

# Aprender de experiencias para transformar realidades

Capitalización de Experiencias en Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes – Lausanne





# **Aprender de experiencias para transformar realidades**

Capitalización de Experiencias en Justicia Juvenil Restaurativa del  
Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes – Lausanne

Este material se ha elaborado en el marco del Proyecto Justicia Juvenil Restaurativa en Perú.

**Aprender de Experiencias para Transformar Realidades.  
Capitalización de Experiencias en Justicia Juvenil Restaurativa del  
Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes – Lausanne.**

Lima, 2015. 60 pp.

**Fundación Terre des hommes – Lausanne  
Delegación Perú**

Calle Astorga 180 B Urb. Higuiereta – Santiago de Surco  
Lima 33 - Perú  
Teléfono: (511) 271-1491  
<http://www.justiciajuvenilrestaurativa.org>

**Jefa de Delegación:**

Véronique Henry

**Redacción del documento:**

Carola Cerrón Castro  
Oscar Vásquez Bermejo

**Revisión y coordinación:**

Angela Osorio Angulo

**Corrección de estilo:**

Carlos Landeo

**Fotos:**

Tdh / Gloria Pardo, Ministerio Público

**Diseño y diagramación:**

Romy Kanashiro

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°2015-19247

1,000 ejemplares

**Impresión:**

Píxel Gráfico Impresores S.A.C.  
Calle Bernardo Alcedo N° 733 - Lince

# Contenido

Agradecimientos	4
Presentación	6
Introducción	7
<b>1. LA JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA EN EL PERÚ</b>	<b>10</b>
De proyecto piloto a política pública Articulación entre el Programa Nacional del Ministerio Público y el Proyecto JJR de Tdh	
<b>2. LA CAPITALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y REFLEXIONES</b>	<b>18</b>
<b>2.1. La intervención con adolescentes del Programa JJR</b> La primera impresión / Nadie apuesta por mí / El trato amable y afectuoso compromete al ser humano / Todo no está en nuestras manos / La fe mueve montañas / Aprendiendo a caminar paso a paso / Reflexiones	
<b>2.2. La intervención con las familias de los adolescentes del Programa JJR</b> Camilo, mi mejor escuela / Rompiendo cadenas, uniendo familias / El primer discurso / Reflexiones	
<b>2.3. Las víctimas en el Programa JJR</b> Disculpas a nombre del Estado / Víctimas atendidas en sede policial. Necesidad de ser escuchadas en momentos de crisis / Reflexiones	
<b>2.4. La reparación del daño</b> La playa y el cambio de actitud / En el diálogo, te conozco / Encuentros que rompen muros, crean puentes y abren nuevos caminos / Las adversidades no son limitaciones para la participación en los procesos restaurativos / Mensajes reparadores, mensajes que sanan corazones / Mediación indirecta y participación de las víctimas con personería jurídica / Reflexiones	
<b>2.5. La comunidad y la revinculación del adolescente</b> Nosotros todo, ustedes nada / La constancia vence resistencias / Oportunidades verdaderas / Acciones conjuntas para el desarrollo de los adolescentes / Reflexiones	
<b>2.6. Las estrategias utilizadas en la intervención del Programa JJR</b> Los cambios que no son cambios / El periódico equivocado / No somos de piedra / Un fiscal en mi casa / El adolescente, el equipo y el fiscal / Reflexiones	
<b>2.7. La gestión del Programa Justicia Juvenil Restaurativa</b> Lo que no veía antes / Nueva experiencia, nueva actitud / Mejor pronto que tarde / El cambio de chip / Conociendo más al adolescente en conflicto con la ley penal / El Fiscal solo no puede / Me lo mataron señorita, me lo mataron / Reflexiones	
<b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>56</b>

# Agradecimientos

Se agradece inmensamente a los y las profesionales<sup>1</sup> que participaron en los talleres de capitalización de experiencias por su compromiso, su pasión y su entusiasmo para apoyar a los y las adolescentes en conflicto con la ley:

## MINISTERIO PÚBLICO

### Distrito Fiscal de Lambayeque

Carmen Zoraida Ameghino Bautista	Fiscal Provincial - 1ª Fiscalía de Familia de Chiclayo
Danny Lisbeth Mori Peláez	Fiscal Provincial (P) - 2ª Fiscalía de Familia de Chiclayo
Silvia Anet Rojas Plasencia	Fiscal Provincial - 3ª Fiscalía de Familia de Chiclayo
Ursula Gianina Ortiz Cabellos	Fiscal Provincial - 4ª Fiscalía de Familia de Chiclayo
Julio Salvador Díaz Rojas	Fiscal Adjunto Provincial - Fiscalía Mixta de José Leonardo Ortiz
Luis Manuel Liza Castillo	Fiscal Adjunto Provincial - 2ª Fiscalía de Familia de Chiclayo
Fiorella Guzmán Sosa de Córdova	Fiscal Adjunta Provincial - Fiscalía Mixta Corporativa de La Victoria
Carlos Ching Castañeda	Coordinador Técnico Local del Programa
Joyce Castro Trigoso	Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario
Ruperto Mendoza Martínez	Psicólogo del Equipo Interdisciplinario

### Distrito Fiscal de Lima Este

Jaime Santiago Zevallos Durand	Fiscal Provincial de Familia de El Agustino
Manyori Esperanza Vega Gutiérrez	Coordinadora Técnico Local del Programa
Marion Hipolita Gutiérrez Anglas	Psicóloga del Equipo Interdisciplinario
Rocío Zurita Pari	Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario

### Distrito Fiscal del Santa

Deidy Maribel Carretero Sarmiento	Fiscal Provincial - 2ª Fiscalía Civil y Familia
Nery Ivonne Fernández Ramírez	Fiscal Provincial - 3ª Fiscalía de Familia
María Del Pilar Blanco Sala	Fiscal Adjunto Provincial (P) - 1º Fiscalía Civil y Familia
Nélida Etelvina Valderrama Calderón	Fiscal Adjunta Provincial - 3ª Fiscalía de Familia
Miriam Valderrama Aguilar	Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario
Everth Alexander López López	Psicólogo del Equipo Interdisciplinario
Carlos Bendezú Escate	Coordinador Técnico Local del Programa

### Distrito Fiscal de Lima Sur

Sandro Héctor Ticona Aguirre	Fiscal Provincial de Civil y Familia - Villa El Salvador
Vicente Mariano Arias Torres	Psicólogo del Equipo Interdisciplinario - Villa El Salvador
Elena Madeleine Canales Medina	Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario - Villa El Salvador
Kelly Calderón Pérez	Fiscal Provincial de Civil y Familia - Villa María del Triunfo
José Martín Quispe Benavente	Psicólogo del Equipo Interdisciplinario - Villa María del Triunfo
José Luis Egoávil Echevarría	Educador del Equipo Interdisciplinario - Villa María del Triunfo
María Elvira Tumba Zevallos	Fiscal Provincial - 1ª Fiscalía Civil y Familia - San Juan de Miraflores
Katy Rosa Narro Oyola	Fiscal Adjunto Provincial - 1ª Fiscalía Civil y Familia - San Juan de Miraflores
Violeta Cristina Gómez Hinojosa	Fiscal Adjunto Provincial - 2ª Fiscalía Civil y Familia - San Juan de Miraflores
Jesús William Yupanqui Franco	Psicólogo del equipo interdisciplinario - San Juan de Miraflores
Gaby Marybel Huamaní Alfaro	Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario - San Juan de Miraflores
Walter Marino Tamayo Bazán	Educador del Equipo Interdisciplinario - San Juan de Miraflores

<sup>1</sup> Algunos de los profesionales que participaron en los talleres ya no ocupan los cargos señalados o dejaron de laborar en el Programa JJR del Ministerio Público y Tdh.

Carlos Alejandro Palomino Álvarez  
Rosa Victoria Valdivia Yaranga

Fiscal Provincial de Civil y Familia de Lurín  
Coordinadora Técnica Local del Programa - Lima Sur

#### **Distrito Fiscal de La Libertad**

Dora Milagros Vela Rengifo  
Edgardo Fernando Samamé Cortez  
Lucy Ysabel Gastañadui Ybáñez  
Ricardo Denis Herrera Soto  
Juliana Antonieta Cabrejos Solano  
María Luisa Chávez Barahona  
Roxana Ortiz Mantilla  
Jaquelinne García La Torre  
Jenny Soto Azañero

Fiscal Provincial - 1º Fiscalía de Familia de Trujillo  
Fiscal Provincial - 2º Fiscalía de Familia de Trujillo  
Fiscal Provincial - 3º Fiscalía de Familia de Trujillo  
Fiscal Provincial - 5º Fiscalía de Familia Transitoria de Trujillo  
Fiscal Adjunta Provincial - 2ª Fiscalía de Familia de Trujillo  
Fiscal Provincial Mixta de Julcán  
Coordinadora Técnica Local del Programa  
Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario  
Psicóloga del Equipo Interdisciplinario

#### **Coordinación Técnica Nacional**

Juan Carlos Guerra Arévalo

Coordinador Técnico Nacional 2012-2014

#### **FUNDACIÓN TERRE DES HOMMES - LAUSANNE**

##### **Sede El Agustino**

Gina del Carmen Aguirre Baneo  
Luis Alexis Cucho Jurado

Facilitadora especialista en procesos restaurativos  
Facilitador especialista en procesos restaurativos

##### **Sede Chiclayo**

María Eugenia Arrascue Paredes  
Milly Carolina Espinoza Pinillos

Facilitadora especialista en procesos restaurativos  
Facilitadora especialista en procesos restaurativos

# Presentación

A mediados del 2014, un grupo de unos diez adolescentes entre los 14 y 18 años de edad, provenientes del distrito de El Agustino, participaron de una acción de servicio comunitario, con el propósito de responsabilizarse por haber infringido la ley penal y reparar el daño producido a la víctima y a la comunidad. Esta acción de servicio comunitario, realizada en el marco del cumplimiento de una medida de remisión fiscal, buscaba que dichos adolescentes tomen conciencia de sus actos y ofrezcan una reparación mediante un servicio solidario con niñas y niños que sufren discapacidad extrema, alojados en un hogar para personas abandonadas en el distrito limeño de La Victoria.

