficiencia y eficacia de la actividad administrativa.*

A su vez el Modelo Preventivo de los CCP contempla la transversalización de los enfoques de Derechos Humanos, Juventudes, Género, Curso de Vida, Contextual, Diversidad, Interculturalidad, Geo-social, entre otros.

## 2.2 DECÁLOGO

La organización del trabajo que se realiza en los CCP también se basa en un Decálogo, instrumento que resulta clave como parte del encuadre e inducción de toda persona que utiliza las instalaciones o participa en procesos formativos del CCP[1], que incluye los principios, enfoques y derechos del Modelo de Prevención, de una manera práctica y clara para el tipo de convivencia y la atención idónea de la población.

[1] El Decálogo de los CCP es parte de los instrumentos del Modelo Preventivo, requeridos para la institucionalización del Programa CCP a nivel nacional. Fue elaborado por la Secretaría Técnica del Programa.

## El Centro Cívico por la Paz:

1. Acompaña a niñas, niños, adolescentes y jóvenes en su desarrollo: Con una oferta de medios y recursos de calidad, para crecer plena y sanamente tomando en cuenta sus individualidades.

2. Brinda un espacio joven, seguro y respetuoso: Donde se reafirme una convivencia positiva, libre de violencias, fortaleciendo valores y herramientas para que de forma empática y asertiva se pueda expresar pensamientos y emociones.

3. Propicia escenarios libres de discriminación, con igualdad de género, diálogo intercultural e igualdad de oportunidades: Se respeta la dignidad y las diferencias por razones de sexo, identidad de género, orientación sexual, etnia, religión, discapacidad, nacionalidad, condición social o de cualquier otra índole.

4. Construye a partir del aprendizaje colaborativo y la innovación social: Parte de las perspectivas y necesidades y propuestas de la población, trabajando de forma conjunta, innovando, intercambiando experiencias y favoreciendo la educación horizontal.

5. Prioriza el diálogo como medio para resolver los conflictos: Comprende que existen diferentes contextos y puntos de vista, creyendo que la escucha activa y la generación de opciones fortalecen la construcción de acuerdos que satisfagan a todas las personas involucradas.

6. Activa la comunidad para promover la inclusión social: Asociándose con la familia, la escuela y diversas organizaciones sociales, con el fin de fortalecer el cumplimiento de derechos (a la educación, la cultura, la salud, el empleo y otros), que favorezcan el desarrollo humano social.

7. Promueve la participación ciudadana de adolescentes y jóvenes: Integrándose en espacios que les pertenecen y que pueden ser generadores de conocimiento y de toma de decisiones, convirtiéndose en agentes de cambio que fortalezcan prácticas democráticas.

8. Fomenta una cultura de paz por medio del arte, la recreación, el deporte, la tecnología y diversos procesos formativos: Genera un uso positivo del tiempo libre e integrado a la familia y a la comunidad para la construcción de una red de apoyo que fortalezca el tejido social.

9. Genera prácticas amigables con el medio ambiente: Concientiza acerca de la importancia de preservar los recursos con los que se cuenta, por medio de buenas prácticas sostenibles que nos permitan el desarrollo en armonía con el entorno.

10. Integra las instalaciones a los procesos formativos: Facilita una infraestructura y un ambiente donde se vive lo que se promueve, e invita a participar y colaborar en cada proceso de aprendizaje.

## 2.3 LEY 9025

La Ley 9025 se refiere a la Aprobación del Contrato de Préstamo N.° 2526/Oc-Cr suscrito entre La República de Costa Rica y el Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el Programa para la Prevención de la Violencia y Promoción de la Inclusión Social, publicada en la Gaceta, N° 64 del 29 de marzo del 2012, Expediente N° 18.157.

Esta ley propone, entre otros objetivos de los Centros Cívicos por la Paz, la prevención social focalizada en niñas, niños y adolescentes en riesgo en áreas críticas a través de intervenciones dirigidas a niños y jóvenes de entre 0 y 18 años para la promoción de la inclusión social, en un trabajo hacia la igualdad y la equidad. Aunque los CCP son espacios para todas las poblaciones de las comunidades en que se ubican, sus propuestas formativas se deben priorizar en una población meta conformada por niñas, niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo, en particular si han sido excluidos de la escuela y el colegio.

## 2.4 ADOLESCENCIA

En la adolescencia se vive un proceso en el cual se debe enfrentar la pérdida de un lugar conocido y protegido a uno nuevo, que está en construcción. En esa arquitectura emocional y vivencial, las personas adolescentes tienen una necesidad de saber y comprender: ¿quiénes son para las demás personas, de dónde vienen, cómo les ven, cómo deben ser tratadas? Incógnitas que lejos de ser comprendidas como tales, muchas veces son sentidas como un "fuera de lugar" o una falta de pertenencia a la sociedad. Sobre todo, si no encuentran escucha y acompañamiento en las instituciones o en las personas adultas (Kaufmann, 2014).

¿Cómo responde la sociedad ante esas preguntas? ¿Qué dice? La sociedad se manifiesta con exigencias: lejos de comprender este proceso como una construcción compleja, exige autonomía e independencia inmediatas y no genera el acompañamiento idóneo para tal empresa. Sin lugares y sin herramientas pensadas, creadas con y para ellas y ellos, sus incertidumbres quedan abiertas y abonan el terreno inestable de la inseguridad y el riesgo que implica ese "fuera de lugar".

La inclusión de la palabra en la niñez, la adolescencia y la juventud, es el inicio de la construcción de autonomía y revierte la sensación de estar fuera de lugar. Esta se realiza a través de la convivencia. En este sentido, la creación de los Centros Cívicos por la Paz, pretende poner en el eje la palabra de adolescentes y jóvenes, darles un acompañamiento integral, sin imposiciones, que les permita construir ciudadanía con responsabilidad. Esto implica revertir la lógica social de la exigencia y el formato homologado del ser, para generar oportunidades, enriquecidas desde la variedad que aportan las diferentes formas de ver, pensar y decir.

Dar un lugar para escuchar, dialogar y construir en convivencia, es justo lo que necesita este proceso de construcción que implica la adolescencia, y qué mejor que hacerlo en un lugar creado para ellas y ellos, a través de herramientas

poderosas como su palabra articulada al arte, la cultura, el deporte, la recreación, entre otros de sus intereses.

## 2.5 DERECHOS HUMANOS

Este enfoque es el marco conceptual basado en las normas de derechos humanos que reconoce a toda persona como sujeta de derechos por su sola condición de ser humana. Existen múltiples instrumentos internacionales y nacionales a partir del reconocimiento de especificidades y condiciones humanas. En relación con este Manual para la convivencia en los CCP, adquiere particular relevancia la aplicación y puesta en práctica de los principios y derechos contenidos en la Convención de los Derechos del Niño y el Código de Niñez y Adolescencia, así como en los demás instrumentos internacionales y nacionales de protección de derechos.

Costa Rica ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño (Ley 7184 del 18 de Julio de 1990, publicada en la Gaceta No. 149 el 9 de Agosto de 1990). Esta Ley coloca como eje articulador el "modelo de protección integral" y funda nuevas perspectivas para la consideración social y jurídica de las niñas, niños y adolescentes en el ámbito del derecho internacional. Se rige por los principios de no discriminación; interés superior de la niña o el niño; obligación de los Estados Partes de garantizar en la máxima medida posible la supervivencia y el desarrollo de la persona menor de edad.

El país también ratificó la Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes (Ley 8612, publicada en La Gaceta No.231 del 30 de noviembre de 2007), la cual establece el reconocimiento de los derechos humanos a personas entre los 15 y 35 años. La Convención insta a los Estados Parte a fomentar la cultura de paz, la creatividad, el espíritu emprendedor, la formación en valores inherentes al respeto de los Derechos Humanos y el desarrollo, mediante la educación y programas e iniciativas que favorezcan la comprensión, la tolerancia, la amistad, la solidaridad, la justicia y la democracia.

En términos generales, existe una serie de instrumentos internacionales sobre los derechos humanos que forman parte de su derecho interno, los cuales contienen principios y normas que directa e indirectamente se relacionan con el tema de la protección integral de niñas, niños y adolescentes y jóvenes (NNAJ) en situaciones de conflicto. Se mencionan los más relevantes en los CCP para su consideración.

## 2.6 PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

Uno de los principios que guían la aplicación de esta Convención es el Interés Superior del Niño. Este es un mecanismo que garantiza que la niñez y la adolescencia se encuentran con una protección jurídica especial.

De tal forma, para las situaciones que llaman a la aplicación de este Manual, o sea aquellas relacionadas con la buena convivencia en el Centro Cívico por la Paz, deberá aplicarse el Principio del Interés Superior del Niño. Es decir, garantizar que, cuando haya que tomar una decisión o medida específica en

atención a una situación que afecta a una niña, niño o adolescente, se tendrá en cuenta aquella decisión o medida que se adapte a sus condiciones y mejor satisfaga sus derechos de forma plena, eficiente, y en procura de su desarrollo personal e integral.

### La determinación del interés superior deberá considerar:

**a.** La condición de la niña, niño o adolescente como sujeto de derechos y responsabilidades.

**b.** Su edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento y demás condiciones personales.

**c.** Las condiciones socioeconómicas y familiares en que se desenvuelve.

**d.** La correspondencia entre el interés individual y el social.

Los derechos de la población menor de edad deben ser considerados como un todo, de manera que los principios de no discriminación, supervivencia, desarrollo y respeto a la opinión de la persona menor de edad, deberán tenerse en cuenta para determinar el interés superior de la niñez y adolescencia.

El artículo 4, inciso 3 establece que los Estados Parte se asegurarán que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuido o la protección de la niñez y la adolescencia cumplan con las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.

Esto quiere decir que la responsabilidad del personal es central en la atención de la niñez y la adolescencia que acude a los CCP. Por ello, en su artículo 19 define como violencia dirigida desde las personas adultas a la niñez y adolescencia como "(...) toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, (…)". Por su parte, los artículos 34 y 36 de la Convención, instan a los Estados a comprometerse en la protección a niñas, niños y adolescentes contra todas las formas de explotación y abusos sexuales.

Esta Convención se complementa por tres protocolos facultativos: dos de ellos, adoptados en el año 2000, proporcionan a niñas, niños y adolescentes una protección más detallada contra formas particulares de violencia (la venta de niñas/os, la explotación sexual, la pornografía infantil y la vinculación de niñas, niños y adolescentes en conflictos armados). El tercer protocolo fue adoptado en diciembre de 2011 y establece un sistema de comunicaciones que permite a las personas menores de edad, acudir al Comité de los Derechos del Niños a denunciar las violaciones a sus derechos.

## 2.7 SOBRE EL ENFOQUE DE JUVENTUDES

El Modelo de Prevención de los CCP prioriza su trabajo en adolescentes entre los 13 y 17 años. Esto implica tener en cuenta que esta población también

está contemplada en los instrumentos nacionales e internacionales enfocados en juventudes.

Por un lado la Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes (Ley 8612), ya mencionada, señala como ámbito de aplicación a jóvenes entre 15 y 35 años, en tanto la Ley General de la Persona Joven para Costa Rica, Ley 8261 (La Gaceta N°159 del 21 de agosto del 2002), contempla el rango de los 12 a los 35 años (personas adolescentes, jóvenes y adultas jóvenes). Como puede verse integran a población menor de 18 años cubierta también por la Convención de los Derechos del Niño.

Ambos instrumentos tienen en común que plantean el reconocimiento de las personas jóvenes como sujetas integrales de derechos civiles, políticos, sociales, culturales y económicos y como protagonistas de importancia estratégica para su propio desarrollo y el de su país.

Desde esta perspectiva, según la ley 8261, el Estado tiene la responsabilidad de garantizar a las personas jóvenes las condiciones óptimas de salud, trabajo, educación y promover su desarrollo integral. Ello mediante el ejercicio efectivo de sus derechos, el acceso democrático a las oportunidades que brindan sus instituciones, dirigido a un adecuado desarrollo espiritual, social, afectivo, ético, cognoscitivo, físico, moral y material, que les involucre a participar activamente en el desarrollo de la vida nacional y en la identificación y solución de los problemas que les afectan como parte de un grupo social y a la sociedad como un todo.

El Art. 34 de la Convención Iberoamericana (Ley 8612) señala, además que "1. Los jóvenes tienen derecho al desarrollo social, económico, político y cultural y a ser considerados como sujetos prioritarios de las iniciativas que se implementen para tal fin".

En este proceso es fundamental reconocer las particularidades de sus contextos, necesidades y la heterogeneidad de las juventudes, con especificidades según edad, etnia, género u otras, que deben ser reconocidas al diseñar las políticas y programas de esta población.

## 2.8 IMPLICACIÓN ÉTICA Y NORMATIVA DEL TRABAJO CON ADOLESCENTES

La responsabilidad del personal para con la población que atiende en los CCP se expresa tanto en sus principios como en el Decálogo (ver página 12 del Manual) que tienen su base en la Convención sobre los derechos del Niño y en el Código de la Niñez y la Adolescencia (marco jurídico mínimo para la protección integral de los derechos de las personas menores de edad).

Por ello, será de obligación del personal, conocer el Código de la Niñez y la Adolescencia, el cual establece principios fundamentales tanto de la participación social o comunitaria como de los procesos administrativo y judicial que involucren los derechos y las obligaciones de esta población. Asimismo, deberán conocer y manejar a cabalidad los Principios éticos del Modelo Preventivo de los CCP (derivados de sus enfoques, perspectivas y supuestos) y su Decálogo.

## De tal forma, se sugiere:

**a.** Divulgar un marco que cumpla con el compromiso ético del Programa en el cual el personal del CCP confirme su conocimiento de la normativa del Código en lo que les atañe, así como del Decálogo mencionado anteriormente. Requiriéndose su compromiso a tomar las medidas apropiadas para proteger y atender los derechos de las personas menores de edad, y para que todo abordaje que se haga hacia estas personas se realice con enfoque de derechos.

**b.** Capacitar y Sensibilizar: El Modelo Preventivo de los CCP establece que en el Plan Operativo Institucional debe incluirse espacios de sensibilización y capacitación, una vez al mes. Tanto la Coordinación Programática como las jefaturas involucra-das en la gestión, deben ser sensibles a las necesidades que se observan y a las demandas del equipo de trabajo, basándose en análisis de contexto, indicadores, revisión de documentos y estadísticas, entre otros.

**c.** Informar mediante símbolos externos a toda persona que asista al CCP sobre el compromiso ético incluyendo el Decálogo indicado.

**d.** Brindar al personal capacitación, refrescamiento y actualización relacionada con las distintas herramientas de trabajo, protocolos u otros que se produzcan para la implementación del Modelo Preventivo.

Es importante resaltar que el Código de la Niñez y Adolescencia, en su artículo 6 señala que las autoridades administrativas judiciales u otras que adopten alguna decisión referente a una persona menor de edad, al apreciar la situación en que se encuentra, deberán tomar en cuenta, los usos y las costumbres propios del medio sociocultural en que se desenvuelve habitualmente, siempre que no contraríen la moral, la ley y los derechos humanos.

También es importante indicar que toda acción relacionada con niñas, niños y adolescentes debe ser explicada a las personas menores de edad que involucre. En caso de personas menores de 15 años, debe informarse a sus padres o representantes. Es recomendable la firma de un consentimiento informado para la atención de niñas, niños y adolescentes -atención social, psicológica, salidas a actividades extramuros, participación en eventos comunitarios o videos informativos, entre otras- ya que sus derechos son de interés público, irrenunciales e intransigibles.