Durante diez semanas, estos chicos y chicas descubrieron otra realidad a partir de ayudar a comer, a vestirse o simplemente al jugar con los niños afectados de discapacidad, acción que cumplieron como una forma de reparar el daño que habían causado al cometer un acto en contra de la ley. “Me di cuenta de que a pesar de mi historia familiar y de mis dificultades, tengo brazos, piernas y cerebro. Tengo la suerte de poder caminar, pensar y ayudar a estos niños que no han tenido esta posibilidad que yo tengo; quiero cuidarlos, hacerles sentir que alguien los quiere y que se está preocupando por ellos”, nos dijo Antonio cuando los acompañamos a este hogar donde viven niños y niñas abandonados. Nos impactó mucho su testimonio, así como la empatía y los vínculos afectivos que se generaron entre él y los niños del hogar. Esto fue lo que sucedió, en mayor o menor medida, con unos 50 adolescentes que pasaron por esta experiencia de restauración del daño prestando apoyo en la Casa Hogar de la Paz desde el año pasado.

La reparación del daño –sea directamente, con la víctima, o indirectamente, a través de servicios a la comunidad– genera empatía, responsabiliza y restaura el vínculo humano. Los y las adolescentes, al reparar el daño, descubren una realidad distinta a la suya, desarrollan empatía y realizan acciones positivas que, a pesar de sus dificultades, pueden convertirse en un valioso soporte humano para otras personas, y simultáneamente se pueden sentir personas valiosas, con cualidades, capaces de servir a la sociedad, de ayudar a los demás y, quizás por primera vez, ser reconocidos como ciudadanos de bien. Esta experiencia produce verdaderos cambios humanos, profundos y de largo plazo, que hacen menos probable que reincidan en cometer un acto en contra de la ley.

Es importante subrayar que estos cambios experimentados por el adolescente trascienden su ámbito individual, para alcanzar a su núcleo familiar y su entorno. Estas valiosas experiencias, sobre todo los aprendizajes que surgen de ellas, los vamos a encontrar en la presente publicación. Son experiencias y reflexiones sobre la justicia juvenil restaurativa que el Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes vienen impulsando desde hace once años en el Perú. Esta valiosa experiencia nos permite afirmar que el Estado tiene que priorizar la prevención de la violencia y la infracción juvenil, así como las medidas alternativas al proceso judicial y a la privación de libertad. Estamos convencidos de la necesidad de que el Estado peruano, por un lado, pueda disponer de los recursos financieros necesarios para la real implementación del Plan PUEDO, primera política pública nacional e intersectorial para la Justicia Juvenil en el país, y, por otro lado, legisle sobre la mediación penal juvenil, para así permitir la aplicación de las distintas herramientas de la justicia restaurativa que ya han demostrado buenos resultados en muchos países del mundo.

Los importantes esfuerzos realizados en estos últimos años por el Estado peruano (Programa Nacional de Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público, implementación de Servicios de Orientación al Adolescente en varias regiones, implementación del Plan PUEDO) deben ser apoyados por una fuerte voluntad política, acompañada de la inversión pública requerida para concretizarse. Con estas herramientas, el Perú podría realmente bajar los niveles de delincuencia juvenil y mejorar la seguridad ciudadana que tanto preocupa. Esperemos que esta publicación, fruto de un esfuerzo conjunto del Ministerio Público y de Terre des hommes, contribuya a avanzar en este sentido, y a fortalecer los valiosos esfuerzos realizados por las distintas instituciones de justicia conjuntamente con la sociedad civil.

**Véronique Henry**  
*Jefa de Delegación Perú*  
*Fundación Terre des hommes - Lausanne*

**Dra. Rita Figueroa Vásquez**  
*Fiscal Superior de Familia de Lima*  
*Coordinadora Nacional del*  
*Programa Justicia Juvenil Restaurativa*



# Introducción

En la sociedad actual el conocimiento tiene un valor fundamental. Toda iniciativa, programa, servicio o política se basa en algún conocimiento; aún más, su eficiencia y eficacia depende en gran parte de la calidad o pertinencia de dicho conocimiento.

Las experiencias son una fuente invaluable de conocimientos. Aprender de las experiencias significa poner en valor el saber; es apreciar y valorar los conocimientos que surgen al poner en práctica nuestra acción. Aprender de las experiencias hace posible transformar realidades.

Desde esa perspectiva, la capitalización de experiencias constituye un proceso de recopilación, organización, análisis y reflexión de información valiosa, extraída de la experiencia, con el propósito de identificar y compartir lecciones aprendidas que sean de utilidad para mejorar la intervención, servicio o política. En ese sentido, la capitalización de experiencias se transforma en una acción necesaria a institucionalizar, a incorporar en la cultura y política de toda institución.

Con esa convicción, Terre des hommes inició en el 2007 un proceso de capitalización de la experiencia del Proyecto de Justicia Juvenil Restaurativa, con el objetivo de reflexionar y compartir los aprendizajes adquiridos. Esta experiencia fue facilitada por Pierre de Zutter<sup>2</sup>, con una metodología de trabajo muy abierta, orientada a “ayudar a descubrir” la capitalización de experiencias más que a “enseñar” su teoría y sus instrumentos, que consistía en elaborar fichas de experiencias (relato de historias) y compartir los aprendizajes. Dicho proceso permitió recuperar aprendizajes importantes que sirvieron para mejorar la intervención del proyecto en los siguientes años.

De igual modo, en el año 2014, Tdh propuso a la Coordinación Nacional del Programa Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público realizar un proceso de capitalización de experiencias para “recuperar la historia”, extraer lecciones aprendidas, compartirlas con los equipos de las distintas zonas e, inclusive, difundir la experiencia y los aprendizajes como una estrategia de comunicación orientada a fortalecer dicho programa. Es así que, a lo largo de ese año, se desarrollaron talleres en las zonas donde se implementa el proyecto: Lima (El Agustino y Lima Sur), El Santa (Chimbote), Trujillo y Chiclayo, donde participaron 45 profesionales, entre fiscales, coordinadores y equipos interdisciplinarios, y se lograron elaborar 123 fichas de capitalización. Luego de un proceso de revisión, 28 profesionales culminaron 47 fichas<sup>3</sup> siguiendo los lineamientos y recomendaciones de los facilitadores del proceso.

Así mismo, Terre des hommes, habiendo centrado desde el 2010 su intervención en desarrollar procesos restaurativos, inicia también en el 2014 un proceso de capitalización de dichos procesos a través de la elaboración de fichas en forma individual y reuniones para compartir los aprendizajes, donde participaron cuatro profesionales y se redactaron 24 fichas de capitalización.

Esta publicación recoge los resultados de la capitalización de ambas experiencias: la aplicación de la remisión fiscal por parte del Ministerio Público y la implementación de los procesos restaurativos por parte de Tdh. Es importante precisar que el Ministerio Público y el Poder Judicial derivan casos a la Fundación Terre des hommes para la reparación del daño a la víctima y la comunidad a través de los procesos restaurativos.

En esta publicación, el lector encontrará algunas fichas de capitalización de experiencias<sup>4</sup> con sus lecciones aprendidas, así como reflexiones sobre los hallazgos encontrados a lo largo del proceso<sup>5</sup>. Estamos convencidos de que este proceso de capitalización de experiencias ha fortalecido las capacidades de los profesionales del Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes en el análisis y la reflexión de la experiencia, así como en la identificación y el compromiso con la invaluable labor que realizan dichas instituciones.

2 Comunicador francés, especialista en desarrollo rural y autor de un significativo número de publicaciones sobre experiencias en América Latina. Consultor en la metodología de capitalización de experiencias para Tdh en el año 2007.

3 Las 47 fichas en que se basa este documento pueden ser descargadas en la sección documentos de la página web del Programa JJR: <http://www.mpfm.gov.pe/justiciaruvenilrestaurativa>

4 Los nombres de los personajes de las historias son ficticios para preservar su identidad.

5 La reflexión se realizó en base a todas las lecciones aprendidas, recogidas en las 47 fichas culminadas. El documento presenta 28 fichas de capitalización del Programa JJR del Ministerio Público y cinco de la Fundación Tdh.





# 1. La justicia juvenil restaurativa en el Perú

## 1.1 De proyecto piloto a política pública

En el 2005, la Fundación Terre des hommes - Lausanne (Tdh) y Encuentros, Casa de la Juventud iniciaron la implementación de un Proyecto Piloto de Justicia Juvenil Restaurativa (Proyecto JJR) en dos zonas del país: El Agustino (distrito de la ciudad de Lima) y la ciudad de Chiclayo (capital del departamento de Lambayeque), con la intención de validar un modelo de intervención con adolescentes en situación de conflicto con la ley penal, basado en el enfoque restaurativo, que pudiera ser apropiado posteriormente por el Estado y extendido progresivamente a nuevas localidades del Perú.

El Proyecto JJR, considerando los problemas críticos del sistema de justicia juvenil, como las detenciones arbitrarias, el maltrato y la corrupción en las comisarías, la ausencia de defensores públicos en la detención policial, el alto número de casos judicializados, el abuso de la detención preventiva y las medidas de internamiento, así como la débil atención a la víctima, diseñó una estrategia de intervención con dos objetivos importantes y complementarios: por un lado, dinamizar el funcionamiento del sistema de justicia juvenil de acuerdo a los principios y normas establecidas a nivel nacional e internacional; por otro lado, introducir enfoques y procesos restaurativos que tengan en cuenta los derechos e intereses de los adolescentes, las víctimas y la comunidad.

Para tal efecto, el Proyecto JJR asumió inicialmente una actuación supletoria del sistema de justicia juvenil en algunas funciones fundamentales tales como la defensa pública, la asistencia técnica e interdisciplinaria a los operadores de justicia, el seguimiento a la remisión y las medidas socioeducativas, y la mediación; para lo cual dispuso de abogados defensores, equipos interdisciplinarios de atención inmediata y de acompañamiento educativo, equipos de atención a la víctima y facilitadores de procesos restaurativos, logrando no sólo un mejor y adecuado funcionamiento del sistema de justicia en El Agustino y Chiclayo, sino además incorporar el enfoque restaurativo, a través de un uso amplio de la remisión fiscal y judicial, y de procesos restaurativos orientados a reparar el daño. Con el transcurrir de la experiencia, teniendo en cuenta los resultados y las buenas prácticas obtenidas, la Fundación Terre des hommes está actualmente en una etapa de transferencia, a las instituciones del sistema de justicia, de los enfoques, metodologías y herramientas que ha venido validando a lo largo de los años.

La experiencia desarrollada por el Proyecto JJR en estrecha relación con el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia y otras instituciones, generó resultados exitosos que han merecido numerosos reconocimientos, entre ellos, la premiación por dos años consecutivos (2008 y 2009) a la aplicación de la Remisión Fiscal otorgándole el primer puesto en el concurso de Buenas Prácticas Gubernamentales otorgado por la Asociación Civil Ciudadanos al Día (CAD) en la categoría de Seguridad Ciudadana; por otro lado, la Asociación Internacional de Magistrados de la Juventud y la Familia le otorgó el Premio Veillard Cybulski 2010 por la "Experiencia de Implementación de la Justicia Juvenil Restaurativa en el Perú"; del mismo modo, el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de Chile, con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo, le concedió el primer lugar en la categoría de Iniciativas Prometedoras en el Primer Concurso de Buenas Prácticas en Prevención del Delito en América Latina y el Caribe, realizado en el 2010 y en julio del 2012; así mismo mereció el Premio Nacional de Derechos Humanos Javier Pérez de Cuéllar, otorgado por la Embajada de Francia en el Perú.

El Ministerio Público, a partir de los resultados obtenidos, inició en el 2010 la implementación de un Programa Nacional de Justicia Juvenil Restaurativa, contando con recursos propios y la asistencia técnica del Proyecto JJR, con la finalidad de fortalecer la aplicación de la medida de remisión fiscal a nivel nacional. Actualmente, el Programa del Ministerio Público cuenta con equipos interdisciplinarios formados por psicólogos, trabajadores sociales, educadores y coordinadores de zona, que trabajan con los Fiscales de Familia para la aplicación de la remisión, y se desarrolla en varias localidades: la ciudad de Lima (distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, El Agustino y Lima Centro); la ciudad

de Chiclayo (distritos de José Leonardo Ortiz, La Victoria y Chiclayo); en la ciudad de Trujillo (el centro de la ciudad) y en la provincia de El Santa (ciudades de Chimbote y Nuevo Chimbote).

Hasta fines del 2014, el Proyecto JJR y el Programa Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público han garantizado la protección de derechos a 5,479 adolescentes en conflicto con la ley penal. De ellos, más del 50% ha participado en programas socioeducativos desarrollados en el marco de la remisión fiscal. Durante estos años se han aplicado 1,388 remisiones, con un nivel bastante bajo de reincidencia: solo el 6.4% de los adolescentes a quienes se les concedió la remisión cometieron otra infracción antes de cumplir la mayoría de edad.

Teniendo en cuenta la experiencia desarrollada y los resultados obtenidos por el Proyecto JJR de Tdh y el Programa del Ministerio Público, el Consejo Nacional de Política Criminal, mediante Decreto Supremo N° 014-2014-JUS, aprobó el Plan Nacional de Prevención y Tratamiento del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal<sup>6</sup>. Dicho Plan, denominado PUEDO, no sólo reconoce el Programa Nacional de JJR del Ministerio Público como una de las veinte iniciativas estratégicas que se deben impulsar a nivel nacional, además incorpora la justicia restaurativa como un enfoque prioritario de dicho Plan.

## 1.2 Cronología de los principales hitos en la implementación del Programa Nacional Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público<sup>7</sup>

### Año 2009

- En junio, la Oficina de Centro de Costos y Presupuesto por Resultados y la Oficina de Proyectos y Cooperación Técnica Internacional (OPROCTI) incluyeron el tema de Justicia Juvenil Restaurativa (JJR) en una propuesta de presupuesto por resultados del Ministerio Público<sup>8</sup>. La propuesta contempló iniciar el Programa Justicia Juvenil Restaurativa en tres distritos de Lima Sur: San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador; dicha propuesta de implementación fue proporcionada por la Fundación Tdh y la asociación Encuentros.
- La Oficina de Proyectos y Cooperación Internacional del Ministerio Público asumió inicialmente el encargo de la ejecución del Programa JJR y designa a la Ing. Katia Mieses y a la Lic. María Teresa Palomino para efectuar el seguimiento de esta tarea.
- En diciembre, la Lic. Carola Cerrón (Encuentros - Tdh) y la Lic. María Teresa Palomino (OPROCTI) iniciaron la elaboración de un "Diagnóstico situacional sobre la aplicación de la Remisión Fiscal en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador".

### Año 2010

- En marzo, el Proyecto JJR culminó el diagnóstico situacional de Lima Sur.
- A fines de julio, se lanzó la convocatoria pública para la contratación de profesionales para integrar los equipos interdisciplinarios. Se seleccionaron tres psicólogos y tres trabajadoras sociales. Se empezó a laborar en agosto, pero solo con un psicólogo, ya que los otros desistieron. En ese mismo mes se desarrolló un programa de inducción al enfoque de justicia juvenil restaurativa con apoyo técnico del Proyecto JJR de Tdh, dirigido a equipos interdisciplinarios y fiscales. Luego de este proceso se elaboró la propuesta de intervención inicial.
- En octubre, se realizó la primera reunión para unificar criterios y definir un flujo de intervención entre los Fiscales de Familia y los equipos interdisciplinarios, y se atendió el primer caso del programa en el distrito de San Juan de Miraflores.

6 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. Consejo Nacional de Política Criminal. (2013). Plan Nacional de Prevención y Tratamiento del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal. <http://www.slideshare.net/MINJUS-PERU/pnpta-ultima-diagramacion-02>

7 Los datos de la cronología del Programa JJR fueron proporcionados por los profesionales que participaron en los talleres de capitalización y el informe de asistencia técnica de la Fundación Tdh del año 2011.

8 Según la metodología de la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

res. Posteriormente, parte del equipo interdisciplinario participó de un curso de extensión sobre Justicia Restaurativa organizado por el Proyecto JJR y la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

### Año 2011

- En el mes de abril, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDP) del Ministerio de Justicia designó al Dr. Gino Odar Hoyos como defensor público de adolescentes en conflicto con la ley penal del Programa JJR del distrito de San Juan de Miraflores.
- En julio, el Fiscal de la Nación designó a la Fiscal Superior, Dra. Rita Figueroa Vásquez, como Coordinadora Nacional del Programa Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público.
- En septiembre, Encuentros y Tdh realizaron el “Diagnóstico situacional sobre la aplicación de la Remisión Fiscal en Trujillo”.
- En el mes de octubre, se sumó al equipo de trabajo de Lima Sur un coordinador técnico local.
- También en octubre, se amplió la intervención del Programa a otras zonas con la incorporación de dos equipos interdisciplinarios, el primero en El Agustino y el segundo en Chiclayo. Posteriormente, en el mes de noviembre, se amplió la intervención a la ciudad de Trujillo con otro equipo de trabajo.
- El Programa JJR de Lima Sur recibió la visita de profesionales de Costa Rica con motivo de una pasantía.

### Año 2012

- En enero, se firmaron convenios con diferentes universidades de Trujillo, consiguiendo con ello el apoyo de voluntarios para la intervención con adolescentes, lo cual se mantiene hasta la actualidad.
- En marzo, se realizó el I Encuentro Nacional del Programa JJR en la ciudad de Lima y se inauguró el módulo especializado de atención a adolescentes en la comisaría Ayacucho de la ciudad de Trujillo. En ese mismo mes, en El Agustino, se contrató a una coordinadora técnica local.
- En junio, se incorporó un Coordinador Técnico Nacional adjunto a la Coordinación Nacional a cargo de la Dra. Rita Figueroa.
- En agosto, se incorporó al equipo de intervención de San Juan de Miraflores un educador social para el distrito. En el mismo mes fue desactivado el primer módulo de atención de adolescentes en comisaría del distrito de El Agustino.
- En septiembre, se incorporó la provincia de El Santa al Programa JJR.
- En diciembre, se desarrolló el II Encuentro Nacional del Programa JJR en la ciudad de Trujillo.