Para las actividades periódicas bastará con un consentimiento a inicio de cada período, según lo establezcan las directrices técnicas del Programa CCP.
Por otro lado, el Código establece deberes para las personas menores de edad en el ejercicio de libertades y derechos, indicando la obligación de respetar las restricciones establecidas por la ley, la moral y el orden público. En particular, deben cumplir con los siguientes deberes:

a) Honrar a la Patria y sus símbolos, b) Respetar los derechos y las garantías de las otras personas, c) Honrar, respetar y obedecer a sus padres, representantes o responsables, siempre que sus órdenes no violen sus derechos y garantías o contravengan el ordenamiento jurídico, d) Ejercer activamente sus derechos y defenderlos, e) Cumplir sus obligaciones educativas, f) Respetar la diversidad de conciencia, pensamiento, religión y cultura, y g) Conservar el ambiente.

Por último, es importante hacer referencia a que el artículo 13° establece el derecho a protección estatal mediante el cual toda persona menor de edad tendrá el derecho de ser protegida por el Estado contra cualquier forma de abandono o abuso intencional o negligente, de carácter cruel, inhumano, degradante o humillante que afecte el desarrollo integral. El artículo 19 indica que las personas menores de edad tendrán el derecho de buscar refugio, auxilio y orientación cuando la amenaza de sus derechos conlleve grave peligro para su salud física o espiritual; asimismo, de obtener, de acuerdo con la ley, la asistencia y protección adecuadas y oportunas de las instituciones competentes.

### Definiciones importantes:

**Niña, niño o adolescente:** El Código de la Niñez y la Adolescencia y la Convención de los Derechos del Niño, indican que persona menor de edad es aquella que tiene menos de 18 años. Señalan que cuando se tenga dudas sobre la edad -o nos encontremos ante una persona indocumentada que aparenta ser niña, niño o adolescente-, se establecerá que es menor de edad, ya que con ello se logra una protección con enfoque de derechos humanos para una persona menor de edad.

**Consentimiento:** Acto y resultado de consentir, aprobar la concreción de algo, condescender, tener algo por cierto, otorgar o permitir, tolerar o soportar una determinada situación. Cuando se pregunta a los padres o representantes de una niña, niño o adolescente que de su autorización para alguna situación que involucra a la persona menor de edad, se llama consentimiento.

**Asentimiento:** Cuando se informa a una niña, niño o adolescente si desea formar parte de un estudio, de un grupo de investigación, o participar en un proceso formativo.

## 2.9 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL EN EL TRABAJO CON ADOLESCENTES

En los Centros Cívicos por la Paz, como se ha dicho, confluye personal procedente de diversas instituciones y sectores (instituciones del estado, municipios, empresa privada, entre otras). Claramente, desde sus relaciones laborales respectivas, deben respetar el ordenamiento jurídico que les competa en el ejercicio de sus funciones, debiendo responder de manera directa ante las instancias administrativas de las cuales dependen.

No obstante, hay ciertas obligaciones para funcionarias y funcionarios públicos establecidas en el Código de la Niñez y la Adolescencia, que son aplicables para las personas que trabajan en los CCP a cargo de procesos formativos, programas y acciones dirigidas a personas menores de edad.

**Estas obligaciones indicadas en dicho Código, se detallan a continuación:**

- Hacer denuncia a las instancias respectivas en caso de maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor, que involucren al alumnado como víctima o victimario, o los cometidos en perjuicio del grupo de docentes o administrativos; los casos de drogadicción, entre otros.

- El art.134 establece que una vez comprobada en sede administrativa la existencia de indicios de maltrato o abuso en perjuicio de una PME, la denuncia penal debe plantearse en forma inmediata y que la persona o institución que actúe en protección de estas personas, no podrá ser demandado, aún en el caso de que el denunciado no resulte condenado en esta sede.

- El art. 58 indica la obligación del Estado de propiciar en el diseño de las políticas educativas nacionales, la inclusión en los programas educativos, de temas relacionados con la educación sexual, la reproducción, el embarazo en adolescentes, las drogas, la violencia de género, las enfermedades de transmisión sexual, el sida y otras dolencias graves.

- Los artículos 20 y 77 indican la obligación del Estado de garantizar el acceso a servicios de información.

- El art.104 consagra el derecho a denunciar una acción cometida en su perjuicio que tienen todos/as los/as NNA.

Otros artículos que es importante mencionar para que quienes trabajan en el CCP, tengan en cuenta las obligaciones de otras instituciones relacionadas con la protección de derechos de las personas menores de edad, son los siguientes:

- Es obligación de funcionarios y funcionarias, denunciar ante el Ministerio Público cualquier sospecha razonable de maltrato o abuso cometido contra NNA.

- Los centros públicos de salud deberán valorar inmediatamente a toda persona menor de edad que se presuma víctima de abuso o maltrato, siendo su obligación (de hospitales, clínicas y centros de salud públicos o privados), crear un Comité de estudio del niño agredido.

# LA ORGANIZACIÓN COTIDIANA DESDE EL MODELO PREVENTIVO 3

# 3. LA ORGANIZACIÓN COTIDIANA DESDE EL MODELO PREVENTIVO

Este capítulo pretende dar forma operativa a las bases del Modelo de Prevención de los CCP en lo que respecta a la organización para la prevención de conflictos y de situaciones de violencia.

Tanto los conflictos como los actos violentos (ya definidos en la introducción del manual) están precedidos de signos, de situaciones irresueltas o por ausencia de reglas claras. Por ello, la prevención debe partir de diagnósticos participativos sistemáticos, construidos con las poblaciones que participan en el CCP. De este modo, se pueden identificar con antelación los factores de riesgo y los posibles conflictos que pueden escalar a situaciones de violencia.

Los diagnósticos sin embargo, son una fotografía de un momento dado, por ello, se deben renovar con cierta periodicidad y siempre con la participación de la población meta.

Es así como se parte hacia una estrategia de prevención: desde una lógica organizacional que promueve y facilita una cultura de paz a partir de la inclusión de espacios para la palabra y la producción cultural, artística, tecnológica, deportiva y de otra índole, dirigidos a niñas, niños, adolescentes, jóvenes (NNAJ) y sus familias.

## 3.1 ¿CÓMO SE ORGANIZA UNA INSTITUCIÓN QUE PROMUEVE LA INCLUSIÓN DE NNAJ?

Lo primero que se debe tener en cuenta es mantener una escucha atenta y sensible de las historias de vida que comparten NNAJ y que nos vinculan con las experiencias que aquejan a estas poblaciones. El CCP es un espacio del que deben apropiarse las NNAJ, su palabra debe ser la base para una planificación del equipo, que atienda las falencias sociales que han vivenciado, pero también sus preferencias, sus deseos, sus alegrías.

### 3.1.1 COHESIÓN Y UNIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO EN EL CCP

El personal de los CCP se visualiza como un equipo de trabajo[2] unificado[3] bajo la tarea de prevención de la violencia y la inclusión social de NNAJ cuyos derechos han sido vulnerados. Cualquier problema interno del personal deberá ser resuelto para que no afecte la calidad del servicio que se da a la población meta.

La cohesión del equipo se construye a partir de las necesidades, espectativas, contexto y sensible inserción de la palabra de las NNAJ, como lo dicta el Modelo de Prevención, lo cual debe ser liderado por el Ministerio de Justicia y Paz[4], en la figura de la Coordinación Programática, quien preside el Comité de Coordinación Interinstitucional y será responsable en el nivel local de que los fines de los CCP se cumplan. Además, esta Coordinación ha de servir de enlace que facilite y coordine todas las acciones necesarias para que las entidades participantes cumplan con los deberes y obligaciones estipuladas, teniendo en cuenta que existen diversos conocimientos y experiencias desde distintos campos del saber de las y los profesionales que integran los equipos de trabajo.

---

[2] Forman el equipo todas las personas que trabajan en el CCP: funcionarios y funcionarias del Ministerio de Justicia y Paz, del Ministerio de Cultura y Juventud, Municipalidades, colaboradores de instituciones públicas y privadas así como ONGs.

[3] La definición de trabajo unificado según el Reglamento Rector de Organización y Funcionamiento de los Centros Cívicos por la Paz es la siguiente: "Art. 4, inciso *a) Cada una de las entidades participantes se compromete a poner a disposición del CCP respectivo el conocimiento y el recurso técnico generado desde sus programas, para trabajar de forma articulada, bajo la coordinación del MJP, en función de un único modelo de prevención que constituye la oferta de información, formación y acción propia del CCP. Para este fin, proporcionarán el personal técnico y administrativo que asegure la ejecución de los componentes y de la plataforma de operación. El personal técnico destacado en los CCP participará de los espacios de capacitación y coordinación que establezca el rector, en observancia de El Modelo y este Reglamento." Decreto Ejecutivo 40876-MJP-MCJ.*

[4] La Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Paz, N° 6739, establece que el Viceministerio de Paz es el ente rector en materia de prevención de violencia, para lo cual le corresponde diseñar políticas públicas orientadas hacia la consecución de un desarrollo humano sostenible, articulando y coordinando las actividades de prevención de la violencia y la criminalidad. Asimismo, debe procurar desde los Centros Cívicos por la Paz, generación de espacios físicos para que las comunidades, y en particular las personas jóvenes, puedan contar con oportunidades alrededor de la recreación, el arte, la cultura y el deporte que faciliten la transformación de los focos de delincuencia y violencia en oportunidades de educación, sana convivencia, respeto, cooperación, tolerancia y desarrollo.

Tanto los programas como el recurso humano que aporta cada ente, deberán desarrollarse en estricto apego al Modelo de Prevención, operación y desarrollo establecido por el Ministerio de Justicia y Paz.

*Algunas ideas para la unificación del equipo:*

1. Trabajo articulado en función del Modelo de Prevención. Actitud proactiva, comunicación y trabajo articulado entre los distintos niveles de gestión y operación que establece el Modelo Preventivo, según Reglamento. Ello refiere a la coherencia entre instancias del nivel político y técnico, tanto en el nivel nacional y regional, y con particular énfasis a las instancias del nivel local (Comité de coordinación interinstitucional y Comité Administrativo, Comités de apoyo, Foro de Juventudes, Fundaciones, etc.).
2. Definición clara de roles por disciplina y puesto desempeñado, recursos con que se cuenta e indicadores a cumplir en función del CCP.
3. Comprensión de responsabilidades en la estructura organizacional del Programa y del marco jurídico correspondiente.
4. Saber responder a ¿por qué trabajo y para qué trabajo en el CCP?
5. Valoración de capacidades individuales en función de ejercer liderazgos ante distintas situaciones.
6. Establecimiento sistemático de espacios de planificación conjunta.
7. Propuesta de capacitación continua, en especial con respecto a temas sobre los que no se cuenta con la experiencia o la información.
8. Comunicación asertiva y empática, diálogo y realimentación constante (con respeto, saber ceder, para ganar-ganar).
9. Flujo de información pertinente, oportuna y continua entre todas las instancias participantes del Programa y especialmente en el CCP.
10. Compartir buenas prácticas realizadas entre las distintas disciplinas que laboran en el CCP.

### 3.1.2 LO QUE ES CONTRAPRODUCENTE

Todos los procesos de trabajo que se desarrollen en los CCP deben ser congruentes con el Modelo Preventivo, ser articulados y responder a una planificación técnicamente orientada. De allí que realizar acciones no consensuadas con el equipo de trabajo, que no atiendan las necesidades de la población meta y que no hayan sido informadas a la Coordinación Programática, pueden generar conflictos entre el personal y afectar directa o indirectamente a NNAJ y miembros de la comunidad afín al CCP; especialmente si se trata de actuaciones para abordar conflictos o formas de violencia que se presenten en el CCP.

Se citan algunas de las acciones contraproducentes, que van contra la esencia de la Ley 9025, del Modelo de Prevención y del Reglamento del Programa CCP:

- Asumir una posición represiva o autoritaria (castigar, no permitir que la población se exprese, imponer).
- Tomar a las personas adultas como referencia, sin comprender las particularidades de la población de NNAJ, es decir, tomar una posición adultocéntrica.
- Ser excluyente.
- Exponer públicamente una situación personal de la población con que se trabaja.
- Realizar "regaños" en público sin considerar el impacto sobre las NNAJ, lesionando su dignidad.
- Hacer caso omiso de signos de riesgo (si se observa un problema, un conflicto, una niña o niño en situación de riesgo).
- Actuar en solitario, en particular sin involucrarse en procesos conjuntos interinstitucionales e interdisciplinarios que transversalizan enfoques y prevención de problemáticas prioritarias.
- Fomentar relaciones indiscriminadas entre personas adultas y NNAJ
- Comunicarse con un lenguaje soez e irrespetuoso.
- Esto podría verse representado al:
    - Transmitir conflictos personales a NNAJ.
    - Involucrar a NNAJ en conflictos laborales.
    - Tener acercamientos físicos excesivos o indiscriminación afectiva (asumirse amigos, tíos, papás o mamás, etc.), perdiendo la óptica de profesionales que promueven sus derechos.
    - Realizar actividades externas al CCP sin conocimiento del equipo de trabajo y del consentimiento de las familias, o sin contemplar las medidas de seguridad y encuadres de participación necesarios para el desarrollo del objetivo propuesto.

### 3.1.3 PROYECTARSE POSITIVAMENTE A LA POBLACIÓN USUARIA: "DAR EL EJEMPLO"

Uno de los puntos centrales para fomentar una cultura de paz, consiste en la proyección de un equipo de trabajo cohesionado, que realiza sus tareas bajo consensos, que dialoga, sensibiliza, informa e incluye la palabra de NNAJ en la prevención de la violencia y la promoción de la inclusión de poblaciones.

Es fundamental mantener una actitud crítica y autocrítica para que en el equipo se cuide y se fomente:

- La apertura a la escucha y al diálogo.
- La inclusión a las demás personas.
- La detección y atención de los signos de riesgo, fomentando el autocuido.
- La actuación en equipo.
- La participación en el diseño de procesos formativos acordes con el Modelo Preventivo del CCP que se vean reflejados en las prácticas de sus disciplinas.
- Dar lugar a la palabra de las NNAJ.
- Las relaciones respetuosas entre personas adultas y NNAJ:
    - Compartiendo y transmitiendo el significado del respeto a los derechos humanos a NNAJ.
    - Involucrando a NNAJ en procesos de construcción colectiva.
    - Construyendo vínculos y límites saludables y respetuosos con las NNAJ.
- El análisis sistemático, al incorporar contenidos que decodifiquen las distintas manifestaciones de violencia y promuevan la convivencia pacífica y la ciudadanía activa, siguiendo los mecanismos de información, formación y acción del CCP.

## 3.2 ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES PARA LA GESTIÓN DEL CCP DESDE SU MODELO PREVENTIVO

### 3.2.1 INCLUSIÓN DE LA PALABRA

Cualquier conflicto que emerja en el seno del equipo de trabajo debe ser atendido y resuelto a la brevedad, en la misma línea del apartado anterior, por medio de la inclusión de la palabra del personal que se ha visto involucrado. Además, debe realizarse acciones que coadyuven a la resolución de la problemática.

Para ello, se recurre ante la Coordinación Programática, quien establecerá la articulación necesaria para atender la situación conflictiva. En caso de que lo amerite, se informará a las jefaturas de las instituciones correspondientes, o bien si afecta la dinámica general del equipo, la situación debe ser atendida por el Comité de Coordinación Interinstitucional.

En la promoción de la cultura institucional pacífica, las Casas de Justicia pueden brindar un aporte relevante mediante la utilización de herramientas atinentes.

### 3.2.2 REUNIONES EJECUTIVAS SEMANALES O QUINCENALES DEL EQUIPO

El trabajo en el CCP implica la inclusión simbólica de poblaciones vulneradas. El equipo de trabajo se reúne, idealmente, una vez a la semana (o al menos una vez por quincena) con una agenda propuesta por el equipo y elaborada por la Coordinación Programática. Por un lado, se da seguimiento a los procesos iniciados, por otro lado, se estudian las situaciones de conflicto y violencia identificadas y atendidas, estipulándose las acciones a seguir. Asimismo, se incluyen las necesidades de capacitación y sensibilización para el personal.