### Año 2013

- La Coordinación Nacional participó en los talleres preparatorios para elaborar el “Plan Nacional de Prevención y Tratamiento del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal (2013-2018) PNAPTA”. El Plan consideró como zonas piloto para la implementación inicial a Villa María del Triunfo y El Agustino en Lima, El Porvenir en Trujillo, y Chiclayo.
- En el mes de marzo, la zona de Lima Sur logró ser finalista del Concurso de Buenas Prácticas en Gestión Pública, organizado por la ONG Ciudadanos al Día.
- También en marzo, se creó un módulo especializado de atención a adolescentes en comisaría en la provincia de El Santa.
- En el mes de junio, se realizó el I Seminario Internacional del Programa JJR.
- En el mes de octubre, se contrató a un coordinador técnico local en Chiclayo.
- Entre diciembre de 2013 y febrero de 2014, Fiscales de Familia y profesionales de los equipos interdisciplinarios participaron en un curso virtual organizado por el Programa JJR y la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.
- Se incorporó un especialista para conformar el equipo central de la Coordinación Nacional del Programa JJR.

### Año 2014

- En el mes de abril, se incorporó el distrito de Lurín al ámbito de intervención del Programa JJR en Lima Sur.
- En junio, se hizo el relanzamiento de la atención en el Primer Módulo de Atención a Adolescentes en Comisaría en el distrito de El Agustino.

- El 8 de mayo, se emitió un reglamento interno, aprobado por el Fiscal de La Nación, orientado a unificar criterios de intervención de todas las zonas donde opera el Programa JJR.
- En junio, se incorporó a la atención de los adolescentes retenidos en la comisaría de El Agustino un defensor público del Ministerio de Justicia.
- En el mes de julio, se realizó el III Encuentro Nacional del Programa JJR.
- Gracias a un convenio con la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, se logró la incorporación de un educador social en la intervención con adolescentes del distrito.

## 1.3 Articulación entre el Programa Nacional del Ministerio Público y el Proyecto JJR de Tdh<sup>9</sup>

### 1.3.1 El Programa Nacional Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público

- Finalidad:** el Programa JJR tiene por finalidad promover la adecuada aplicación de la Remisión Fiscal a los adolescentes en situación de conflicto con la ley penal que hubieran cometido infracciones leves, con el apoyo de un equipo interdisciplinario y la participación activa de instituciones públicas y de la sociedad civil, desde la perspectiva del enfoque restaurativo.
- Organización y funciones:** el Programa está conformado de la siguiente manera:
  - **Coordinación Nacional:** Responsable de la gestión del programa, dicha coordinación es asumida por una Fiscal Superior y cuenta con el apoyo de un equipo de trabajo conformado por un coordinador técnico y un especialista en implementación y monitoreo. La Coordinación Nacional tiene como funciones principales dirigir, planificar, supervisar y evaluar el programa de acuerdo a las políticas establecidas por el Ministerio Público, así como representar al programa ante organismo internos y externos. Actualmente la Coordinación Nacional está a cargo de la Dra. Rita Figueroa Vásquez.
  - **Coordinación Técnica Nacional:** Apoya y asiste técnicamente a la Coordinación Nacional en las acciones que demande el proceso de implementación y desarrollo del programa. Actualmente está a cargo del Ing. Juan Fernando Fuentes Velásquez.
  - **Especialista en Implementación y Monitoreo:** Propone estrategias para la ampliación del programa y la articulación con instituciones públicas y privadas, asimismo se encarga de monitorear la ejecución del programa proponiendo estrategias para la correcta aplicación del enfoque. Actualmente está a cargo del Lic. Jesús Yupanqui Franco.
  - **Fiscal Provincial de Familia y/o Mixto:** Responsable de velar por el respeto de los derechos y garantías del niño y el adolescente, asimismo promoverá de oficio o a petición de parte las acciones legales, judiciales o extrajudiciales correspondientes.
  - **Coordinador Técnico Local:** Encargado de impulsar y gestionar la aplicación del enfoque restaurativo en los distritos donde opera el programa; para ello, trabaja de forma conjunta con fiscales, equipos interdisciplinarios, educadores y la comunidad, proponiendo estrategias que permitan lograr este cometido.

<sup>9</sup> Se ha tomado como referencia el Reglamento Interno del Programa de Justicia Juvenil Restaurativa (<http://portal.mpf.gov.pe/jjr/upload/archivos/201407111352517647966b7343c29048673252e490f736.pdf>) y el Documento Estratégico Conceptual (2012) del mismo programa.

- Equipo Interdisciplinario<sup>10</sup>: Conformado por un psicólogo(a) y un trabajador(a) social, el equipo tiene como función evaluar la situación psicosocial del adolescente, identificando factores de riesgo y de protección, a fin de proporcionar una valoración técnica al Fiscal como aporte que le permita tomar la mejor decisión con respecto al adolescente. Asimismo el equipo se encarga de diseñar el programa de orientación al adolescente que recibe la remisión fiscal, el cual debe integrar los tres ejes del enfoque restaurativo; además, coordina y monitorea (cuando no se cuenta con un educador social) al adolescente y a su familia en la ejecución del programa de orientación, en coordinación con instituciones y organizaciones de la comunidad.
  - Educador Social: Hace el seguimiento a la ejecución de los programas de orientación a los adolescentes a los que se concedió remisión fiscal, en coordinación con el psicólogo y la trabajadora social, con la participación de la comunidad.
- c. Etapas de intervención: La intervención en los casos de adolescentes en situación de conflicto con la ley penal se desarrolla en tres etapas, que se describen a continuación:

- Conocimiento de la denuncia y apreciación preliminar: El Fiscal de Familia y/o Mixto puede conocer la presencia de un adolescente detenido en la comisaría policial por acto flagrante de infracción a la ley penal o cuando se encuentre en esa dependencia policial en calidad de citado. En ambos casos, el Fiscal asume la dirección de la investigación.

En los casos de flagrancia, el Fiscal se constituye de inmediato en la comisaría con el Equipo Interdisciplinario. Tratándose de citados, se constituirá en la dependencia policial el día y hora previstos para la declaración del adolescente. En ambos casos dispondrá las diligencias pertinentes para esclarecer los hechos, además de asegurar que el adolescente cuente con defensor y que estén presentes sus padres y/o responsables; asimismo el Fiscal informará al adolescente, a sus apoderados y a las víctimas sobre los fines y objetivos del Programa JJR, así como las acciones que se desarrollarán con él.

En esta etapa, el Fiscal solicita al Equipo Interdisciplinario una apreciación preliminar sobre la condición psicosocial del adolescente, orientada a identificar los posibles factores de riesgo y de protección de él y su familia, lo que constará en un informe, para lo cual se realizan en forma coordinada (en la comisaría o en el despacho fiscal) las entrevistas con el adolescente y sus apoderados. Con la información recibida, el Fiscal podrá disponer la formalización de la denuncia, aplicar la remisión fiscal, archivar el caso o disponer la custodia del adolescente por parte de los padres o apoderados, o ampliar la investigación; para esto último, decidirá que el equipo inicie la evaluación psicosocial del adolescente.

- Evaluación integral y decisión final: El Fiscal dispondrá si el adolescente pasa a una evaluación integral con el equipo interdisciplinario, en dicha evaluación se explorarán las características psicológicas personales, familiares y sociales; las necesidades y dificultades; las capacidades, recursos y potencialidades del adolescente. Esta evaluación tendrá una duración aproximada de 45 días calendario, salvo excepciones. En esta etapa, el equipo podrá derivar al adolescente a servicios de la comunidad para la atención de las necesidades identificadas que requieren de intervención urgente. Al culminar la evaluación, el equipo interdisciplinario emitirá una valoración técnica por escrito (informes psicológico y social) que entregará al Fiscal, con una recomendación acerca de la aplicación de un programa de orientación, si la valoración del equipo es favorable. En este caso, el equipo presentará una propuesta de programa.

Con el resultado de la evaluación psicosocial del adolescente y la investigación preliminar, el Fiscal Provincial de Familia y/o Mixto, podrá solicitar la apertura del proceso, disponer la remisión fiscal u ordenar el archivamiento, si considera que el hecho no constituye una infracción. En caso de disponer la remisión fiscal, el adolescente y sus padres o responsables se deben comprometer a seguir un programa de orientación y, de ser posible, procura-

<sup>10</sup> Los Equipos Interdisciplinarios y Educadores se encuentran adscritos a los despachos de los Fiscales de Familia o Mixtos en las zonas donde opera el Programa JJR.



rán el resarcimiento del daño<sup>11</sup> a quien hubiese resultado afectado; asimismo se debe establecer el período de duración del programa y su fecha de inicio, todo lo cual constará en un Acta de Compromiso.

- **Aplicación y seguimiento del programa de orientación:** Consentida o ejecutoriada la resolución que dispone la remisión fiscal, se notificará al Equipo Interdisciplinario a efecto de que aplique el programa de orientación<sup>12</sup> del adolescente en el período aprobado. El Equipo Interdisciplinario (o el educador social) se encarga del acompañamiento, seguimiento, monitoreo y evaluación de las actividades propuestas en el programa de orientación en coordinación con las redes de apoyo de la comunidad, asimismo informará al fiscal sobre el desempeño del adolescente<sup>13</sup>. En caso de que el equipo informe de incumplimiento por parte del adolescente, el Fiscal formulará los requerimientos y exhortaciones correspondientes al adolescente y a su familia.

Esta etapa culmina con la emisión al fiscal del informe final de cumplimiento del programa. Es importante señalar que los programas de orientación incorporan el enfoque restaurativo en las actividades propuestas, abordando los ejes de responsabilidad, reparación y reintegración o revinculación con la comunidad. En cuanto respecta al eje de reparación, el Equipo Interdisciplinario procura que el adolescente desarrolle actividades de reparación directa o indirecta del daño cometido, en coordinación con instituciones o servicios de la comunidad. En las zonas de El Agustino y Chiclayo se trabajan procesos restaurativos en coordinación con la Fundación Tdh, procedimiento que se detalla a continuación.

### 1.3.2 El Proyecto JJR de la Fundación Terre des hommes - Lausanne (Tdh)

El Ministerio Público y la Fundación Terre des hommes han establecido un trabajo conjunto para reparar el daño a la víctima y a la comunidad, a través de procesos restaurativos, en el distrito de El Agustino, situado en Lima, y en los distritos de José Leonardo Ortiz, La Victoria y Chiclayo, en Lambayeque.

En Tdh, los procesos restaurativos son conducidos por un facilitador y un cofacilitador. El facilitador es quien dirige los procesos con el apoyo del cofacilitador. Ambos deben ser personas formadas, con habilidades y destrezas, en especial la capacidad de escucha y de empatía, y cualidades como la paciencia, la tolerancia y la flexibilidad.

Los procesos restaurativos se desarrollan en el marco del cumplimiento de los programas de orientación que se derivan de la Remisión Fiscal. El procedimiento es el siguiente:

- Derivación del Programa JJR del Ministerio Público:** Una vez concedida la remisión por parte del Fiscal, el Equipo Interdisciplinario del Programa JJR del Ministerio Público, encargado de ejecutar el programa de orientación, evalúa las condiciones de los adolescentes para reparar el daño, sobre todo si estos asumen la responsabilidad del hecho y si están dispuestos a participar en los procesos restaurativos. En caso que el adolescente cumpla con estas condiciones, el Programa JJR deriva el caso a la Fundación Tdh, a través de un oficio, y coordina una reunión a fin de que el facilitador de Tdh confirme dicha disposición del adolescente. En caso de que se verifiquen las condiciones, se inicia el proceso; de lo contrario, el caso retorna al Programa JJR del Ministerio Público.
- Fase de Inicio:** Los facilitadores de Tdh, tomando en cuenta la disposición del adolescente, contactan y se reúnen con la víctima a fin de informarle, sensibilizarla y motivarla a participar en un proceso restaurativo. Los facilitadores procurarán, en primer lugar, concertar con la víctima la realización de un proceso restaurativo directo, sea una mediación, una reunión restaurativa familiar o una reunión restaurativa comunitaria; si no es posible, se le da la opción a la víctima de participar en un proceso restaurativo indirecto, en sus diversas modalidades: recibir una carta o cualquier

11 El resarcimiento del daño se incorpora dentro de las acciones del programa de orientación.

12 Cuando el adolescente es beneficiado con la remisión fiscal tiene que desarrollar un programa de orientación, este programa es un conjunto de actividades con contenido educativo y social elaboradas en base a las necesidades identificadas en la evaluación realizada. El programa se desarrolla en un período determinado establecido por el Fiscal; la ejecución se desarrolla utilizando los servicios y programas de la comunidad.

13 El reglamento interno establece que el equipo deberá emitir informes a la mitad de la ejecución del programa y al finalizar el mismo, y cuando lo solicite el Fiscal.

otro mecanismo de comunicación entre ellos. Puede ocurrir, aunque han sido pocos los casos, que la víctima no quiera participar en ningún tipo de proceso restaurativo; en este caso, se trabaja únicamente con el adolescente.

- c. **Fase de Preparación:** La fase de preparación consiste en la realización de sesiones de trabajo con las partes por separado, con el propósito de favorecer un adecuado desarrollo de los procesos restaurativos. La preparación va a depender de si se trata de procesos con la participación de víctimas en forma directa o indirecta, o sin la participación de la víctima.

En estas sesiones de trabajo se busca que el adolescente reflexione acerca de la infracción cometida, sus consecuencias y sobre la necesidad de reparar los daños ocasionados. Además, dependiendo del tipo de proceso restaurativo, se le informará debidamente de los procedimientos a seguir y se fortalecerán algunas capacidades para desarrollar acciones de reparación. De igual modo, en el caso de la víctima, se busca que reflexione sobre sus necesidades de reparación y su vindicación como persona valiosa; también se le informará sobre el procedimiento a desarrollar y se le brindará el apoyo que requiera para participar con seguridad y confianza.

- d. **Fase de Ejecución:** Esta fase consiste en la implementación propiamente dicha de los procesos restaurativos en sus diversas modalidades. En los procesos restaurativos con participación de la víctima en forma directa, se trata de una reunión y diálogo entre el adolescente y la víctima; puede tratarse de una mediación<sup>14</sup>, una reunión restaurativa familiar<sup>15</sup> o una reunión restaurativa comunitaria<sup>16</sup>. Todas ellas tienen una secuencia metodológica similar: una vez que el facilitador hace la introducción, la primera parte de la reunión se centra en que las partes afectadas puedan expresar sus sentimientos y necesidades, y que el o los adolescentes infractores puedan dar cuenta de su comportamiento, acoger las inquietudes de la víctima y ofrecer auténticas disculpas; luego, en una segunda parte, el adolescente, con el apoyo de su familia, propone acciones o prestaciones de carácter reparativo, que serán concertadas con la víctima. Se cierra con un espacio distendido donde se comparte un pequeño refrigerio.

En los procesos restaurativos con participación de la víctima en forma indirecta, se acompaña al adolescente en la elaboración de una carta, audio, vídeo o collage para la víctima, en el cual pueda expresar sus disculpas, su voluntad de cambio y una propuesta de reparación. La carta y/o collages se remiten a la víctima, quien, si quiere, podrá responder expresando sus sentimientos y si acepta las disculpas y la reparación.

En caso que no haya víctima o ésta no quiera participar en forma directa ni indirecta, se trabaja con el adolescente una reparación simbólica a través de una acción comunitaria en forma individual o colectiva.

- e. **Fase de Seguimiento:** Consiste en la observación que realiza el facilitador de procesos restaurativos de Tdh en relación al avance y cumplimiento de los acuerdos establecidos. Si se han cumplido, se cierra el caso; en caso contrario, tratará de convocar a las partes para su solución. De no lograrse ningún acuerdo, dará por cerrado el caso.
- f. **Fase de Cierre:** El caso se cierra, formalmente, a través de un oficio que se remite al operador de justicia, dando cuenta del proceso y del resultado del proceso restaurativo.

14 El diálogo entre el adolescente y la víctima es muy importante cuando se trata, sobre todo, de infracciones donde ha habido agresiones físicas o verbales. En ellas pueden participar miembros de la familia o personas de apoyo.

15 En estas reuniones y diálogo, el papel de los familiares es importante, sobre todo en el caso de los adolescentes.

16 En estas reuniones pueden participar, además del adolescente y la víctima, familiares y personas de apoyo, miembros de la comunidad. Se trata de infracciones que han tenido un impacto en la comunidad.



## 2. Capitalización de experiencias y reflexiones

### 2.1 La intervención con los adolescentes del Programa

Intervenir es actuar sobre la realidad de alguien; ese alguien, en el Programa JJR, es el adolescente en conflicto con la ley penal. La intervención del programa se inicia cuando un adolescente comete una infracción; a partir de ahí, se empiezan a conocer las características y el mundo en que vive cada uno de ellos. Si bien la mayoría de profesionales que forma parte del programa tiene experiencia con adolescentes en situación de riesgo, trabajar con cada adolescente ha sido un aprendizaje continuo y valioso, encontrando que cada caso es único y diferente.

Este capítulo muestra algunas historias contadas por los profesionales del Programa JJR que recogen los aprendizajes que obtuvieron a través de la intervención con los adolescentes, desde el contacto inicial hasta la culminación de sus programas de orientación, aprendizajes que les permitieron reflexionar sobre las características y particularidades de los adolescentes que se atienden en el Programa JJR y que les permitieron mejorar las prácticas en las acciones realizadas con el adolescente desde cada rol que desempeñan. Si bien no se podrán mostrar todas las historias escritas, se presenta al final una reflexión sobre las lecciones aprendidas, obtenidas de todas las fichas de experiencias.

### La primera impresión

#### Jenny Soto Azañero

Psicóloga del Equipo Interdisciplinario de Trujillo

En noviembre del presente año fue intervenido un adolescente por infracción de robo agravado, quien llega lesionado al Programa Justicia Juvenil Restaurativa, dado que, en su intento de huir, sufrió una fuerte caída. Durante las entrevistas sostenidas en su proceso de evaluación, nos contó haber estado involucrado en actos delictivos más graves y, además, haber pertenecido a una banda conocida en la zona. En dicha banda el adolescente solía rodearse de un entorno de alto riesgo formado por personas que mantenían conductas denigrantes, transgresoras de las leyes. Ante lo narrado, el equipo consideró la posibilidad de no incorporarlo al Programa, considerando que, además, el adolescente no se mostraba motivado a participar. Si bien es cierto que había llegado por una infracción menor, lo que nos contó nos dio otra visión sobre el aspecto conductual del adolescente y pensábamos que las probabilidades de reincidencia eran muy altas.