Por último, se establecen acuerdos para incluir las estrategias en la programación de actividades y procesos. Para ello se debe tener en cuenta:

- Construir la agenda del día con antelación.
- Enviar la agenda al equipo, al menos 24 horas antes de la reunión.
- Incluir situaciones emergentes.
- Redacción de la Minuta.
- Seguimiento a los acuerdos.
- Horario de las reuniones.

En el proceso se aprende del trabajo realizado en las diversas áreas y se encuentran puntos de colaboración por el bien de la población meta.

### 3.2.3 CAPACITACIONES AL EQUIPO FACILITADOR

Una vez identificadas las problemáticas que se deben atender para fomentar la prevención de diversas manifestaciones de violencia y la inclusión social, se establece un calendario externo para bloquear fechas para la capacitación del equipo, coordinadas y facilitadas por entidades públicas, universidades y ONGs identificadas que pueden dar el servicio, acorde con el Modelo Preventivo.

Estas capacitaciones no solo deben referirse a enfoques, conceptos y metodologías clave para el trabajo con la población meta y la mejora organizacional, sino también tener en cuenta prácticas que contribuyan al autocuidado personal y grupal de quienes participan en los equipos.

### 3.2.4 COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA ENTRE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL CCP

Las personas que trabajan en el CCP contarán con una lista de contactos y área en que laboran las y los demás funcionarios con el fin de poder comunicarse rápidamente en caso de cualquier eventualidad. También puede valorarse la creación de un chat del personal que permita solo los avisos de situaciones de emergencia.

Es importante que el personal conozca la programación de actividades regulares y especiales, así como los lugares donde se desarrollan.

### 3.2.5 PRESENCIA DEL EQUIPO EN LOS ESPACIOS DEL CCP

El bienestar de la población es una responsabilidad compartida por todo el equipo. Por ello, se definirán modalidades de acompañamiento por parte del personal a la población meta. Esto con el fin de proyectar seguridad a través de una presencia preventiva en los espacios comunes. Las y los funcionarios pueden participar en el registro de usuarios; observar actividades informales (en canchas o en pasillos); realizar contención y atención ante posibles situaciones emergentes. De esta manera, las y los usuarios sentirán protección.

Esta presencia es congruente con uno de los mecanismos para implementar los principios del Modelo Preventivo en el CCP: "el espacio es el tercer maestro"; es decir, hace referencia a que la forma en que se organice el espacio (infraestructura, actividades, formas de actuar de quienes participan en él) es parte de lo que facilita los procesos formativos a los que la población accede en un CCP.

Se proponen otras acciones que previenen situaciones de conflicto o violencia gracias al acompañamiento del personal:

- Presencia organizada en los espacios comunes CCP.
- Observación de uso de canchas.
- Utilización aleatoria de los baños comunes.
- Conversaciones informales para acercarse a la población y conocer sobre las actividades que realizan.
- Acompañamiento a población usuaria en caso de que se requiera:
  - Si se trata de la participación regular en actividades del CCP, el personal debe velar por la seguridad de las personas menores de edad hasta que sus familiares retornen al CCP.
  - En caso de accidentes y la persona menor de edad está sola, dependiendo del tipo de emergencia, se puede esperar a la familia o acompañar en ambulancia.

### 3.2.6 REGISTRO DE ENTRADA AL CENTRO CÍVICO POR LA PAZ

Para seguridad de todas las personas usuarias de los CCP y del personal, será necesario establecer una forma de registro del ingreso (firmas o registro en una lista a la entrada del CCP), a todas las personas usuarias. Si el CCP tiene varias entradas, se deberá crear una cultura de registro[5] a través de rotulación.

Los ingresos de la población se consignarán en los sistemas de información existentes en los CCP, teniendo presente que es necesario que todas las personas

[5] Ver propuesta de Formulario de Registro de Ingreso al CCP en Anexo 3.

participantes de los procesos formativos cuenten con registro formal, incluyendo consentimiento informado en caso de ser necesario (salidas extramuros, uso de imagen, constancia de matrícula u otra que establezca el Programa).

Idóneamente la participación regular de personas menores de 12 años requeriría la presencia de sus padres, madres o personas encargadas. No obstante, cuando esto no suceda, se regulará solicitando que dicha persona encargada deje una autorización que incluya datos de contacto en caso de emergencia. Se debe tener especial cuidado valorándose posibles indicadores de desprotección o negligencia que afecten a las personas menores de edad.

### 3.2.7 ENTREVISTA DE INICIO Y REGISTRO DE EVOLUCIÓN EN EL CCP

Todo el personal técnico interinstitucional estará capacitado para realizar entrevistas a personas usuarias. Esto fomenta la proyección de la unidad en el equipo y permite la identificación temprana de personas en riesgo. De manera que cualquier niña, niño o adolescente se sienta en confianza de comunicarse con cualquier miembro del equipo. Sin embargo, el Comité técnico interinstitucional liderado por la Coordinación Programática, podrá asumir la organización de esta tarea, así como la atención y seguimiento específico a NNAJ que requieran de auxilios emocionales. Este mismo manual aporta recomendaciones para la contención emocional, que puede ser utilizada por el personal en una emergencia. En un momento posterior, se podrá realizar referencia a otra persona o institución.

El registro de información de cada persona usuaria en el expediente digital es una obligación de las y los funcionarios. Consolida una cultura de seguimiento que permite observar la evolución de las personas usuarias en los CCP y tener datos de contacto en caso de que se presente alguna emergencia durante la presencia de la persona usuaria. Además debe ser claro para el equipo cuando las personas tienen reservas o expresan directamente su negativa a participar en algún tipo de actividad o a que se realicen fotografías, grabaciones, entre otras.

### 3.2.8 INDUCCIÓN

Es importante dar una inducción a la población usuaria y sus familias sobre el CCP, construir, transmitir y repasar las reglas básicas de convivencia.

Algunos aspectos de esta inducción podrían ser autoaplicados en tanto otros es recomendable que impliquen procesos de diálogo personal o grupal, ello según lo requiera la persona usuaria y las posibilidades del CCP.

Quienes faciliten cada disciplina matriculada, o según el rol que establezcan en el Comité de Coordinación Interinstitucional, deben llevar a las personas usuarias a conocer el CCP para que identifiquen los espacios de uso libre y aquellos en que solo pueden estar con personal autorizado. Cada CCP definirá los espacios según la infraestructura y acorde con lo que ella debe representar, como tercer maestro, de acuerdo al Modelo de Prevención.

### 3.2.9 ROTULACIÓN

Todos los espacios del CCP deben contar con rotulación clara y visible, lo que contribuye a que la persona usuaria sea prevenida o informada acerca de la gestión del Centro. Ello favorece al mejor aprovechamiento de los espacios y genera congruencia con el principio del Modelo Preventivo que espera que el espacio contribuya con el aprendizaje. Las imágenes y el texto deben reflejar simbólicamente la inclusión.

Existen diversos tipos de rotulación: del uso de los espacios, normas de seguridad, educación, información (afiches, carteles, anuncios), programas del CCP, regulación de uso de espacios compartidos (canchas, aulas, baños), etc.

### 3.2.10 NORMAS DE CONVIVENCIA

Las normas de convivencia más específicas para los espacios comunes se crean con la participación de las personas usuarias: niñas, niños, adolescentes, jóvenes u otras personas usuarias de la comunidad. Deben estar debidamente expuestas, visibles y accesibles para la información de todas las personas y hacerse referencia a estas de manera sistemática para su apropiación. Estas normas se retomarán en actividades grupales, al menos dos veces al año, con el objetivo de enmendar faltas o quitar excesos.

### 3.2.11 SESIONES GRUPALES CON NNAJ

Para el trabajo de campo con NNAJ existen algunas metodologías que se sugieren para promover la convivencia. Entre ellas los 'Círculos de Paz' (que busca la identificación del grupo a una idea o tarea que promueva unión); los 'Grupos Operativos', la cual se refiere a un proceso que tiene como ruta el trabajo grupal centrado en una tarea desde donde puedan "autogestionar la resolución de sus propias necesidades" (Carmona, 2004, 22).

Todas las áreas de trabajo del CCP pueden utilizar estas metodologías: danza, teatro, deporte, artes visuales, tecnología, justicia, entre otras. No obstante, resultan muy oportunas para procesos socioafectivos, psicosociales y de apoyo educativo organizados en el CCP.

En todo caso, cualquier metodología que se utilice, debe contemplar la comprensión de los contextos (generar diagnósticos), la participación de NNAJ desde un trabajo enfocado en la reflexión de sus vivencias.

## El proceso se desagrega en los siguientes pasos:

**a.** Se genera un diagnóstico grupal sobre las vivencias de exclusión como adolescentes y jóvenes.

**b.** Se construyen proyectos conjuntos para atender las problemáticas identificadas.

**c.** Se ejecutan los proyectos.

**d.** Se analizan y se exponen los resultados.

De manera transversal, se trabajan temas como: imagen (cómo les ven, cómo quieren ser vistos), derechos (a cuáles acceden, a cuáles no), deberes, vivencias discriminatorias. Se construye una ruta: hacia dónde quieren ir, cómo se visualizan en el presente y en el futuro inmediato, retos para acceder a sus deseos y cómo resolverlos.

Se puede incluir un buzón de sugerencias como instrumento para quienes no se atreven a proponer o aportar ideas de manera directa, o prefieren hacerlo de forma anónima.

## Las sesiones grupales son un aporte para:

**a.** Cohesión grupal: Las problemáticas y la atención de las mismas genera unión de grupo.

**b.** Acercamiento entre pares a través de coincidencias.

**c.** Construcción de lazo social sobre la base de la colaboración.

**d.** Se incluye a la familia y a la comunidad al momento de los resultados.

Este trabajo abre la confianza, terreno fértil para la identificación de situaciones de riesgo y de sus soluciones y puede usarse como base para el trabajo artístico, cultural, tecnológico o deportivo. Esta metodología permite que se articulen de manera fluida la reflexión y la creación.

Estos diagnósticos, acompañados de proyectos construidos y llevados a cabo por las personas usuarias, permiten dar al equipo de trabajo una opción de articularse con los planteamientos de las personas adolescentes y jóvenes en los espacios de arte, cultura, deporte, como lo indica el Modelo de Prevención.

### 3.2.12 DE LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS Y DE ORGANIZACIONES QUE COLABORAN CON LOS CCP

- Previo a la autorización del trabajo voluntario se deberá conocer el proyecto, metodología que se realizará con la población meta, y la idoneidad para la ejecución de la o las personas que ejecuten el proyecto; ello con el fin de identificar la correspondencia y enfoques del Modelo Preventivo.

- Se deberá realizar una inducción a las personas externas al CCP sobre el Modelo de Prevención y que, además, contemple una revisión exhaustiva de los documentos de protección hacia las personas usuarias.

- Se supervisará el trabajo de las personas externas en todo momento en que estén con las niñas, niños y adolescentes del CCP.

- Se deberá incluir en reuniones de equipo la revisión de la colaboración mediante una medición de los resultados y una evaluación del trabajo ejecutado.

### 3.2.13 COMUNICACIÓN VIRTUAL ENTRE PERSONAL DEL CCP Y NNAJ

Si bien la comunicación virtual aporta beneficios para la organización de actividades y seguimiento de procesos en el CCP también puede llevar a conflictos. Por ello, se establece el siguiente procedimiento:

- Idóneamente quien administre "un chat", grupo de distribución de correo electrónico, redes sociales, etc., debe ser funcionario/a del CCP.

- Se requiere la anuencia de las personas participantes para agregarles en un "chat".

- Es necesario establecer pautas de participación en el chat, basadas en las reglas de convivencia:
    - No utilizar formas de expresión que sean ofensivas o discriminatorias.
    - No solicitar información personal.
    - Restringir las comunicaciones a las actividades del CCP.
    - Solo debe incluirse a personas que participen del proceso en el CCP.
    - Si se presenta algún problema de comunicación debe aclararse presencialmente en la próxima sesión del grupo.
    - Se debe aprovechar el medio utilizado para hablar abiertamente de los riesgos del uso de internet con el grupo.
    - Si hay personas que no tienen celular, se deben establecer otras formas de comunicación (a través de familiares, amistades, entre otras).

### 3.2.14 REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

Se requiere contar con un mapeo actualizado de instituciones y ONGs que prestan servicios en el área de influencia del CCP, teniendo en cuenta los principales problemas detectados en la comunidad y en particular que viven las personas de la población meta. Esta información debe estar al alcance de todo el personal del CCP.

CUANDO SE DETECTAN SITUACIONES

# DE CONFLICTO O DE VIOLENCIA EN EL CCP 4

# 4. CUANDO SE DETECTAN SITUACIONES DE CONFLICTO O DE VIOLENCIA EN EL CCP

Este capítulo propone como estrategia, la atención de las situaciones de conflicto o violencia (definidas al inicio de este manual), en el momento en que se producen y su posterior seguimiento.

Toma en cuenta una serie de situaciones que podrían presentarse en la cotidianidad de los CCP, de acuerdo con la experiencia existente, aunque no agota la diversidad de hechos que podrían violentar a la población que participa en sus programas, ni las propuestas para abordarlos. Plantea pautas de actuación generales y obligaciones para el equipo de trabajo, en aras de promover la seguridad y el ejercicio de derechos y restablecer la convivencia positiva.

En el proceso de institucionalización y desarrollo del Modelo Preventivo, debe observarse si se requiere la construcción de protocolos con mayor especialización para cada problemática de violencia en particular.

## La estrategia parte de cuatro supuestos fundamentales:

1. Un acto violento es el efecto de una historia que llega a ser exteriorizada simbólicamente, y debe tomarse como una oportunidad para que sea comprendida y transformada.

2. Cada sujeto tiene diversas emociones y vivencias sobre lo que le pasa, por eso no puede generalizarse el mismo tipo de atención a todas las personas por igual.

3. Se trata de que la persona adolescente pueda tener una participación activa en su proceso de identificación, atención y seguimiento, tanto del conflicto como de situaciones de violencia.

4. Cada momento puede ser una oportunidad para crecer como personas, en particular cuando se logra el aprendizaje conjunto en la identificación y el manejo de los conflictos.

En este marco debe tenerse en cuenta que existen distintas formas de violencia estructural que se expresan en los contextos en que están ubicados los CCP, lo que pone en riesgo a las personas menores de edad y jóvenes que allí se desarrollan, y potencializa manifestaciones de violencia y/o delitos en cualquier espacio, incluido el CCP. No debe olvidarse que fueron construidos como una estrategia nacional para promover desarrollo en comunidades donde se encuentra una clara conjunción de vulnerabilidades (exclusión estudiantil, problemas con el acceso a la salud, problemas socioeconómicos que refuerzan desigualdades y discriminación, violencia por razones de género, hacinamiento, asentamientos urbanos informales, entre otras).

Esto implica que cada necesidad, conflicto, manifestación de violencia y/o delito detectados en el CCP deben tenerse en cuenta en los temas y estrategias para el desarrollo de procesos formativos y de inclusión social y ser observados como parte de problemáticas que requieren abordaje interinstitucional e intersectorial dando alertas para el desarrollo de la política social del Estado.

## 4.1 CREACIÓN DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO O VIOLENCIA EN EL CCP

Cada Centro Cívico por la Paz deberá crear un Comité de Convivencia para la atención de situaciones específicas de conflicto que emergen en lo cotidiano, y a las que se les debe dar el abordaje y seguimiento correspondiente. Este comité estará liderado por la Coordinación Programática del CCP y contará idealmente con la participación de una persona del CPJ, una de la Policía Municipal u oficial de seguridad, una de Casa de Justicia y una persona adolescente que participe en los procesos del CCP (elegida cada seis meses por las mismas personas adolescentes[6] y jóvenes del grupo de mediación entre pares que forma la Casa de Justicia).

### Entre sus objetivos se plantea:

**a.** Aplicar el Manual de Convivencia y los protocolos activos para cada caso en específico.

**b.** Proponer las acciones restaurativas que permitan a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, asumir la responsabilidad de sus actos.