No obstante, con el transcurrir de las sesiones, el adolescente manifestó y demostró su disposición y voluntad de cambio a través de conductas positivas, como asistir a una iglesia cristiana, tomar la decisión de alejarse del entorno nocivo en el que había estado, y empezar a laborar junto a su padre, al tiempo que cumplía con las indicaciones que le dábamos como parte de su programa de orientación.

Pudimos apreciar que el adolescente empezó a valorar su vida, su libertad, su familia. Se alejó del grupo de riesgo y se unió más a su familia. Al inicio su madre no lo apoyaba, pues sabía del mal comportamiento de su hijo, pero posteriormente, cuando se intervino con ella, pudo reflexionar y se convirtió en un gran soporte para el adolescente y en su mayor referente afectivo.

## ¿Qué aprendí?

*Aprendimos que no debemos dejarnos llevar por la primera impresión, por la apariencia de la persona y emitir un juicio previo; la primera impresión puede sesgar la evaluación. Antes que nada, debemos indagar más allá de lo que vemos porque, detrás de una infracción, hay un ser humano con carencias y necesidades que no han sido satisfechas por su entorno familiar y social.*

## Nadie apuesta por mí

### Marion Gutiérrez Anglas

Psicóloga del Equipo Interdisciplinario de El Agustino

Debe ser difícil iniciar un caso sabiendo que los demás no creen en la posibilidad de un cambio. Así empezó la segunda intervención con Gerardo. El adolescente había sido atendido anteriormente por el Programa; por tal motivo, muchas personas dieron por descontado que otra intervención sería inútil. Me decían: “no va a cambiar, es un relajado y su familia es descuidada”. Pero asumí su caso como un reto y un soñar con un cambio en Gerardo. Sabía que no sería fácil, pero así son generalmente los casos que se atienden diariamente, de manera que empecé con entusiasmo, actitud positiva y creyendo en la posibilidad de cambio de este adolescente.

Todo empezó por motivarlo y crear empatía. Gerardo solo necesitaba ser escuchado, que se le inyecte una visión positiva y esperanza a su vida. Iniciamos con un plan de vida para él y su familia. El adolescente fue creciendo y madurando en el transcurso del programa, fue asumiendo la responsabilidad de su vida y empezó a desear ser alguien. Su familia comprendió que, para lograr el cambio de su hijo, necesitaban tan solo confiar en él, respaldar sus sueños, inyectarle afecto, amor y acompañamiento.

Cada logro de Gerardo fue silenciando a las personas que no creyeron en sus posibilidades de cambio. Gerardo pronto culminará su programa de orientación, estudia para ser piloto y también inglés, tiene deseos de superación y un plan de vida que está siguiendo. Su padre aprendió de sus propios errores y creció, cambiando su forma de crianza; actualmente está pendiente de su hijo, mantiene una comunicación más cercana a pesar de no vivir juntos. Su madre, por su parte, aprendió de cada taller y consejería que le brindamos que consentir no es amar. A ambos padres les tomó tiempo asumir un adecuado estilo de crianza para su hijo, pero han cambiado.

Creo que lo realmente pasó es que empezamos a creer en el cambio de Gerardo, le transmitimos esa confianza y él empezó a creer en sí mismo.

## ¿Qué aprendí?

*Los adolescentes toman su tiempo para cambiar. Todos son distintos; a algunos les toma más tiempo madurar y asumir su vida con responsabilidad, algunos no lo logran. En el caso de Gerardo, sólo faltaba esperar que se decidiera.*

*Con los adolescentes es bueno empezar de manera positiva, no etiquetándolos. Debemos asumir los casos como un reto y, si no resultan como esperábamos, tomarlo positivamente. Quedarán las enseñanzas y la satisfacción de que ofrecimos todo lo que estuvo a nuestro alcance para encaminar al adolescente.*

## El trato amable y afectuoso compromete al ser humano

### Violeta Cristina Gómez Hinostraza

Fiscal Adjunta de Familia de San Juan de Miraflores

Un joven de 16 años participó en un robo. No tenía padre ni madre y estaba a cargo de su abuela, que no se acercó para participar de la declaración del adolescente. Se asignó el caso al Equipo Interdisciplinario del Programa Justicia Juvenil Restaurativa, que emitió opinión favorable sobre el adolescente, debido sobre todo a su calidad personal. Me manifestaron que el adolescente, pese a la infracción cometida, tenía un “corazón muy noble” y que, entre otras cosas, tenía como proyección personal ingresar al Ejército.

Pese al informe y dado que no se apersonó ningún familiar a la Fiscalía, y hallándose el adolescente en situación de detenido, se decidió ponerlo a disposición del Juez, considerando la situación, los hechos y que, además, el plazo para decidir su situación jurídica estaba por vencer. Ya en la instancia judicial, se presentaron los miembros del Equipo Interdisciplinario con la abuela del adolescente, quien se comprometió a participar y ayudar a su nieto en su proceso de rehabilitación, asimismo los miembros del equipo expresaron al juez las posibilidades de reinserción del adolescente, sus motivaciones, sus buenos sentimientos. Ante lo expuesto y observado, el Juez decidió entregar al adolescente a la custodia de su abuela con el compromiso de acudir al Programa Justicia Juvenil Restaurativa.

Cuando los profesionales del equipo y yo hablamos a favor del adolescente y sobre sus buenos sentimientos, pude apreciar que a él le cambió la cara, se alegró y se mostró con una actitud más positiva, y me dijo que iba a cambiar y a mejorar.

Más adelante, el adolescente asistió a las charlas y actividades programadas por el equipo, terminó el plan de actividades del Programa Justicia Juvenil Restaurativa, no ha reincidido y continúa con su proyecto de ingresar al Ejército.

### ¿Qué aprendí?

*Comunicarnos de forma positiva con los adolescentes, manifestarles que creemos en ellos, rescatar sus aspectos valiosos, los predispone al cambio y los motiva a tener una actitud más positiva frente a la vida. Los adolescentes, cuando ven a la “autoridad”, en este caso el Fiscal, que luego de escucharlos y conocerlos tiene una actitud favorable hacia ellos, pueden adquirir otro concepto de la justicia y puede que se animen a iniciar cambios de actitud y de conducta.*

## Todo no está en nuestras manos

### Katy Rosa Narro Oyola

Fiscal Adjunta de Familia de San Juan de Miraflores

En octubre de 2013, se intervino en flagrancia y detuvo en comisaría policial a un adolescente de 15 años de edad, sindicado como autor de robo agravado. Junto con el equipo interdisciplinario del Programa Justicia Juvenil Restaurativa, se conversó con el adolescente, motivándolo a reflexionar sobre su responsabilidad en el hecho cometido y evaluar la posibilidad de reparar el daño ocasionado a la víctima. En ese momento, la persona agraviada, que estaba presente, nos dijo: “que se haga algo con ese chico para que no siga haciendo lo mismo”, y manifestaba que no le interesaba el resarcimiento directo del daño.

Por su lado, el adolescente se mostraba renuente, nada colaborador, no quería recibir la atención psicosocial del equipo, mostraba expresiones de rechazo y mirada furibunda. Finalmente, después de mucho tiempo de conversar con él, aceptó su responsabilidad y dio su consentimiento a participar en el programa. Sin embargo manifestaba temor y decía que sus amigos no lo iban a dejar salir de la vida que llevaba, pues era un grupo con el que pasaba la mayor parte de su tiempo. Contaba que era una forma de rechazar la violencia familiar que ejercía el padre contra su madre.

A pesar de ello, se trabajó con el adolescente y, al parecer, todo iba muy bien pues mostró un cambio significativo en su comportamiento y se le concedió la remisión. Por desgracia, al poco tiempo nos enteramos de que había sido asesinado cuando conducía una mototaxi. No se supo quién fue el autor, pero presumiblemente se trataba de una venganza.

## ¿Qué aprendí?

*Los cambios no son rápidos. Cada adolescente tiene su propio proceso, por ello es importante tomarse el tiempo necesario para trabajar el sentido de la responsabilidad, que es un eje importante del enfoque y es necesaria para emprender un cambio. Asimismo, hay aspectos que no se pueden controlar desde el programa; existen y existirán factores de riesgo en la vida de los adolescentes. Algunos de ellos los podemos abordar pero, como en esta historia, existen situaciones lamentables que escapan a nuestro control.*

## La fe mueve montañas

### Gianina Ortiz Cabellos

Fiscal Provincial de la 4ª Fiscalía de Familia de Chiclayo

En febrero del 2014, la empleadora de Susana, joven de 17 años, solicitó su detención por la policía porque ésta había sustraído de su casa una computadora laptop, un teléfono celular, cosméticos y lentes, que luego fueron recuperados e incautados de la casa del tío de la adolescente. Durante la investigación fiscal, la adolescente aceptó los cargos que se le imputaron por la infracción a la ley penal contra el patrimonio en la modalidad de hurto; de igual manera aceptó participar en un programa de orientación.