**c.** Dar seguimiento y analizar los procesos iniciados ante situaciones específicas.

**d.** Atender y dar seguimiento oportuno de situaciones o variaciones no contempladas en el Manual de Convivencia respondiendo a las particularidades del CCP.

## 4.2 ¿QUÉ HACER ANTE LAS SITUACIONES DE CONFLICTO?

Como se indica en páginas anteriores, el conflicto es una oportunidad de crecimiento, que de no ser resuelta, puede escalar hacia la violencia. Enfrentamos conflictos cotidianamente, lo que nos plantea el reto de encontrar las mejores formas de gestionarlos, asertivamente, sin lesionar a las personas, con respeto a su dignidad, y dirigiéndonos a la situación en particular. Aprovechar la oportunidad para la reflexión, el aprendizaje, la responsabilidad y el autocontrol, implica que su abordaje no debe orientarse a la persecución, la criminalización, el control o el castigo.

[6] La Ley 8261, Ley de la Persona Joven, contempla en su artículo 4, inciso B, lo siguiente: "El derecho a la participación, formulación y aplicación de políticas que le permitan integrarse a los procesos de toma de decisión en los distintos niveles y sectores de la vida nacional, en las áreas vitales para su desarrollo humano". La Gaceta N° 95 del 20 de Mayo del 2002.

Si bien, la identificación temprana de conflictos se debe dar en los procesos preventivos del CCP, suele suceder que se presenten de manera repentina. En esos casos, se recomienda abordar la situación mediante el diálogo y con una buena comunicación liderada por el Comité de Convivencia, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Mantener la calma y actuar asertivamente.
- Promover la comunicación. Se sugiere preguntar ¿qué sucede?, ¿cómo sucedió?
- Identificar ¿qué otras personas están involucradas en la situación?
- Dar un espacio para que cada persona se exprese sin ser interrumpida, detallando la situación desde su punto de vista.
- En caso de ser personas menores de edad, y se trata de un conflicto que ha escalado a violencia verbal y/o física, preguntarles a quién desean que se llame para que les acompañe (familiar o persona adulta de su confianza).
- Profundizar en la comunicación para aclarar cuáles son los intereses en común de las partes involucradas.
- Indagar formas o ideas alternativas para que la situación no se vuelva a presentar.
- Según la técnica de resolución aplicada, orientar a las partes a que lleguen a acuerdos favorables para todas las personas incorporando compromisos positivos.
- Llenar la boleta de registro de la situación (según formato establecido por el Programa CCP) y archivarla en un expediente.
- Darle el seguimiento oportuno al caso en el Comité de Convivencia del CCP, haciendo recomendaciones al Comité de Coordinación institucional si se requiere.
- Si la situación conflictiva está relacionada con asuntos organizativos de espacios, implementos deportivos, formas de expresión u otras, se recomienda recurrir a las propuestas preventivas de trabajo grupal señaladas en el Capítulo III de este Manual.

*El conflicto es una oportunidad de crecimiento. "La cooperación no significa el fin de la competición. No eliminaremos nuestras diferencias -ni debemos eliminarlas-, pero podemos enfrentarlas más constructivamente. El camino que lleva del enfrentamiento a la cooperación es la negociación." William Ury.*

## 4.3 ¿QUÉ HACER ANTE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA?

El propiciar un entorno seguro que facilite el desarrollo y la formación, debe ir ligado a un manejo adecuado de las situaciones de violencia que se presentan, lo que además del dialogo, el manejo de límites y reglas de convivencia, incluye la aplicación de medidas restaurativas. Asimismo, cuando sea necesario recurrir a las autoridades correspondientes (ante situaciones de delito, emergencia, riesgo inminente, protección urgente, entre otras).

Existen distintos tipos de atención institucional, dependiendo de las características y modalidades de las situaciones de violencia que se presenten en el CCP o que estén afectando a la población de NNAJ en otros contextos y se detecten en los procesos formativos de la comunidad de aprendizaje:

1. La situación que por sus características particulares se resuelve en el CCP (a través de procesos de diálogo con apoyo del equipo del Comité de Convivencia).

2. La situación cuyo abordaje implica enlace y coordinación inmediata con otras instituciones locales y/o nacionales; cada escenario requiere la valoración de cuál o cuáles respuestas son oportunas, entre ellas:
   - Referencia emergente a la instancia que corresponda según lo requiera el caso.
   - Denuncia formal ante el Ministerio Público u otra entidad en caso de delito y grave violación de derechos (Fiscalías: si son delitos donde se conoce quién es la persona que presumiblemente participó; OIJ: si se requiere investigar quién o quiénes están involucrados/as).
   - Solicitud de medidas de protección ante el Juzgado de Familia por situaciones de riesgo ante violencia doméstica o violencia en el noviazgo.
   - Denuncia ante la instancia de la institución competente, en caso de que se trate de faltas cometidas por el personal de cualquiera de las instituciones participantes en el Programa CCP (puede implicar que se interponga una denuncia por delito o se trate solo de una falta que implique un procedimiento administrativo).
   - Llamada al 911, mediante la cual se transfiere la solicitud a la institución idónea para la atención: ya sea por una situación de emergencia de alto riesgo (ej. requerimiento de presencia policial ante una amenaza grave o un delito en flagrancia; solicitud de una ambulancia o de paramédicos, por accidente, o al presentarse daño físico luego de una riña o por lesiones autoinflingidas); activación de algún Protocolo interinstitucional específico (solicitud de apoyo del Equipo de Respuesta Inmediata de CONATT, en casos de trata de personas; apoyo para mujeres afectadas por violencia intrafamiliar según protocolos de INAMU; alertar al PANI[7] como instancia especializada encargada de la protección de las personas menores de edad en riesgo, y en casos en que se den manifestaciones de violencia por parte de NNA).

[7] El PANI tiene la función de "brindar asistencia técnica y protección a la niñez, la adolescencia y la familia, en situación de riesgo" (Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia, Ley 7648, Art. 3 inciso e).

### 4.3.1 RECOMENDACIONES GENERALES PARA ABORDAR SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL CCP

Al enfocarnos en situaciones de violencia que se presenten directamente en el CCP, se parte de la premisa de que tanto a las personas que actúan violentamente, como aquellas que son afectadas por alguna manifestación de violencia, siempre debe garantizarse el respeto a sus derechos, prevaleciendo en toda decisión su "interés superior" como personas menores de edad.

En el abordaje se debe mantener y reiterar el encuadre institucional del CCP como espacio seguro y libre de violencias, lo que le da sentido a las normas, manuales, protocolos o reglamentos emitidos por el CCP, entendiendo que todas las personas que participan en el mismo son responsables de sus acciones y de respetar el ordenamiento jurídico vigente.

**La atención de situaciones de violencia, en el momento en que ocurren, requiere del personal del CCP:**

1. Mantener la calma y actuar asertivamente.
2. No atender la situación en soledad, pedir apoyo de algún compañero (a) del CCP.
3. Localizar a un miembro del Comité de Convivencia del CCP.
4. Verificar si alguien está en peligro, si la situación puede resolverse dialogando, si se debe llamar al 911 para involucrar a otra instancia de respuesta inmediata o se requiere organizar el acompañamiento a la Fiscalía, al OIJ o al PANI.
5. Preguntar ¿qué sucede? Tratando de indagar ¿cuál es el problema y en qué contexto se presentó?
6. Identificar cuáles personas están involucradas en la situación (víctima, victimario, testigos/as), anotando claramente los nombres, teléfono y dirección, y llamándoles a participar en el diálogo, en caso de que corresponda, o para tener claro quién debe ser sujeto de denuncia.
7. Identificar un espacio seguro para actuar con privacidad e invitar a los espectadores/as a tomar la distancia oportuna.
8. Separar a una distancia prudencial a las personas que están inmersas en el acto violento para evitar que la situación escale.
9. En caso necesario (dependiendo del tipo de situación y la actitud que tengan las personas involucradas) se debe invitar a la persona que actúa violentamente a salir de las instalaciones.

10. Escuchar a todas las partes por separado, guardando el principio de confidencialidad.

11. No dar por sentada ninguna situación.

12. No tomar partido a favor de ninguna de las partes, ni expresar criterios que les prejuzguen.

13. Con personas menores de edad involucradas, consultarles a quien desean que se llame para que les acompañe (familiar o persona adulta de su confianza). Antes de contactar a la persona encargada o a familiares, es muy importante valorar su historia personal, pues se deben considerar contextos de negligencia, abandono, abuso y otros tipos de violencia en el hogar, para evitar exponerles a un nivel de riesgo mayor. Debe tomarse en cuenta que la misma Convención de los Derechos del Niño, señala: "En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño". (CDN, Art. 3, inciso 1). Esto implica que el derecho de la persona menor de edad, dependiendo del caso concreto, prevalece frente a otros derechos, aunque estos sean legítimos. De allí que lo más relevante es preservar la integridad, en caso de duda es conveniente la referencia al PANI.

14. Determinar según la información recabada qué proceso de Resolución Alterna de Conflictos es el indicado o por el contrario, si la situación escaló, cuál es la intervención a seguir y la instancia que se encargará del caso (valorar cada situación en específico y bajo la normativa legal vigente).

15. Llenar la boleta de registro de la situación (confeccionada por el CCP) y archivarla en el expediente.

16. En caso de que no estuviera presente la Coordinación Programática o ningún miembro del Comité de Convivencia en la atención del evento, se le deberá informar oportunamente sobre el suceso, la intervención realizada y los acuerdos, de haber llegado a ellos.

17. Darle el seguimiento oportuno al caso en el Comité de Convivencia del CCP. Si no media denuncia a otra instancia, se deben definir las acciones restaurativas que competan y satisfagan a todas las partes, verificando su cumplimiento en el tiempo que se determine (es importante involucrar a la persona encargada o la familia, teniendo en cuenta lo señalado en el punto 13).

18. En el caso de las personas afectadas por la situación de violencia, se debe valorar si requiere referencia a instancias de atención según la problemática, o su participación en procesos formativos del CCP que favorezcan su fortalecimiento. Entre tanto en el CCP se debe realizar un abordaje sensible, que brinde primeros auxilios emocionales y muestre un auténtico interés y apoyo por la situación que presenta la persona afectada.

### 4.3.2 ACCIONES RESTAURATIVAS: ANTE SITUACIONES QUE NO IMPLICAN DENUNCIA Y EN LAS QUE LA PERSONA VOLUNTARIAMENTE ASUME SU RESPONSABILIDAD POR LOS HECHOS

Esto aplica, idóneamente, tanto para las personas que participan en procesos formativos en el CCP, como para quienes hacen uso recreativo u ocasional de las instalaciones. Al mismo tiempo tiene aplicación cuando la ruptura de la convivencia se presenta en procesos formativos que se realizan en el marco del trabajo de itinerancia (Centro Cívico sin Paredes).

El Comité de Convivencia, podrá proponerle la opción de acciones restaurativas a quien asuma su responsabilidad en hechos de violencia y que según criterio del Comité, no ameritan denuncia formal:

- Seguir procesos restaurativos a través de Casa de Justicia: mediante la participación voluntaria de un método de Resolución Alterna de Conflictos.

- Promover que construya sus propias propuestas: con el fin de enfocarse en un "ganar-ganar" en beneficio de todas las partes; para llegar a ello se sugiere realizar preguntas clave como ¿qué fue lo que pasó?, ¿quién o quiénes fueron las personas afectadas?, ¿cómo te sentís con lo ocurrido?, ¿cómo crees que se pueda reparar lo ocasionado?

- Instarle que siga un proceso de tutoría: enfocado en un acompañamiento individual o grupal en el CCP.

- Invitarle a que se inscriba en cursos del CCP: que tengan relación con la prevención de factores de riesgo detectados a partir del hecho en cuestión, destacando la importancia de invertir positivamente su tiempo libre.

- Favorecer su involucramiento en actividades del CCP: que promuevan su liderazgo positivo, por ejemplo mediante un rol protagónico en un evento recreativo o deportivo, apoyando en la administración de algún espacio común para un uso seguro del mismo, con participación en el control del préstamo de patinetas, bolas, etc.; u otras que el Comité de Convivencia proponga y se orienten a un propósito reparador.

- Involucrarle en la transmisión de las reglas de convivencia ya establecidas en el CCP.

- Una vez que ha seguido un proceso según el plazo establecido por el comité, solicitarle si desea liderar voluntariamente, procesos similares para apoyar a otras personas del CCP.

### 4.3.3 ACTOS CONTRA PERSONAS MENORES DE 18 AÑOS, DE DENUNCIA OBLIGATORIA POR PARTE DE LAS PERSONAS ADULTAS QUE LOS IDENTIFICAN

Como se ha indicado, este Manual prioriza en la atención de situaciones que ocurren en las instalaciones del CCP, en que se ven involucradas niñas, niños, adolescentes y jóvenes, y/o a las personas adultas que gestionan el Centro Cívico, en aras de promover la convivencia positiva.

No obstante, al organizarse como una comunidad de aprendizaje, cuyo modelo preventivo y ejes temáticos propician el análisis crítico para decodificar las violencias y promover una cultura de paz, es probable que lo detectado trascienda lo que pasa en el CCP. Es decir, es muy probable que se detecten indicadores de violencias a nivel físico, en las conductas o en los comportamientos sociales de esta población, o que se presenten revelaciones de situaciones de violencia y delito, con grave violación de derechos, que les ocurren en la comunidad, en las familias, los centros educativos u otros espacios.

En estos casos, también aplican muchas de las recomendaciones dadas en párrafos anteriores, en lo que respecta a la valoración del tipo de problemática (conflicto, violencia y delito), el análisis de la instancia oportuna hacia la que debe dirigirse la denuncia, la referencia o la coordinación interinstitucional y la priorización sobre preservar la seguridad de las víctimas y poner límite a la violación de derechos.

Al mismo tiempo requieren acciones congruentes con los principios del Modelo Preventivo y lo que dicta el ordenamiento jurídico nacional e internacional. Por lo cual se toma como referencia pautas de actuación de diversos protocolos elaborados por otras instituciones, dirigidos a contextos de población meta de niñas, niños y adolescentes.

En todos los delitos que se mencionan a continuación, es fundamental tener en cuenta que al detectarlos, el personal del CCP tiene la responsabilidad de denunciar[8] y simultáneamente acompañar a las personas afectadas, generando referencias a instancias de atención, según cada caso en particular. Debe recordarse que aunque muchos de estos delitos los realizan personas adultas, podrían ser cometidos por personas menores de edad, en cuyo caso aplica la Ley de Justicia Penal Juvenil y las alternativas de sanción previstas para esta población en la Administración de Justicia.

---

[8] En relación a la **obligación de denunciar** las situaciones que violentan la integridad sexual de una persona menor de edad, el Artículo 49 del Código de Niñez y Adolescencia dispone- *"Los directores y el personal encargado de los centros de salud públicos o privados, adonde se lleven personas menores de edad para atenderlas, estarán obligados a denunciar ante el Ministerio Público* **cualquier** *sospecha razonable de maltrato o abuso cometido contra ellas. Igual obligación tendrán las autoridades y el personal de centros educativos, guarderías o cualquier otro sitio donde permanezcan, se atiendan o se preste algún servicio a estas personas"*. El Art. 281 del Código Procesal Penal, señala que tendrán obligación de denunciar delitos perseguibles de oficio: **a.**- Los funcionarios o empleados públicos que los conozcan en ejercicio de sus funciones.

## Algunos conceptos:

| | |
|---|---|
| **Trata de personas** | De acuerdo con el Art. 172 del Código Penal, la trata de personas se refiere a: "…el uso de las tecnologías o cualquier otro medio, recurriendo a la amenaza, al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder, a una situación de vulnerabilidad, o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, promueva, facilite, favorezca o ejecute, la captación, el traslado, el transporte, el alojamiento, el ocultamiento, la retención, la entrega o la recepción de una o más personas dentro o fuera del país, para someterlas a trabajos o servicios forzados y otras formas de explotación laboral, la servidumbre, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, el matrimonio servil o forzado, la adopción irregular, la mendicidad forzada, el embarazo forzado y el aborto forzado y la ejecución de cualquier forma de explotación sexual." (Ley 9545: Reforma al Código Penal y a la Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), La Gaceta N° 91, del 24 de mayo del 2018.<br>Existe un Protocolo interinstitucional para la prevención, denuncia y atención de situaciones de trata de personas, que puede activarse mediante la llamada al 911, siendo relevante la existencia de un equipo interinstitucional de respuesta inmediata (ERI), asociado a la primera respuesta. |
| **Explotación sexual comercial de personas menores de edad** | Se refiere a: "La utilización de niñas, niños y adolescentes (NNA) en la venta de servicios sexuales para producción de material pornográfico; la exposición de imágenes con contenido sexual; relaciones sexuales con intercambio de bienes y servicios; la trata de NNA con fines de explotación sexual, turismo con fines sexuales, constituyen manifestaciones de ESC." (PANI, 2017, p.14). Puede configurarse a través de uno o varios delitos contra las personas menores de edad tipificados en el Código Penal, por ejemplo: actos sexuales remunerados con PME, corrupción, proxenetismo, rufianería, fabricación, tenencia o difusión de pornografía. Existen diversos factores psicosociales, económicos y culturales de riesgo que vulnerabilizan a las PME: abuso sexual previo, violencia intrafamiliar, falta de recursos económicos básicos, embarazo temprano, adicciones, exclusión educativa, etc.<br>Ante cualquiera de estos delitos, procede la denuncia respectiva (Fiscalía de Delitos Sexuales, OIJ, PANI; la referencia a una instancia de atención especializada y el seguimiento oportuno del caso en el CCP). |

| | |
|---|---|
| **Violencia física, psicológica y sexual intra y extrafam. en PME** | Existen diversos delitos relacionados con estas formas de violencia. En todos los casos hacen referencia a personas en relaciones de poder que dañan la integridad física, sexual o psicológica de la PME. Ello puede afectar: su autoestima, su autoconcepto, su desarrollo potencial, sus vínculos afectivos (desconfianza, aislamiento), el estado emocional (depresiones, tentativas suicidas), las relaciones sociales, capacidades cognitivas, generar trastornos del sueño y de la alimentación, entre muchos otros aspectos. El grado del daño puede variar en función de la frecuencia, la intensidad de la violencia, la existencia de coacción, manipulación, secreto e incluso la cercanía o autoridad del ofensor con la víctima (lo que agrava los delitos).<br>Muchos delitos que afectan a las personas menores de edad se producen en los espacios y por las personas de las que se espera reciban protección y afecto, tanto a nivel intrafamiliar, en relaciones de noviazgo, como por figuras de autoridad en espacios escolares u otros.<br>El artículo 134 del Código de la Niñez y la Adolescencia, señala- *"Denuncias penales. Comprobada en sede administrativa la existencia de indicios de maltrato o abuso en perjuicio de una persona menor de edad, la denuncia penal deberá plantearse en forma inmediata. La persona o institución que actúe en protección de los menores, no podrá ser demandada, aún en caso de que el denunciado no resulte condenado en esta sede. Si la persona denunciada tuviere alguna relación directa de cuido o representación con el menor de edad ofendido, se planteará, a la vez, la acción pertinente ante la autoridad judicial de familia."* Lo anterior tendiente a la suspensión del régimen de visitas, suspensión o extinción del cuido, la guarda crianza, el depósito judicial o la Patria Potestad, según corresponda y a fin de evitar que la víctima continúe bajo la Autoridad del adulto agresor y expuesta a continuar viviendo episodios de agresión sexual. Teniendo en cuenta que se debe promover, un ambiente familiar protector, que brinde apoyo, no revictimice y se convierta en garante de derechos. |
| **Negligencia** | Es aquella situación donde las necesidades físicas y emocionales básicas de las personas menores de edad (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos) no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con la persona menor de edad, aún teniendo posibilidad de hacerlo (PANI, 2016). Puede presentarse tanto en relación personas menores de edad, personas con discapacidad o en desprotección de personas adultas mayores. El tipo penal correspondiente se establecerá por la falta al deber de cuidado y/o la culpa incurrida. (Código Penal y Código Procesal Penal). |

| | |
|---|---|
| **Relaciones impropias** | En el año 2017 se aprobó la Ley 9406, ***Ley para el fortalecimiento de la protección legal de las niñas y las adolescentes mujeres ante situaciones de violencia de género asociadas a relaciones abusivas*** conocida como Ley de Relaciones Impropias. En esta se reforman diversos cuerpos normativos, entre ellos el Artículo 159 del Código Penal: Relaciones sexuales con personas menores de edad, que establece penas de prisión, en el marco de una relación impropia, cuando la persona menor de edad tiene entre 13 y 15 años y la persona adulta es al menos 5 años mayor, o cuando la persona menor de edad es mayor de 15 años y menor de 18 y la persona adulta es al menos 7 años mayor.[9] Estas situaciones se agravan cuando: la persona adulta es tío, tía, hermana o hermano, primo o prima, tutor o responsable de la persona menor de edad y cuando la persona adulta se encuentra en una posición de confianza o autoridad con respecto a la persona adolescente. En una relación impropia NUNCA hay una relación de pareja, porque la diferencia de edades no permite la igualdad. Cuando se establece una relación impropia, este período de crecimiento y desarrollo se violenta, porque se fuerza a la persona menor de edad a vivir procesos para los que no está preparada y que podrían ser una amenaza a su integridad e inclusive su vida. Con frecuencia este tipo de relaciones se asocia al abandono o retraso de estudios, al sometimiento emocional y económico a los deseos de la persona de mayor edad, afectación de la autoestima, inseguridad, impotencia, miedo, aislamiento con respecto al grupo de pares, así como embarazo temprano e infecciones de transmisión sexual.<br>La Ley 9406, también prohíbe la inscripción de matrimonios que incluyan a personas menores de edad ante el Registro Civil y aumenta la edad mínima de 13 a 15 años para el consentimiento sexual cuando entre ambos existan 5 o más años en sus edades. Por otra parte, la ley prohíbe el matrimonio entre aquellas personas que hayan sido adoptadas y sus tutores o sus descendientes. |
| **Tráfico de drogas** | "Una droga es cualquier sustancia que al ser tomada, fumada, inhalada o inyectada, genera un efecto en el sistema nervioso central y produce cambios en sus emociones y comportamiento. También se llama sustancia psicoactiva. Las drogas tienen efectos: tranquilizantes, estimulantes, alucinógenos y antipsicóticos. Para entender y actuar sobre los efectos del consumo de drogas se deben tomar en cuenta tres factores: la droga consumida, la persona que la consume y el contexto de consumo.<br>Existen drogas consideradas legales (alcohol, tabaco, medicinas con prescripción médica) y otras drogas que son consideradas ilegales en la normativa nacional (cocaína, crack, marihuana, LSD, etc.)". (MEP, 2016, p.8)<br>El tráfico de drogas hace referencia a la acción o acciones realizadas en las que sin autorización legal, se distribuya, |

[9] Ver: https://costarica.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cuaderno%20relaciones%20impropias.pdf

| | |
|---|---|
| | comercie, fabrique, refine, extraiga, prepare, produzca, transporte, almacene, venda y, o, facilite droga a otras personas o cultive las plantas de las que se obtiene alguna droga. Es considerado un delito y puede estar vinculado con crimen organizado, por lo cual es recomendable que las denuncias se tramiten de manera confidencial ante la instancia correspondiente.<br>A toda persona mayor o menor de edad (mayor de 12 años) que trafique drogas, la ley impone una pena de 8 a 15 años de cárcel. En caso de que la persona sea menor de edad (mayor de 12 años), la Ley de Justicia Penal Juvenil establece sanciones socioeducativas, órdenes de orientación y supervisión y sanciones privativas de libertad. |
| **Ingreso, portación o amenaza con armas** | En Costa Rica, esta materia está regulada en la Ley de armas y explosivos (N°7530). En su Art. 3 señala que: Un arma es cualquier instrumento u objeto que aumenta la fuerza propia, se usa tanto para atacar como para defenderse.<br>Se incluyen en este ámbito, entre otras: armas de fuego (que utilizan una material explosiva para lanzar proyectiles), blancas (para cortar, como cuchillas y puñales), "hechizas" (de fabricación casera), garrotes (para golpear), objetos punzocortantes (son hechos con otros fines pero se usan para atacar o defender).<br>El Protocolo de Actuación en Situaciones de Hallazgo, Tenencia y Uso de armas, del MEP, define tres situaciones por las que se puede detectar la presencia de armas: hallazgo, cuando se encuentra el arma sin que nadie la tenga en su poder; tenencia, cuando una persona mayor o menor de edad tenga un arma sin que esté amenazando o atacando con ella; amenaza con arma: cuando la persona usa el arma contra sí misma o contra otra persona.<br>La Ley 7530, señala la prohibición expresa de vender, regalar, prestar un arma de fuego o cualquier pólvora o explosivo a una persona menor de edad (Art. 7,68 y 93). |

Si se detecta en cualquiera de los procesos formativos o actividades promovidas por el Centro Cívico, o una persona menor de edad comunica directamente que ha sido víctima de violencia física, psicológica, sexual, por negligencia, explotación sexual comercial, trata de personas, se encuentra en una relación impropia o comunica sentirse insegura o amenazada ante una situación de tráfico de drogas en el CCP; debe considerarse lo siguiente:

## Durante el relato de la persona menor de edad:

1. Se debe generar un ambiente de discreción, respeto y confianza.

2. El acompañamiento asertivo y diálogo positivo debe ser la línea a seguir.

3. La escucha activa y el contacto visual son fundamentales, mostrando interés y respeto por el relato, manteniendo una actitud serena, sin alarmarse por lo que se escucha, pero mostrando que le merece su credibilidad.

4. No presione para que la PME hable, no interrumpa ni interrogue, no induzca relatos, ni invada su espacio personal.

5. No culpabilice a la víctima por lo ocurrido, y tampoco justifique la violencia por la que ha sido afectada. Reconozca la fortaleza que implica hablar de esa situación y su derecho humano a vivir sin violencia.

6. Se debe tener cautela en la comunicación para no generar una revictimización de la persona menor de edad afectada por la situación de violencia.

7. Se debe explicar que el contenido expresado será confidencial en el CCP y solo será planteado ante las instancias oficiales de denuncia en caso de que así sea requerido, en aras de resguardar su seguridad y poner límite a la violencia.

## Posterior a la revelación o detección de la situación de violencia contra la persona menor de edad:

1. Comunique la situación de forma inmediata a la Coordinación Programática del CCP, a efecto de que valoren conjuntamente la ruta a seguir.

2. Valore si existen situaciones a atenderse de forma urgente, donde haya posible daño físico, peligro inminente para la vida de la PME o si se requiere una atención psicológica de emergencia (abuso físico con lesiones evidentes, abuso sexual intrafamiliar, violación, explotación sexual, trata de personas, intento de suicidio, u otras). En ese caso se requiere la coordinación con otras instituciones y referencias inmediatas, ya sea a un centro de salud, a un albergue del INAMU, solicitando una medida de protección mediante la Ley contra la Violencia Doméstica, o una medida emitida por el PANI.

3. Recurra al Mapeo de instituciones y organizaciones que establece el Modelo Preventivo para cada CCP (que contiene localización, teléfono, responsables y servicios que ofrecen), determinándose cuál o cuáles son las instancias más convenientes a contactar en el nivel local o nacional, por ejemplo: Red de Atención y Prevención de Violencia, Sistema Local de Protección a la Niñez y la Adolescencia, Comité de Estudio de Niña, Niño y Adolescente agredido, Oficinas locales del PANI, Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, Policía local (Agentes de atención de violencia intrafamiliar), Fiscalías, Juzgado de Familia, Delegación de OIJ local, organizaciones no gubernamentales que ofrecen atención a adolescentes según problemáticas específicas.

4. Se requiere dejar constancia de la situación de violencia en el reporte del incidente, ubicándolo en un expediente, con un manejo confidencial (debidamente resguardado).

#### 4.3.3.1 ASPECTOS RELEVANTES SOBRE VIOLENCIA EN LA FAMILIA, EN EL NOVIAZGO Y RELACIONES IMPROPIAS CON PME

Ante situaciones de violencia y delito ocurridas en la familia o en el noviazgo de PME participantes en el CCP, se debe tener presente que:

1. Cualquiera de las formas de violencia física, sexual, psicológica o negligencia existente en el ámbito familiar, se vincula con situaciones de control y poder, ejercido por figuras de autoridad y con alta frecuencia protagonizado por hombres (dado el contexto cultural patriarcal) *"… la violencia intrafamiliar se caracteriza por una dinámica cíclica que afecta a toda la familia. En este ciclo se dan períodos de aumento de tensión que culminan en episodios agudos de violencia y luego períodos de reconciliación que alimentan la esperanza de cambio, hasta que nuevos incidentes van profundizando la problemática en forma recurrente al aumentar la frecuencia y la intensidad de los mismos. El fuerte control que ejercen los ofensores, unido a los diferentes mitos y encargos sociales sobre la pareja, sobre los roles esperados según el género, y la dinámica misma de la violencia, tienen un impacto a nivel psicológico y en las relaciones de las personas afectadas con su entorno social"* (Ministerio de Justicia, 2004, p.25). Tanto si son víctimas o testigos de la violencia, su impacto puede ponerles en riesgo de otras formas de violencia.

2. Debe tener claro que en contextos de ejercicio de masculinidades violentas, hacer intervenciones sin tomar en cuenta la realización de planes de protección y seguridad, para las personas afectadas y su fortalecimiento (con apoyo de instituciones competentes), puede incrementar la violencia intrafamiliar y poner a las mujeres en un alto riesgo de femicidio. Ello debe tenerse en cuenta siempre, al solicitar la presencia de familiares o figuras de apoyo, cuando se presenta algún conflicto o situación de violencia en el CCP.

3. La violencia intrafamiliar con frecuencia es parte de los "secretos de familia", cuya revelación se dificulta debido al impacto que la violencia genera en las personas afectadas. En la violencia sexual es frecuente que medien amenazas, por lo que el secreto puede ser percibido por las víctimas como formas de garantizar su seguridad o la de otros miembros de su familia.

4. El CCP debe brindar información actualizada para prevenir y detener las violencias, poniendo en conocimiento de su población meta las alternativas institucionales de denuncia y de apoyo frente a sus distintas manifestaciones. Ello requiere de la actualización del personal sobre legislación y protocolos existentes, así como articular interinstitucionalmente para orientar a la población, realizar referencias o solicitar directamente los servicios. Debe divulgarse la Ley contra la Violencia Doméstica, la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, las alternativas de apoyo de la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas del Poder Judicial, la existencia de albergues especializados del INAMU, entre otras.

5. Recuerde que el 911 es una instancia de activación de protocolos de atención de situaciones de violencia intrafamiliar en general y de violencia contra las mujeres en particular.

6. El CCP debe poner especial énfasis preventivo y de atención a las situaciones de violencia en el noviazgo entre población menor de edad, ante la necesidad de abordar mitos, creencias y estereotipos en las relaciones de género entre adolescentes, evidenciados en comportamientos "normalizados" que controlan y restringen derechos y libertades. Ante manifestaciones de violencia (física, psicológica, sexual, patrimonial) en este escenario, debe recordarse que también puede recurrirse a la solicitud de medidas de protección ante el Ministerio Público (Ley contra la violencia doméstica), o la interposición de denuncias específicas a la Fiscalía Penal Juvenil.

7. En el marco de relaciones de noviazgo es necesario observar la diferencia de edades en las parejas, alertando sobre la existencia de relaciones sexuales en relaciones impropias. Entendiendo que se trata de formas legitimadas de violencia en relaciones desiguales, inconvenientes y dañinas para las personas menores de edad desde el punto de vista de sus derechos humanos, donde existe una diferencia de poder entre la persona adulta y la adolescente (Ver definiciones).