La adolescente fue evaluada por el Equipo Interdisciplinario del Ministerio Público, que encontró en ella rasgos de rebeldía, tendencia agresiva, alta influenciabilidad, pesimismo, negatividad y obstinación, baja autovaloración, necesidad de afecto, reconocimiento y aceptación, resentimiento hacia sus padres e inestabilidad emocional, entre otros aspectos. Se registró además que en su historia de vida tuvo carencias de atención y cuidado, que había sido abandonada por el padre y que sus abuelos maternos habían asumido su crianza, con buen trato pero con limitaciones en su educación.

En su niñez vivió con su madre y su padrastro, por cuya causa sufrió alto grado de violencia física y psicológica, que la motivó a huir varias veces de casa. En el aspecto educativo, realizó estudios en el sistema no escolarizado, en el cual logró culminar la educación primaria y solo el primer año de secundaria. Susana manifestaba el deseo de continuar estudios de administración pues tenía experiencia laboral como recepcionista de un hotel. Por necesidad económica había empezado a trabajar como empleada doméstica a los 11 años. También estuvo internada durante un tiempo en un centro tutelar por hallarse en situación de abandono.

Susana asistió al programa y cumplió con las evaluaciones sin contar con la compañía de familiar o referente adulto. Actualmente presenta autovalimiento personal, reconoce su responsabilidad por el hecho cometido y ha sido insertada en el sistema educativo no escolarizado. Se le concedió la remisión fiscal al considerar que reunía las condiciones para ello, no obstante carecer de una persona adulta responsable de ella, debido a su buena disposición y a que ya contaba con mayoría de edad en esa fecha.

Durante el desarrollo del programa de orientación, asistió de manera regular a las citaciones de consejería personalizada, se mostró participativa, aunque carente de afecto, con necesidad de ser escuchada. Gestionó la obtención de su documento de identidad y, si bien empezó a construir un plan de vida, algunos objetivos tuvieron que ser postergados debido a un accidente de tránsito. Poco a poco fue cambiando su visión negativa frente a las adversidades, desarrolló mayor sensibilidad y dejó de victimizarse, aun cuando la dinámica familiar era disfuncional. Susana concluyó su programa de orientación resaltando sus logros obtenidos en varias áreas de su vida, quedando como compromiso el restablecimiento de su salud física para la continuación de su trabajo y sus estudios.

## ¿Qué aprendí?

*Susana inició y culminó su programa de orientación sin el apoyo ni la presencia de sus familiares. Aprendimos con casos como éste, que la fe y la voluntad de un adolescente mueven montañas. Si ellos realmente están decididos a cambiar, lo pueden hacer a pesar de que no cuenten con algún soporte familiar; si ellos realmente lo quieren hacer, lo lograrán; los profesionales de nuestro programa los pueden apoyar para empoderarse y acompañarlos a que lo logren.*

## Aprendiendo a caminar paso a paso

### Elena Canales Medina

Trabajadora social del Equipo Interdisciplinario de Villa El Salvador

Juanjo tiene 16 años, fue detenido en flagrancia por cometer un robo agravado a dos cuerdas de su casa; el caso fue derivado al Equipo Interdisciplinario para su evaluación. El padre de Juanjo es alcohólico, nunca se hizo cargo de él; su madre, drogadicta, deambulaba por las calles y tampoco vivió con él; fueron los abuelos maternos y sus tíos quienes se hicieron cargo de su crianza y educación. Desde pequeño lo llevaron al Hospital Hermilio Valdizán para recibir tratamiento, ya que su madre no se abstuvo en absoluto de las drogas durante la gestación y Juanjo nació con una presencia considerable de toxinas en el organismo. Su abuela y su abuelo tienen actualmente 70 y 80 años de edad respectivamente, están enfermos y dependen de sus hijos mayores y de dos tías que, a su vez, son madres y están al cuidado de sus propios hijos; éstas últimas trabajan esporádicamente y son las que brindan sustento al hogar.

Las tías manifestaron estar cansadas de Juanjo porque le gusta estar todo el día en la calle, es amigüero y no sabe distinguir entre lo malo y lo bueno, por lo cual es manipulado por sus amigos que consumen drogas y roban. Refieren que Juanjo dejó de estudiar tres años atrás y que eso fue mejor para ellas porque así tenían menos gastos. Se derivó al adolescente para que reciba tratamiento terapéutico por consumo de drogas; sin embargo, no acudieron, aduciendo que no tenían dinero y que Juanjo no iba porque no podía. Luego se insistió a través del Centro Psiquiátrico San José, donde el adolescente recibió la medicación que necesitaba, pero luego la familia y Juanjo se olvidaban de seguir la toma de medicamentos.

Pese a ello, observamos que Juanjo es un adolescente que desde el primer momento se mostró accesible con nosotros, ha sido colaborador, respetuoso y nos decía que deseaba salir del problema que tiene, que deseaba trabajar, por ello asistió a varias evaluaciones para ingresar al programa laboral de la Municipalidad de Lima; actualmente participa en el Programa Chicos Ecológicos.

Juanjo reconoce que su situación es complicada, que está expuesto a riesgos, sin embargo continúa trabajando y sigue la terapia para salir del consumo de drogas. Se le brinda un acompañamiento permanente, se le apoya y se le recuerda que debe tomar sus medicamentos. Tiene planes de volver a estudiar, acude todas las semanas a sus citas con nosotros; vemos que poco a poco va construyendo un proyecto de vida.

## ¿Qué aprendí?

*Por las dificultades que presentan a nivel personal y en su entorno familiar y social, se podría creer que ciertos adolescentes no podrán superarse. Si bien es difícil, no es imposible, como vemos en la historia de Juanjo. No podemos juzgar y tomar decisiones sobre los adolescentes solo por su entorno y sus antecedentes: mientras ellos tengan alguna motivación, algún deseo, pueden salir adelante. No es fácil, es un caminar paso a paso.*



## Reflexiones

Los aprendizajes encontrados por el equipo de profesionales nos indican que:

- Las percepciones están marcadas por la experiencia previa, por los valores y prejuicios, entre otros aspectos. La experiencia en el programa muestra que no debemos dejarnos llevar solo por la primera impresión que nos da el adolescente sin conocerlo antes, sin darle la oportunidad de escucharlo, sin escuchar a sus padres y a aquellas personas o profesionales que puedan brindar alguna información sobre él. Quedarse solo con la primera impresión podría llevar a los profesionales a sesgar su evaluación y emitir un juicio previo que no favorecerá al adolescente. Por ello es necesario hacer el intento de desprenderse de los prejuicios y ver al adolescente no como un infractor, sino como un joven que necesita ser escuchado y atendido también en las carencias y dificultades que lo pudieron llevar a cometer una infracción.
- Los casos de adolescentes en conflicto con la ley penal que se atienden en el programa no son casos “fáciles”, por decir así. Son casos con situaciones complejas, de abandono, maltrato, falta de orientación y atención de aquellas necesidades que debieron proveer sus padres, la comunidad y el Estado para que alcancen un desarrollo saludable. En este contexto, los profesionales del programa se encontraron con algunos adolescentes que mostraban rápidamente mucha motivación por cambiar y superar sus dificultades, y así lo lograron; pero también encontraron a otros que les tomó más tiempo decidir que querían cambiar. También encontraron que algunos adolescentes que demostraban que habían decidido dejar las conductas y situaciones de riesgo, nuevamente se veían involucrados en ellas, algunos al poco tiempo nuevamente las dejaban y otros seguían en el camino de riesgo. De todo esto, la experiencia muestra para algunos profesionales que cada adolescente es diferente, que cada uno de ellos tiene su propio tiempo y que los cambios no son inmediatos. Esta situación pone a los profesionales en una situación de mucha incertidumbre durante la intervención, por ello recomiendan prepararse para tener los conocimientos y estrategias adecuados para orientar y acompañar a los adolescentes en este camino tan difícil.
- Uno de los aspectos centrales en la intervención con los adolescentes con un enfoque restaurativo es abordar la responsabilidad, no solo por la infracción cometida, sino la responsabilidad por las decisiones que toma. Una de las decisiones que debe tomar el adolescente al ingresar al programa es decidir cambiar, por ello toda intervención debe partir del consentimiento y la voluntad de cambio, aunque sea incipiente. La experiencia muestra que es necesario que el adolescente manifieste su motivación y voluntad de querer cambiar; sin esto, será muy difícil la intervención, si además no se cuenta con el apoyo de la familia, es muy poco lo que los profesionales pueden hacer. No todo está en las manos del programa, siempre está primero la libertad de la persona de decidir y optar por qué camino seguir, y eso es algo sobre lo que no se puede ejercer control. Por ello existe la necesidad prioritaria de promover en el adolescente la reflexión sobre su responsabilidad, sobre sus decisiones y las consecuencias de ellas, para lo cual se debe tener mucha paciencia, hay que motivarlo, los profesionales no deben desanimarse ni frustrarse porque, como se dijo anteriormente, cada adolescente decidirá cuándo es su momento de cambiar.
- Es muy importante para los adolescentes la actitud, el trato y la disposición de los profesionales hacia ellos, aunque con frecuencia los profesionales piensen que no lo es y que eso no es “suficiente”. Relacionarse con cada adolescente con una actitud positiva, manifestarles y mostrarles que se quiere escucharlos, comprenderlos, que se cree en ellos, en su posibilidad de cambio, que se les está conociendo y que se reconocen sus habilidades, hace que se sientan más seguros, más optimistas, y los puede motivar a sostener paulatinos cambios en sus conductas de riesgo y, sobre todo, les permite adquirir una mirada diferente de la administración de justicia, una justicia más humana.