8. La detección de relaciones impropias implica la denuncia ante la Fiscalía de Delitos Sexuales, requiere acompañamiento del CCP teniendo en cuenta el abordaje recomendado en este capítulo y la referencia a instancias de atención (CCSS, EBAIS, Clínica del Adolescente, entre otras), incluidas en el mapeo de organizaciones que debe tener cada CCP de manera local.

9. Tanto para las situaciones de violencia en el noviazgo como para las situaciones donde se ha detectado relaciones impropias, es pertinente promover la incorporación de la PME en procesos socioafectivos que generen su empoderamiento vinculados con el eje de Cuido y Autocuido del Modelo Preventivo.

### 4.3.3.2 ASPECTOS RELEVANTES SOBRE TRÁFICO DE DROGAS

En el marco de acción del CCP, el tráfico de drogas se refiere a la situación de sospecha o detección de una persona que vende, suministra, transporta o almacena drogas ilícitas. Es un delito, que con frecuencia se asocia a grupos de delincuencia organizada.

En el caso de que se sospeche o se detecte tráfico de drogas en el CCP, en las inmediaciones de éste o en la comunidad, afectando la seguridad general y poniendo en riesgo a las PME, se recomienda[10]:

- Tramitar la denuncia de manera confidencial, para que las entidades especializadas realicen la investigación con orientaciones técnicas y minimizando los riesgos. Para ello existen las líneas telefónicas confidenciales:

[10] Ver: https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo_de_drogas.pdf

- Policía de Control de Drogas (PCD), teléfono 1176
- Organismo de Investigación Judicial (OIJ), teléfono 800-8000-645

- Ante sospechas razonadas de tráfico, posesión o el hallazgo de drogas ilícitas, mediante la Coordinación Programática o el Comité de Convivencia, se puede solicitar la intervención policial de detección especializada en el CCP.

- Si el abordaje policial implica a una persona menor de edad, debe estar presente una persona adulta funcionaria, acompañándole durante la intervención policial, informándole del procedimiento, garantizando el respeto a sus derechos y velando para que se actúe con proporcionalidad.[11]

- Llamar a alguien responsable de la persona menor de 18 años para que idóneamente esté presente.

- Resguardar la privacidad, para que prevalezca el respeto a la dignidad de las personas involucradas.

- Tener en cuenta que las personas menores de edad podrían ser víctimas que actúan bajo amenazas o coacción de grupos delictivos organizados.

- Respetar que la policía es quien debe decomisar la droga, mediando la elaboración de un parte policial y un acta de decomiso, entre otros procedimientos que permiten a la Fiscalía establecer si corresponde o no una investigación judicial por posible delito.

- A nivel general, es conveniente contar con la rotulación y signos externos que marquen el encuadre del CCP como un sitio seguro, libre de drogas; además, puede considerarse establecer un protocolo preventivo de revisión de bultos y salveques al ingreso al CCP.

### 4.3.3.3 ASPECTOS RELEVANTES SOBRE ARMAS EN EL CCP

Ante el ingreso, hallazgo, portación o amenazas con armas (blancas, de fuego, explosivos, "hechizas", garrotes, objetos punzocortantes), se recomienda:[12]

- Contar con la rotulación y signos externos que marquen el encuadre del CCP como un sitio seguro, libre de armas y de violencias; además, puede considerarse establecer un protocolo preventivo de revisión de bultos y salveques al ingreso al CCP.

---

[11] La policía debe actuar en observancia de la legislación nacional, en particular teniendo en cuenta el Decreto Ejecutivo N° 32429-MSP, Reglamento de Procedimientos Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Aplicables a Personas Menores de Edad publicado en La Gaceta N° 119 del 21 de junio de 2005. En el Anexo se incluyen algunos de sus artículos de especial interés para este Manual.

[12] Entre las recomendaciones se incluyen algunas especialmente aplicables que proceden del Protocolo de actuación en situaciones de hallazgo, tenencia y uso de armas, del Ministerio de Educación Pública. Ver: http://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocoloarmasvers14042016.pdf

- Siempre que se detecte la presencia de un arma de fuego o un arma blanca (mayor de 12 cm), ya sea que se encuentre ubicada en algún punto de la infraestructura, o que una persona adulta o menor de edad la lleve consigo durante alguna actividad, y más aún si se da un incidente donde el arma está siendo utilizada para amenazar o atacar a alguien o dañarse a sí mismo/a, es necesario:

  - Comunicarlo de inmediato al personal de seguridad del CCP.
  - Solicitar el acompañamiento de una persona del Comité de Convivencia.
  - Salvaguardando la seguridad personal, se debe evaluar rápidamente la situación para tener claro de qué clase de incidente se trata y el tipo de apoyo requerido.
  - Llamar al 911 para: a) solicitar la presencia policial (que retiren el arma de fuego o el arma blanca mayor de 12 cm, levantando un acta de recibo; o para intervención en caso de un incidente de violencia); b) para solicitar ambulancia o apoyo de paramédicos (en caso de que exista alguna persona herida).
  - Si se usa el arma de fuego para amenazar, debe asumirse que está cargada y representa un riesgo, de modo que se debe desalojar la zona de manera ordenada y serena. Para ello el Comité de Convivencia diseñará una propuesta de evacuación del lugar, que pueda ser aplicada en estos u otros casos.
  - Si la situación lo permite (previa valoración de la circunstancia y el nivel de riesgo) se solicita a la PME a que les acompañe a un espacio previsto para ello por el Comité de Convivencia, solicitándole que entregue el arma. Aunque idóneamente algún familiar o persona encargada debe estar presente para esta acción, se debe valorar el riesgo y actuar con el nivel de prioridad que ello requiere. De modo que si no está presente la familia en ese momento, se le deberá informar posteriormente.
  - Si la PME entrega el arma, el personal debe evitar la manipulación, guardarla bajo llave y levantar un acta de la misma.
  - En todos los casos el arma de fuego o arma blanca (más de 12 cm) se entregará a la policía mediando un acta, está la llevará a la Fiscalía para dar trámite a la denuncia según el tipo de incidente que se presentó.

- En caso de portación de otro tipo de armas por parte de una PME (arma blanca de menos de 12 cm, o un objeto utilizado como tal):

  - Se acude al personal de seguridad del CCP.
  - Se solicita el acompañamiento de un miembro del Comité de Convivencia.

- Si las condiciones del contexto lo permiten (no hay uso del arma, no hay conflictos ni actitudes violentas evidentes), se puede solicitar a la PME a que les acompañe a un espacio previsto para ello por el Comité de Convivencia, solicitándole que la entregue. Aunque idóneamente algún familiar o persona encargada debe estar presente para esta acción, se debe valorar el riesgo de la tenencia del arma en el CCP y actuar con el nivel de prioridad que ello requiere. De modo que si no está presente la familia en ese momento, se le deberá informar posteriormente.

- Si la PME entrega el arma, el personal debe evitar la manipulación, guardarla bajo llave y levantar un acta de la misma.

- Dependiendo del tipo de objeto instrumentado como arma y el contexto de la situación, debe valorarse la conveniencia de llamar a la policía.

- Se debe dar seguimiento y determinar qué medidas restaurativas deberá tomar el Comité de Convivencia y el seguimiento respectivo del caso.

- Si al ingreso al CCP se detecta (mediante revisión) que una persona adulta porta un arma, el personal de seguridad deberá indicarle la prohibición existente sobre portación de armas en el CCP. En caso de que la persona adulta presente resistencia a salir o haga caso omiso de la solicitud, se debe llamar de inmediato al 911 para solicitar la intervención policial. Debe recalcarse que aunque la persona muestre un permiso de portación de armas de fuego, no debe permitirse su ingreso con esta, indicándole la apertura a que regrese al CCP cuando la haya guardado en otro lugar.

## 4.4 ACTOS EN QUE LA VÍCTIMA NO QUIERE DENUNCIAR, NO SE SABE QUIÉN ES LA PERSONA QUE LOS EJECUTÓ O IMPLICAN VIOLENCIA CONTRA SÍ MISMAS/OS

Las recomendaciones que siguen se plantean para situaciones que podrían presentarse en el CCP, en las que la persona perjudicada decide no poner denuncia, el acto no permite determinar quién lo realiza o se trata de incidentes que representan un llamado de auxilio en relación con la historia personal de sus protagonistas, al darse lesiones autoinflingidas o tentativas de suicidio.

### 4.4.1 HURTOS, ROBOS, DAÑOS A LA PROPIEDAD, PELEAS, BULLYING

Idóneamente, se da acompañamiento y auxilio emocional tanto a quien sufrió la agresión, o el acto violento, como a quien la realizó (si es parte de los procesos formativos del CCP) y de acuerdo con los roles que establezca el Comité de Convivencia, en concordancia con la formación del personal y siguiendo los protocolos afines.

Se propone tener en cuenta los siguientes aspectos en el abordaje (dependiendo de si se trata de la persona afectada o de quien realice la acción violenta):

1. Mantener la calma y actuar con asertividad.

2. En caso de peleas donde media agresión física, es importante la presencia del personal de seguridad, a fin de detener la situación.

3. Llevar a la persona a una oficina segura y no exponerla ante el grupo.

4. Valorar de manera rápida si se requiere algún tipo de abordaje de emergencia por alguna lesión física que lo amerite (por peleas, por ejemplo), en cuyo caso se deberá llamar al 911 y seguir sus pautas.

5. Hablar con tono suave y conciliador, generar confianza.

6. Evitar la revictimización.

7. Llamar a la persona por su nombre.

8. Acompañarse de otra persona adulta (preferiblemente que sea parte del comité de convivencia).

9. Abrir espacio para el diálogo.

10. Aplicar el principio de confidencialidad.

11. Mantener una escucha activa y una comunicación asertiva, aplicando técnicas de escucha como preguntar, parafrasear, reencuadrar, resumir, reflejar, reconocer.

12. No incluir juicios de valor, ni adelantar interpretaciones.

13. En el caso de quien realice la ofensa: explicarle cláramente por qué está ahí. Por ejemplo: "Hay sospechas de que tomaste algo que no es tuyo"; "¿le estás haciendo bullying a alguien?"; "¿le hiciste daño a las instalaciones?" ¿Qué decís sobre eso?"

14. Se le comenta que el CCP es un lugar en el que todas las personas quieren estar seguras, incluida él o ella.

15. A quien actúa de manera ofensiva, se le invita a reflexionar sobre situaciones que le han hecho sentir mal y que no le gusta que le pasen, procurando la sensibilización sobre el impacto de sus propias acciones en otras personas o en las instalaciones del CCP.

16. Se le informa sobre el Modelo del CCP, sobre las reglas y sobre la posibilidad de ser parte de los procesos formativos: inscripción en algún curso o proceso formativo dentro de la oferta del CCP. Idóneamente el proceso referido debe relacionarse con el respeto a los derechos de las personas u otros temas vinculados con las situaciones tratadas en el incidente. En caso de detectar condiciones de abordaje urgente por otras instituciones, se debe hacer la referencia a las instancias respectivas, por ejemplo programas de ayuda social.

17. Promover acuerdos a satisfacción de las partes, considerando acciones restaurativas (según opciones consideradas en este Manual).

18. En el caso del abordaje a quien reciba la ofensa, debe actuar de manera sensible al impacto de lo ocurrido y a su forma de percibirlo, considerando la viabilidad de formas alternativas de reparación del daño.

19. Llenar la boleta de registro de la situación y archivarla en un expediente resguardado con confidencialidad.

20. Darle el seguimiento oportuno al caso en el Comité de Convivencia del CCP.

### 4.4.2 AUTOAGRESIÓN O LESIONES AUTOINFLIGIDAS

Ante estas situaciones se recomienda tener en cuenta el protocolo del MEP sobre: "Atención a la población que presenta lesiones auto infligidas y/o en riesgo por tentativa de suicidio"[13]. Es conveniente considerar los siguientes aspectos en el abordaje:

- Mantener la calma y actuar asertivamente.
- Llevarle a un espacio privado con acompañamiento de otra persona adulta preferiblemente un miembro del Comité de Convivencia.
- Dialogar con tono conciliador y escucha activa.
- Promover la comunicación fluida, realizando preguntas como:
    - ¿De dónde sos?
    - ¿Desde cuando venís al CCP?
    - ¿Venís con alguna persona conocida?
    - ¿Te gusta?
    - ¿Estás en el cole?
    - ¿Qué actividades te gustan?
    - ¿Te gustaría participar de alguna en especial?
    - ¿Hay algún tema que te parece importante que comentemos?
    - Veo que tenés unas marcas en tu cuerpo, ¿qué significan?
    - ¿Cómo podemos apoyarte?
- Reafirmar que el CCP es para él o ella, entendiendo que le apoyamos y que nos importa lo que le pase. Informarle sobre la posibilidad de ser parte de los procesos formativos: inscripción en algún curso dentro de la oferta del CCP. Idóneamente el proceso referido debe relacionarse con temas vinculados con el cuido y el autocuido. En caso de detectar condiciones (psicológicas, sociales, económicas) de abordaje urgente por otras instituciones, se debe hacer la referencia a las instancias respectivas.

[13] Ver: Protocolo de atención a la población estudiantil que presenta lesiones autoinfligidas y/o en riesgo por tentativa de suicidio. En: http://www.mep.go.cr/sites/default/files/despacho/protocolo-prevencion-suicidio.pdf

- Hacer la referencia urgente a alguna de las instituciones locales del sector salud que pueden dar tratamiento (CCSS, EBAIS, Clínica del Adolescente, entre otras).

- Promover acuerdos con la persona, para que se dé la oportunidad a tener una atención en algún servicio especializado y otras actividades que le signifiquen cambios positivos en su vida.

- Contactar a algún familiar, persona encargada o persona adulta significativa. Este contacto es de gran relevancia si se considera que existe riesgo de que la persona se realice más daño, en especial para que reciba la referencia y acompañe a la persona afectada a una instancia de atención.

  Por ello antes de hacer el contacto es conveniente valorar el tipo de relación existente con la familia, ante posibles contextos de negligencia, abandono, abuso y otros tipos de violencia en el hogar.

- Llenar la boleta de registro de la situación (Confeccionada por el CCP) y archivarla en el expediente con la debida confidencialidad.

- Darle el seguimiento oportuno al caso en el comité de convivencia del CCP, lo que puede implicar realizar contacto con la institución escolar o con personas significativas para la PME que le den soporte y acompañamiento.

### 4.4.3 TENTATIVA SUICIDA

Desde una propuesta de abordaje integral del suicidio, al CCP le corresponde promover factores protectores y prevenir el riesgo, dar contención y apoyo emocional, la referencia a partir de la detección temprana, en especial cuando se dan condiciones de vulnerabilidad por lesiones autoinfligidas, ideación suicida o tentativa de suicidio.

*Suicidio:*
*"...es toda acción que realiza un individuo con la finalidad de quitarse la vida. Se debe tener claridad que una persona con ideación suicida no siempre tiene como fin la muerte, sino que manifiesta el deseo real de eliminar el dolor psicológico y/o emocional que se ha vuelto insoportable; por ello, lo que requiere es salir de la experiencia de dolor, pero a veces, al no contar con recursos externos e internos, puede terminar acabando con su vida.*
*Es por ello que se puede decir que el acto suicida no es un evento aislado, sino más bien es el producto de la interacción de varios factores tanto individuales, familiares como sociales, incluso se puede hablar de factores políticos, que influyen de una u otra manera en la ideación suicida."*
*Shneidman (1961), citado por Fundarevi (2010, p.7), señala que para darse realmente un acto suicida deben existir al menos tres aspectos importantes: la intención, la voluntad y la conciencia, es decir, el pleno conocimiento y lucidez de lo que se está haciendo. (MEP, 2018, p. 17)*

Se recomienda tener en cuenta el protocolo del MEP sobre: "Atención a la población que presenta lesiones auto infligidas y/o en riesgo por tentativa de suicidio", del que se toman en cuenta los siguientes aspectos en el abordaje:

- Aunque el Comité de Convivencia liderado por la Coordinación Programática puede brindar auxilios emocionales con el personal capacitado para tal fin, el apoyo a quien está en riesgo, debe brindarse por cualquiera de las personas que participan en el CCP.

- En caso de que la persona presente una tentativa de suicidio en el CCP, se debe llamar al 911 y solicitar una ambulancia para llevarle al centro de salud más cercano.
- Al realizar esta llamada, se activan los protocolos de emergencia.

- Se debe acompañar a la persona y hacerle saber que le quiere ayudar.

- Si la tentativa de suicidio está en progreso en ese momento, es muy importante comunicarse de manera clara y serena y pedirle que detenga o aplace su intención de quitarse la vida, tiempo que permite hablar con la persona y contar con posibilidades de disuadirla.

- Debe comunicarse con la familia o persona encargada de la PME. En el caso de que los(as) encargados (as) no quieran o no puedan llegar al CCP, un (a) funcionario (a) del CCP deberá acompañar a la persona al centro de salud.

- La persona afectada debe ser movilizada idóneamente mediante ambulancia; sin embargo, si no se cuenta con ella, lo más oportuno es que dos funcionarios(as) del CCP trasladen a la persona menor de edad hasta el centro de salud más cercano. Previamente debe completarse un acta de traslado.

- Si no se presentan las personas a cargo de la persona menor de edad, se debe referir la situación al PANI (al llamar al 911 se activa la comunicación al PANI).

- Se debe dar seguimiento a las citas a la que fue referida la persona afectada y pedir recibido de referencias con el fin de dar seguimiento a los apoyos que la persona en riesgo requiere para restablecer su condición socioemocional y mental.

- Es fundamental la vigilancia atenta de esta población en un periodo mínimo de seis meses.

- Se debe exigir en el centro de salud la atención psicológica o psiquiátrica de la persona.

- Evitar: dar sermones o regañar a la persona sobre lo que para usted es importante en la vida (como familia o religión). No juzgar, ignorar, divulgar detalles de lo sucedido, ni atender estas situaciones en soledad.

- Llenar la boleta de registro de la situación (Confeccionada por el CCP) y archivarla en el expediente.

- Darle el seguimiento oportuno al caso en el comité de convivencia del CCP.

Si por algún medio se tiene cuenta de una persona que presente ideas suicidas, es recomendable:

**a.** Llamar a algún familiar

**b.** Explorar la severidad de la ideación suicida:
- "¿Cuándo fue la última vez que pensó en hacerse daño?" (mientras más reciente, mayor es el riesgo);

- "¿Con qué frecuencia tiene estos pensamientos: a todas horas; todos los días; varios días a la semana; algunas veces al mes?" (mientras más frecuentes, mayor es el riesgo).

**c.** Método: "¿De qué forma ha pensado quitarse la vida?"

**d.** Disponibilidad: "¿Tiene disponible ese método (arma, soga, pastillas, etc.) del cual me ha hablado?"; "¿Dónde lo tiene?"

**e.** Momento: "¿Cuándo ha pensado llevar a cabo esta acción?" "¿Alguna vez ha intentado quitarse la vida?"; "¿Hace cuánto tiempo?"; "¿Qué sucedió entonces?".

**f.** Explorar las razones por las que esa persona quiere seguir viviendo.

**g.** Establecer un plan de apoyo y seguimiento.

**h.** Es importante tener en cuenta que en el encuadre de apoyo emocional a la persona menor de edad, se debe explicar que por su protección, el personal está obligado a romper la confidencialidad o secreto profesional, cuando existan situaciones que pongan en peligro la vida, precisamente debido a las implicaciones psicosociales, familiares y legales que esto conlleva.

### 4.4.4 CONSUMO DE SUSTANCIAS LÍCITAS O ILÍCITAS EN EL CCP

El consumo de sustancias lícitas o ilícitas puede detectarse ya sea por observación directa de una persona que muestre signos físicos o de alteración conductual, por solicitud de ayuda de la PME ante el consumo o por referencia de terceras personas.

### 4.4.4.1 SUSTANCIAS LÍCITAS (ALCOHOL, TABACO, MEDICAMENTOS, ENTRE OTRAS)

Ante casos de consumo de sustancias lícitas, se recomienda:

- Mantenga la calma y actúe con asertividad.
- Pida el acompañamiento de algún miembro del personal del CCP, preferiblemente del comité de convivencia.
- Invite a la persona que ha consumido la sustancia a dirigirse a un espacio privado del CCP, siempre preservando su dignidad, evitando la exposición y la estigmatización.
- Si la PME está bajo los efectos del consumo de alcohol o medicamento y muestra signos evidentes de malestar psicofísico por la intoxicación, llame al 911 y siga las indicaciones.
- Si la persona porta la sustancia que ha estado ingiriendo solicítele que se la de voluntariamente y entréguela a la Coordinación Programática. Aunque usted no sepa de qué tipo de sustancia se trate, debe manejarla cuidadosamente, asumiendo que puede ser una droga ilícita, por lo que es recomendable no tocarla directamente con la mano (puede utilizar guantes).
- Si la persona que consume la sustancia es menor de edad, llame a una persona mayor de confianza o su familiar responsable.
- Indique con claridad y de acuerdo con su nivel de comprensión según su edad, las consecuencias del consumo para su salud.
- Se le informa que en el CCP no es lícito el consumo de sustancias dentro de las instalaciones.
- Se llena la boleta de registro de la situación, haciendo una descripción de lo que entrega la PME, preferiblemente tómele una fotografía como respaldo.
- Darle el seguimiento oportuno al caso en el Comité de Convivencia, mediante los procesos de formación del CCP.
- Debe promoverse la búsqueda de alternativas restaurativas vinculadas con la prevención de factores de riesgo asociados al consumo, vinculadas con el desarrollo de habilidades socioafectivas en el marco del eje de Cuido y Autocuido del Modelo Preventivo. Al mismo tiempo se deben desarrollar estrategias de información, y formación que involucren a la población meta, a sus familias y la comunidad.

### 4.4.4.2 CONSUMO DE SUSTANCIAS ILÍCITAS Y ADICCIONES

El consumo de drogas y la adicción a estas debe ser entendido como un problema multifactorial que debe abordarse de manera integral, priorizando intervenciones psicosociales y desde la salud pública y no desde una perspectiva represiva y criminalizante.

Es importante actuar bajo el protocolo del MEP sobre "Actuación en situación de hallazgo, tenencia, consumo y tráfico de drogas". En este, citando a la OPS se indica que la dependencia o adicción a drogas es el: "Conjunto de fenómenos del comportamiento, cognitivos y fisiológicos, que se desarrollan luego del consumo repetido de la sustancia en cuestión, entre los cuales se cuentan característicamente los siguientes: un poderoso deseo de tomar la droga, un deterioro de la capacidad para autocontrolar el consumo de esta, la persistencia del uso a pesar de consecuencias dañinas, una asignación de mayor prioridad a la utilización de la droga que a otras actividades y obligaciones, un aumento de la tolerancia a la droga y, a veces, un estado de abstinencia por dependencia física."

En congruencia con ello, se recomienda que al detectar que una persona consume alguna droga o se presume su adicción:

- Mantenga la calma y actúe con asertividad.
- Llámele a un espacio privado con acompañamiento de otra persona adulta, preferiblemente un miembro del Comité de Convivencia.
- Siempre preserve la dignidad y el interés superior de la PME, evitando la exposición y la estigmatización.
- Con tono suave y conciliador, hacerle una pequeña entrevista:

  - ¿De dónde sos?
  - ¿Desde cuándo venís al CCP?
  - ¿Venís con alguna persona conocida?
  - ¿Te gusta?
  - ¿Estás en el cole?
  - ¿Qué actividades te gustan?
  - ¿Te gustaría participar de alguna en especial?
  - ¿Hay algún tema que te parece importante que comentemos?
  - Me parece que tenés problemas de consumo. ¿Qué tipo de sustancia has consumido? Dependiendo de la respuesta, se pregunta: ¿Desde cuándo la consumes?
  - ¿Cómo podemos hacer para apoyarte?
  - Procurar hacer un vínculo con la persona, dejando abierta la posibilidad para continuar en comunicación o motivarle a buscar a alguien del equipo si lo requiere.

- Si la persona menor de edad tiene en su posición una sustancia o droga que ha estado utilizando en el CCP, solicítele que se la dé voluntariamente

y entréguela a la Coordinación Programática. Debe tener en cuenta que aunque usted no sepa de qué tipo de sustancia se trate, debe manejarla cuidadosamente y asumir que puede ser una droga ilícita por lo que es recomendable no tocarla directamente con la mano (puede utilizar guantes). De ser requerido siga las recomendaciones realizadas para casos de tráfico y posesión de drogas que aparecen en este Manual (Apartado 4.3.3.2)

- Si la persona que consume la sustancia es menor de edad, llame a una persona mayor de confianza o su familiar responsable.

- Haga la referencia a otras instituciones que pueden dar tratamiento, considerando especialmente al IAFA o a instituciones del sector salud de la localidad (CCSS, EBAIS, Clínica del Adolescente, entre otras).

- Reafirmarle que cuenta con el personal del CCP.

- Llene la boleta de registro de la situación (confeccionada por el CCP) y archívela en un expediente resguardando la confidencialidad de la información.

- Darle el seguimiento oportuno al caso en el comité de convivencia del CCP.

### 4.4.5 RELACIONES SEXUALES EN ESPACIOS PÚBLICOS

Al detectar este tipo de situaciones debe valorarse si se están dando contactos sexuales consensuados entre personas de edades similares, o si puede tratarse de una situación de posible delito sexual, ya sea que exista coacción y violencia o relaciones impropias que afectan seriamente a las personas de menor edad. Por ello se debe analizar el caso y aplicar la normativa vigente según corresponda. Dependiendo la situación presentada se recomienda:

- Si se detecta la situación en el momento en que ocurre, se debe poner un límite inmediato y solicitarle a las personas implicadas que le acompañen a la oficina de la Coordinación Programática.

- Mantener la calma y actuar con asertividad.

- Llamar (por separado a cada parte) a un espacio privado con acompañamiento de otra persona adulta. Preferiblemente alguien del comité de convivencia.

- Con tono suave y conciliador, hacerle una pequeña entrevista promoviendo el acercamiento y la comunicación fluida, para llegar al tema:

  - ¿De dónde sos?
  - ¿Desde cuándo venís al CCP?
  - ¿Venís con alguna persona conocida?
  - ¿Te gusta?
  - ¿Estás en el cole?
  - ¿Qué actividades te gustan?
  - ¿Te gustaría participar de alguna en especial?

- ¿Hay algún tema que te parece importante que comentemos?
- Me parece que estás en riesgo al tener un contacto privado en un espacio público ¿Qué pensás?
- ¿Te estás cuidando?
- ¿Cómo podemos hacer para apoyarte? Reafirmarle que cuenta el apoyo del CCP.
- Analizar las características de ambas personas para valorar si existe disparidad en la relación (en cuyo caso podría configurarse delito)
- Analizar posibles referencias a otras instituciones que pueden dar asesoría y tratamiento vinculado con la salud sexual (CCSS, EBAIS, Clínica del Adolescente, entre otras).
- Contactar a una persona mayor de su confianza o familiar encargado.
- Revisar la normativa vigente para llevar a cabo el proceso correspondiente.
- Llenar la boleta de registro de la situación (confeccionada por el CCP) y archivarla en el expediente.
- Darle el seguimiento oportuno al caso en el comité de convivencia del CCP.

**IMPORTANTE:**
Los CCP tienen cámaras que pueden captar lo que acontece en sus instalaciones. Se deben poner rótulos visibles que informen a las personas usuarias sobre éstas. El manejo de las cámaras es gestionado por las municipalidades, sin embargo, sobre el uso de las imágenes: "Queda prohibida la publicación del nombre o cualquier dato personal que permita identificar a una persona menor de edad autora o víctima de un hecho delictivo, salvo autorización judicial fundada en razones de seguridad pública" (Ley N° 7739, Art. 27, Código de la Niñez y la Adolescencia).
Si se sospecha de incidentes, la revisión de las imágenes estará a cargo de la persona responsable del monitoreo de cámaras con acompañamiento de la Coordinación Programática del CCP, prevaleciendo el respeto y la dignidad de las personas.

## 4.5 FALTAS POR PARTE DEL PERSONAL DEL CCP EN EL EJERCICIO DE SU FUNCIÓN

Cada funcionaria y funcionario que forma parte del Programa CCP, se rige por el Reglamento interno de su propia institución; por lo que este debe ser conocido, respetado y al que las y los funcionarios deben responder.

Además en su conjunto, el personal destacado en cada CCP debe respetar el Reglamento Rector de Organización y Funcionamiento de los Centros Cívicos por la Paz (Decreto N°40876), que también menciona otra legislación nacional de acatamiento obligatorio para el personal de instituciones del Estado, entre ellas, la Ley General de Administración Pública. Dentro de sus obligaciones, ello implica el implementar el Modelo Preventivo con el que se organiza el Programa Centros Cívicos por la Paz.

Además, es importante no olvidar la especificidad de la niñez y la adolescencia por lo que es un deber de quienes trabajan en el CCP, conocer las leyes y reglamentos vigentes que responden al Interés Superior del Niño y respetarlas así como ejecutarlas cuando corresponda.

En consecuencia con el Modelo Preventivo, los conflictos que surjan al interior de los equipos de trabajo del CCP, deben procurar un abordaje conjunto, siguiendo las estrategias y técnicas establecidas en sus premisas de trabajo. En caso de que se trate de faltas administrativas e incumplimiento de normativas, el mismo Reglamento prevé que la Coordinación Programática o bien la Secretaría Técnica deben ponerlo en conocimiento de las jefaturas de las instituciones centrales participantes en el Programa, para que se realicen los procedimientos que correspondan.

En caso de que sea pertinente y las partes lo acuerden, puede promoverse un proceso de resolución Alterna de Conflictos (Ley 7727), para lograr un acuerdo positivo entre las partes y por ende un "ganar- ganar" y cuando lo amerite según la falta, continuar el caso bajo los procesos disciplinarios que amparan a cada Institución. Ello no aplica ante situaciones de violencia.

### 4.5.1 LO QUE DEBE TENERSE EN CUENTA ANTE EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

El acoso u hostigamiento sexual hace referencia a toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, reiterada (o que ocurra una sola vez si es grave) y que provoque efectos perjudiciales en las condiciones materiales de empleo o de docencia, en el desempeño y cumplimiento laboral o educativo y en el estado general de bienestar personal (según lo establece el Art. 3 de la Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia, N° 7476, La Gaceta N°45 del 3-03-1995).

Ante la existencia de una situación de hostigamiento sexual en el CCP, que involucre a personal del mismo, en primera instancia, debe presentarse la denuncia formal, por escrito a la Coordinación Programática, quien en concordancia con lo que establece el Reglamento Rector de Organización y funcionamiento de los CCCP (Decreto Ejecutivo N° 40876, La Gaceta Digital N°37, 20 de febrero, 2018), y siguiendo el principio de confidencialidad, debe elevarla en forma expedita a las jefaturas técnicas de la institución correspondiente.

Cada institución tendrá la responsabilidad de seguir el procedimiento administrativo que ha establecido, según lo señala la Ley 7476. Si la persona involucrada fuera la que ocupa el cargo de Coordinación Programática, la denuncia puede presentarse ante la Dirección del Programa CCP del VICEPAZ.

Al mismo tiempo el Programa CCP debe contar con una política específica de prevención, incluyendo información pertinente y divulgación de la Ley 7476. Dada la naturaleza interinstitucional del Programa, que involucra a diversos marcos jurídicos de muchas instituciones y organizaciones, debe analizarse la viabilidad de diseñar procedimientos para el abordaje de los casos al interior del Programa.

**El acoso u hostigamiento sexual puede manifestarse por:**

1. Requerimientos de favores sexuales que impliquen:

   a. Promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial, respecto de la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien la reciba.
   b. Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien las reciba.
   c. Exigencia de una conducta cuya sujeción o rechazo sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo o el estudio.

2. Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.

3. Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseados y ofensivos para quien los reciba.
   Art. 4 Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia, N°7476, La Gaceta N°45 del 3-03-1995)

## 4.6 ACCIDENTES FÍSICOS

Es ideal que todo el equipo del Centro Cívico por la Paz tenga capacitación en el tema de primeros auxilios, y según cada caso que se presente puedan realizar los procedimientos que correspondan, así como activar el protocolo de emergencias atinente.

Al presentarse accidentes en el uso de las instalaciones del CCP, se recomienda:

- Valorar en forma rápida el tipo de emergencia (condiciones en que se ve la persona afectada: tipo de daño físico, sangrado, si está consciente y alerta, si no responde a estímulos, etc.).

- Llamar de inmediato al 911 y seguir las instrucciones que se indiquen.

- No dejar sola a la persona que sufre el accidente.

- Contactar a algún familiar o persona mayor de confianza.

- Si la ambulancia llega y no están presentes los familiares, el personal del Centro Cívico debe organizarse para acompañar al niño, niña o adolescente al centro médico.

- Comunicar a la Municipalidad del incidente por medio escrito (aspecto de relevancia para activar la póliza del seguro correspondiente, en caso de que se requiera).

# EL ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PROCESOS 5

# 5. EL ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PROCESOS

El seguimiento a los procesos es necesario para garantizar la efectividad de la intervención. Permite dar cuenta de lo realizado, lo que reflejó ser efectivo y lo que no tuvo los resultados esperados. Asimismo, es necesario que el comité de convivencia pueda abordar en primera instancia los conflictos o las situaciones de violencia de manera expedita y que instauren acciones de seguimiento concretas para la resolución de las problemáticas emergentes.

Las situaciones a las que se debe dar seguimiento tendrán un espacio fijo en las reuniones de equipo, planteadas por el comité de convivencia. Ahí se establecerá quiénes serán las personas responsables, los tiempos y las formas en que se dará acompañamiento a los procesos que se identificaron y atendieron.

**Hay diversos niveles de seguimiento:**

1. Seguimiento a los diagnósticos: en reuniones de equipo se deben presentar las formas en que se incorporará lo indicado por las niñas, los niños y las personas adolescentes acerca de sus contextos, sus necesidades, sus deseos, sus sueños a los espacios formativos de los CCP.

   a. Se incorporan las problemáticas al trabajo en grupos.

   b. Se articulan a los procesos culturales y artísticos.

   c. Se convoca a otras instituciones a aportar desde sus fortalezas.

   d. Se actualizan los diagnósticos.

2. Seguimiento individualizado a casos específicos: Sobre situaciones conflictivas o de violencia que hayan sido atendidas, se requerirá un acompañamiento a los procesos de resolución o diálogo.

3. Seguimiento a NNAJ que vivieron situaciones de conflicto y violencia

   a. Consultarle cómo se siente.

   b. Preguntarle cómo le va en los procesos artísticos o culturales del CCP.

   c. Indagar si requiere apoyo adicional y referir si es el caso.

4. Seguimiento a las familias:

   a. Consultar a la familia cómo están los procesos.

   b. Preguntar si necesitan apoyo adicional.

   c. Referir.

5. Inserción a actividades del CCP o en otras instituciones.

6. Seguimiento en sesiones semanales o quincenales del equipo del CCP:

   a. Lista de asistencia.

   b. Revisión de boleta.

   c. Revisión de situaciones.

   d. Revisión de roles.

   e. Seguimiento interinstitucional.

   f. Identificar la necesidad de refuerzos por áreas.

*Aunque la vida en común es un reto permanente, en los CCP se apuesta por la construcción conjunta de una cultura de paz. Esta implica que imaginemos y trabajemos por una sociedad en la que nadie quede por fuera, en la que disfrutemos y aprendamos a convivir.*

# ANEXOS 6

# 6. ANEXOS

## 6.1 PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Se pueden revisar los bultos a quienes van a entrar a los CCP?

Sí se pueden revisar. Deberá haber un rótulo a la entrada donde se informe que por razones de seguridad y orden público, se solicita facilitar la revisión de todo bulto o bolsa, y que esto se haga a toda persona. El rótulo que indique sobre la revisión de bultos deberá contener una lista de cosas de las cuáles no se permite el ingreso: cuchillas, cigarros, licor, armas de fuego, armas blancas o hechizas, entre otras.

En caso de encontrarse con armas de fuego en manos de una persona menor de edad, debe llamarse al 911 para que la policía haga el decomiso pertinente, teniendo en cuenta las recomendaciones de abordaje propuestas en este Manual. Si es una persona mayor de edad con permiso de portación, se le indica que el CCP es un espacio libre de armas y que se prohíbe ingresar a la institución con estas.

### ¿Se puede revisar a las personas si hay sospecha razonable de comisión de delito con armas o drogas ?

El personal del Ministerio de Seguridad Pública o la Policía Municipal, podrían realizar una revisión a las personas ante casos de sospecha razonable de comisión de un delito o de alto riesgo de este, pues prevalece el interés público priorizando el cuidado, la protección y el respeto del niño, niña o adolescente. Esta revisión se hará siempre que haya una aceptación voluntaria y teniendo en cuenta que, si son mujeres deberán ser revisadas por otras mujeres y en presencia de testigos para salvaguardar cualquier denuncia posterior. La revisión debe darse sin exponer en público a la persona menor de edad, en compañía de una persona adulta de su confianza o de su familia y preferiblemente siempre en presencia de una persona funcionaria del CCP.

Es importante recalcar que en el CCP **no se deberá** utilizar esta inspección como un procedimiento de prevención o de rutina, ni por su forma de vestir o por su apariencia, sino solamente ante una sospecha razonable (por indicios o pruebas) de comisión de delito. En el caso de personas menores de edad, prevalece el Interés Superior del Niño y si el registro se realiza, deberá ser justificado, pues el Artículo 13 del Código de la Niñez y la Adolescencia previene sobre el trato a estas poblaciones: “La persona menor de edad tendrá el derecho de ser protegida por el Estado contra cualquier forma de abandono o abuso intencional o negligente, de carácter cruel, inhumano, degradante o humillante que afecte el desarrollo integral”.

Debe tenerse en cuenta los límites que tiene la Policía ante este tipo de intervenciones, según se señala en el Reglamento de Procedimientos Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Aplicables a Personas Menores de Edad (Decreto Ejecutivo N° 32429-MSP, La Gaceta N° 119 del 21 de junio de 2005):

*Artículo 12. Inspección superficial.*
***Durante la aprehensión*** *de una persona menor de edad, podrá practicarse una inspección corporal superficial, en busca de armas o de algún objeto peligroso, con la finalidad de resguardar su integridad física y la de los y las oficiales actuantes. Esta diligencia deberá realizarse en presencia de un testigo, y por un o una oficial del mismo sexo que la persona aprehendida, respetando la dignidad de la persona menor de edad y no requerirá ningún formalismo por ser una acción de seguridad.*

*Artículo 13. Requisa.*
*Podrá realizarse la requisa a una persona menor de edad,* ***siempre que haya motivos suficientes para presumir que oculta objetos entre sus ropas o los lleva adheridos a su cuerpo, y que tienen relación directa con la comisión de un delito o con ocasión de realizar éste.***
*De previo a la realización de esta medida, se deberá informar a la persona menor de edad, de manera clara y respetuosa, las causas que motivan su adopción, y se le invitará a exhibir voluntariamente los objetos buscados.*
*Las acciones anteriores se realizarán en un recinto privado, por un o una oficial de policía del mismo sexo de la persona menor de edad, en presencia de un testigo ajeno a la institución policial, respetando en todo momento la integridad física, la dignidad, y demás aspectos emocionales de la persona menor de edad. En caso de ser aprehendidas varias personas menores de edad, las requisas se realizarán de manera separada.*
*El oficial de policía deberá confeccionar el acta respectiva, consignando circunstanciada y detalladamente la actuación realizada, así como los objetos encontrados, o el supuesto de no haber encontrado ningún objeto.*
(El resaltado es nuestro)

## ¿Qué pasa si en el ejercicio de sus funciones, el personal de los CCP recibe amenazas?

Si el personal de los CCP recibe amenazas que le hagan sentir en situación de riesgo, puede recurrir a denunciar ante la Fiscalía o al OIJ (si no se conoce la identidad de quien las profiere). El Código Penal, en su Art. 309, establece el delito de Amenaza a un funcionario público, que indica: "Será reprimido con prisión de un mes a dos años quien amenazare a un funcionario público a causa de sus funciones, dirigiéndose a él personal o públicamente, o mediante comunicación escrita, telegráfica o telefónica o por la vía jerárquica." (Ley 8224, Modificación al Código Penal, La Gaceta N°65 del 4 de abril del 2002).

## ¿Qué procedimientos se recomiendan para realizar actividades extra-muros?

Para las actividades organizadas fuera del CCP se requiere seguir el siguiente procedimiento:

1. Contar con una programación precisa de las actividades

2. Confirmar personal suficiente para atender a la población que sale del CCP (un adulto cada 15 personas adolescentes).

3. Tener las listas impresas de las personas usuarias que participarán en la actividad.

4. Contar con autorización escrita por parte de la Coordinación Programática del CCP para la realización de la actividad o salida.

5. Informar por escrito de la actividad a las familias o personas encargadas.

6. Contar con la autorización de las familias o personas encargadas, mediante firma del formulario de consentimiento informado que utiliza el Programa CCP. La persona que firma la autorización recibirá una copia del documento con los siguientes datos:
   a. Fecha
   b. Actividad
   c. Lugar
   d. Hora de salida y de regreso
   e. Nombre de las y los funcionarios responsables
   f. Nombre y firma de algún familiar o responsable que autoriza la salida
   g. Teléfono de emergencia

   En caso de que se utilice transporte, solicitar:

   h. Permiso de circulación
   i. Pólizas al día
   j. Requisitos mínimos para el transporte de estudiantes

## 6.2 BOLETA DE REGISTRO ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO O VIOLENCIA

Boleta de registro y de seguimiento ante situaciones de conflicto o de violencia (las cuales se archivan y quedan bajo llave y custodia de la coordinación programática del CCP).

| | |
|---|---|
| Fecha | |
| Lugar | |
| Funcionaria – funcionario 1 | |
| Funcionaria – funcionario 2 | |
| Situación (según Manual) | |
| Personas involucradas | |
| Acciones realizadas | |
| Firma | |

## 6.3 FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE INGRESO DE USUARIAS/OS

| Nombre | Apellido | Edad | Cédula | Teléfono | Nombre y cel. de familiar (si tiene menos de 18 años) | Firma |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

## 6.4 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PERMANENCIA EN CCP A PERSONAS MENORES DE 12 AÑOS

| | |
|---|---|
| Fecha | |
| Lugar | |
| Funcionaria – funcionario 1 | |
| Nombre de familiar que trae a persona menor de 12 años | |
| Teléfono | |
| Doy autorización a mi hija o hijo a permanecer en el CCP, bajo supervisión de las personas adultas que están a cargo | |
| Firma | |

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 7

# 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


- Corominas, J. (2000). Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana, Editorial Gredos, Madrid.
- Dirección General de Migración y Extranjería, http://www.migracion.go.cr/
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (2017). Relaciones Impropias: cuando la edad sí importa. 1a ed. San José, Costa Rica.
- Kaufmann, E. Y Romero, S. (2017) . ¿Por qué hablar de la adolescencia? Revista Estudios (34).
- Ley 7184. Convención sobre los derechos del Niño. La Gaceta No. 149 del 9 de Agosto de 1990.
- Ley 7594. Código Procesal Penal. La Gaceta No. 106, Alcance 31 del 4 de Junio de 1996.
- Ley 7648, Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia. La Gaceta No. 245 del 20 de diciembre de 1996.
- Ley 7739, Código de la Niñez y la Adolescencia. La Gaceta No. 26 del 6 de febrero de 1998.
- Ley 8261, Ley General de la Persona Joven para Costa Rica. La Gaceta N°159, 21 de agosto del 2002.
- Ley 8612. Aprobación de la Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes. La Gaceta No.231 del 30 de noviembre de 2007.
- Ley 9025. Aprobación del Contrato de Préstamo N° 2526/OC-CR suscrito entre la República de Costa Rica y el Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el Programa para la Prevención de la Violencia y Promoción de la Inclusión Social. La Gaceta, No. 64 del 29 de marzo del 2012.
- Ley 9406. Fortalecimiento de la protección legal de las niñas y las adolescentes mujeres ante situaciones de violencia de género asociadas a relaciones abusivas, reforma Código Penal, Código Familia, Ley Orgánica TSE y Registro Civil, y Código Civil. La Gaceta 10 del 13 de enero 2017.
- Melé, Patrice (2017). ¿Qué producen los conflictos urbanos? Hal, Archives Ouberts, https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01423812/document
- Ministerio de Educación Pública (2016). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. Dirección de Vida Estudiantil, CONVIVIR, UNICEF.
- Ministerio de Educación Pública (2016). Protocolo de actuación en situaciones de hallazgo, tenencia, consumo y tráfico de drogas. Dirección de Vida Estudiantil, CONVIVIR, UNICEF.

- Ministerio de Educación Pública (2016). Protocolo de actuación en situaciones de hallazgo, tenencia y uso de armas. Dirección de Vida Estudiantil, CONVIVIR, UNICEF.

- Ministerio de Educación Pública (2016). Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual. Dirección de Vida Estudiantil, CONVIVIR, UNICEF.

- Ministerio de Educación Pública (2018). Protocolo de atención a la población estudiantil que presenta lesiones autoinfligidas y/o en riesgo por tentativa de suicidio. Dirección de Vida Estudiantil, CONVIVIR, UNICEF.

- Ministerio de Justicia y Paz (2004). ¿Qué hacer ante situaciones de violencia o abuso contra personas menores de edad? Manual de Procedimientos para la detección y denuncia desde el Centro Educativo. Ministerio de Educación Pública. Imprenta Nacional.

- Ministerio de Justicia y Paz (2018). Modelo Preventivo Centros Cívicos por la Paz. (Documento de trabajo). Secretaría Técnica del Programa CCP, DIGEPAZ.

- Ministerio de Justicia y Paz (2016). Dialoguemos en el cole, Manual del facilitador, Ministerio de Justicia y Paz, MEP, Gobierno de Costa Rica, OEI.

- Moliner, M. (2007). Diccionario del uso del español, Editorial Gredos, Madrid.

- Organización Mundial de la Salud (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud (resumen). OPS, Washington, p. 5.

- PANI (2016). Protocolo para la atención de la Negligencia, Gerencia Técnica, Costa Rica.

- PANI, http://www.pani.go.cr/publicaciones/documentos/conatt/973-protocolo-institucional-para-la-atencion-de-personas-menores-de-edad/file

- París, S. El papel de los sentimientos en la configuración de la identidad desde la transformación pacífica de los conflictos, Revista Electrónica de Motivación y Emoción REME Volumen X Diciembre, 2007 Número 26 – 27.

- Presidencia de la República de Costa Rica. Decreto Ejecutivo N° 32429-MSP, Reglamento de Procedimientos Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Aplicables a Personas Menores de Edad. Publicado en La Gaceta N° 119 del 21 de junio de 2005.

- Presidencia de la República de Costa Rica. Decreto Ejecutivo N° 40876-JP-MCJ, Reglamento Rector de Organización y Funcionamiento de los CCP. Publicado en La Gaceta Alcance N°37 del 20-02-2018.

- UNICEF (2006). Convención sobre derechos del Niño y la Niña, Nuevo Siglo, Madrid.

CENTRO CÍVICO POR LA PAZ

MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ
REPÚBLICA DE COSTA RICA

unicef
para cada niño