## 2.2 La Intervención con las Familias de los Adolescentes del Programa

La familia constituye una influencia importante para el desarrollo y el ajuste del adolescente. Las formas de relacionarse y los estilos parentales son importantes tanto para el desarrollo del adolescente como para el bienestar emocional de los padres. (Oliva, 2006)<sup>17</sup>.

En la intervención que desarrolla el Programa JJR es esencial abordar a la familia. Para ello, se involucra a la familia desde la evaluación del adolescente hasta el desarrollo de su programa de orientación. En las actividades planificadas en el programa de orientación, se promueve la participación activa de la familia, motivándola a reflexionar y asumir con responsabilidad el acompañamiento del proceso educativo que siguen los adolescentes. Además, se les anima a participar en actividades que les ayudan en la adquisición de habilidades para guiar el desarrollo de sus hijos.

En este capítulo se presentan historias y aprendizajes recogidos al respecto, que reafirman la importancia de incorporar a la familia en la intervención con los adolescentes.

### CAMILO, mi mejor escuela

#### Kelly Calderón Pérez

Fiscal Provincial de Familia de Villa María del Triunfo

No tuve un proceso de inducción previo a mi llegada a Lima Sur, conocía el Programa Justicia Juvenil Restaurativa solo a través de la Academia de la Magistratura y gracias a José y Rosario, quienes desde que llegué y vieron mi mirada tan sancionadora o inquieta frente al infractor, no se cansaron y no se cansarán de absolver todas mis dudas. En ese proceso de duda y desconfianza, llegó Camilo, de 16 años, detenido por un robo agravado en el que se había atacado con piedras a la agraviada, según la denuncia.

Su apariencia me atemorizaba, su mirada, su postura, su modo de hablar, la manera en que miraba cada una de las puertas y ventanas de la oficina. Mi primera decisión fue denunciarlo, no lo quería ver más por allí, ¡ni un minuto más! La denuncia estaba lista, se iba de la oficina, ¡excelente!, pensé. De pronto, llega su madre con su hermano, me contaron de él, de lo que hacía por ayudar en casa, de lo mucho que significaba para ellos, de cómo llega a verse implicado en conductas de riesgo, y así, Camilo ya no era más un "delincuente peligroso" en mi cabeza, sino solo un adolescente cuya familia lo amaba y a la que él amaba, con ganas de salir de esas conductas de riesgo, con una familia dispuesta a apoyarlo... Fue así que no formalicé la denuncia: Camilo fue derivado al Programa JJR y posteriormente se le aplicó la remisión fiscal.

#### ¿Qué aprendí?

*Como Fiscales de Familia debemos comprender que ciertas conductas de riesgo se dan en los adolescentes y que no debemos verlos solo por su apariencia física o la gravedad del hecho cometido, sino como seres humanos en proceso de desarrollo.*

*Del mismo modo, es muy importante la presencia de la familia para la apreciación del Fiscal. Lo que la familia nos cuenta sobre el adolescente, su condición, su problemática, y la actitud que tienen con respecto a él, nos permiten contar con mayor y mejor información y así tomar la mejor decisión para el adolescente..*

17 Relaciones familiares y desarrollo adolescente. Anuario de Psicología de la Facultat de Psicologia, Universitat de Barcelona, vol.37 (3), pp. 209-223. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/61838/82584>

# Rompiendo cadenas, uniendo familias

## Jaqueline García La Torre

Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario de Trujillo

En mayo del 2013 se llevó a cabo un taller vivencial en el auditorio del Ministerio Público con la participación de los adolescentes del Programa Justicia Juvenil Restaurativa y sus padres. Esta actividad se realizó debido a que se identificó, en las visitas domiciliarias, que los vínculos de unión familiar se encontraban resquebrajados, y esta problemática era similar en la mayoría de los casos en los que interveníamos. Para abordar dicha situación se creyó conveniente desarrollar talleres para fomentar la convivencia de padres e hijos.

Para el taller contamos con la intervención de un especialista que, a través de dinámicas reflexivas y vivenciales, logró sensibilizar los corazones de adolescentes y padres. Se utilizó como método la expresión de sentimientos verdaderos y el recuerdo de experiencias felices y tristes vividas en las familias a fin de que ellos mismos conocieran el sentir de cada uno ante las situaciones experimentadas. Durante la sesión hubo un momento de reflexión en que los padres supieron reconocer sus errores y aceptaron muchas de sus debilidades en el cuidado y atención de la familia. Así mismo se pudo ver cómo los adolescentes mostraban apertura para fortalecer nuevamente la unión familiar. Pudimos apreciar que se logró fomentar la comunicación y que se dio inicio al restablecimiento de la confianza y el fortalecimiento de los lazos afectivos de las familias.

## ¿Qué aprendí?

*Los padres son una pieza fundamental para que sus hijos se puedan reintegrar a la comunidad y puedan construir un proyecto de vida; por ello es necesario abordar en la intervención con los adolescentes el aspecto afectivo de su entorno familiar. Padres e hijos pueden reconstruir su vida personal y familiar a través de la expresión de afecto para romper aquellas cadenas que impiden la unión familiar. La metodología vivencial utilizada en el taller fue muy bien recibida y nos permitió abordar estos aspectos.*

## El primer discurso

### Mirian Valderrama Aguilar

Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario de El Santa

Cuando atendíamos a adolescentes en la oficina del programa o en comisarías, escuchábamos decir a los padres o a los adolescentes: “me han dicho que me van a dar trabajo”, “a mi hijo lo van a llevar al colegio, lo van hacer cambiar y le van a dar todo”, “cuándo se lo van a dar, también necesitamos para sus hermanos”. Inclusive, en una ocasión, una señora nos pidió dinero.

Más adelante, en el proceso de evaluación, observábamos que los padres asumían una actitud pasiva. También se quejaban continuamente ante el Equipo Interdisciplinario o por teléfono sobre la conducta de sus hijos, nos decían: “señorita, mi hijo se ha portado mal”, “ha salido hasta la noche, no me hace caso”. Era como si entendiesen que el Equipo Interdisciplinario asumía la responsabilidad y el control sobre la conducta de sus hijos.

Creemos que la primera información que recibían sobre el programa les creaba expectativas que no podíamos ni debíamos asumir, era información que estaba cargada de emociones, de ganas de querer apoyar, pero que no estaba de acuerdo con la realidad y los objetivos del programa, además de que no era conveniente.

## ¿Qué aprendí?

*En el primer contacto con el adolescente y su familia, es muy importante el mensaje y la información que se transmite porque de ello depende la actitud y la responsabilidad que ellos asuman durante la investigación y la ejecución de su programa de orientación. Por eso debemos coordinar a fin de brindar un mismo discurso en la atención. En ocasiones, podemos sentirnos conmovidos por sus necesidades y ofrecer cosas que no podremos cumplir y que tampoco son congruentes con el objetivo de promover la responsabilidad del adolescente y su familia. Si bien debemos procurar también la restitución de derechos y, por ende, la atención de sus necesidades, para ello debemos primero realizar una evaluación y utilizar las redes de apoyo de la comunidad para que las familias puedan tener acceso a ellas.*

## Reflexiones

Con respecto a las familias y la intervención con ellas, se han encontrado los siguientes aprendizajes:

- El rol de familia o del adulto responsable es fundamental en el desarrollo integral y el proceso de cambio conductual del adolescente, que necesita acompañamiento y orientación para ajustarse a los cambios propios de su edad, así como para desarrollar habilidades cognitivas y de razonamiento. Los adolescentes requieren practicar y experimentar cómo manejar nuevas situaciones y experiencias, e incorporar en su conducta valores, actitudes y percepciones. La familia debería hacerse cargo de estos aspectos. En los casos que se atienden en el programa se observó que la mayoría de familias carece de habilidades para hacerlo; por ello, abordar inicialmente en la intervención con los adolescentes el aspecto afectivo con su entorno familiar es básico; retomar la confianza y la conexión emocional puede facilitar el aprendizaje de habilidades y la asunción de responsabilidad de los padres o cuidadores para hacerse cargo de acompañar y orientar a sus hijos en su proceso de cambio.
- La población que atiende el programa presenta muchas necesidades y carencias. Los profesionales se pueden conmovir con ello, pero se debe procurar superar estas emociones y evitar sobre todo ofrecer cosas que no se podrán cumplir y que no son coherentes con la intervención que se brinda, por ejemplo, ofrecer trabajo, estudios o una intervención que no se sabrá si se podrá dar. Por ello, desde el contacto inicial con el adolescente y su familia, se debe coordinar entre el Equipo Interdisciplinario y los Fiscales el uso de un mismo discurso, mensaje o información, ya que de esto dependerá la actitud que asuman. Es conveniente evitar un mensaje asistencialista y, más bien, transmitir mensajes e intervenciones que promuevan responsabilidad y empoderen a las familias para lograr acceso a las redes de apoyo de su comunidad para la atención de sus necesidades.
- La presencia de la familia en la comisaría es de suma importancia para que el Fiscal tenga una apreciación inicial de la situación del adolescente. Conversando con la familia, el Fiscal puede apreciar directamente la actitud e interés que los padres tienen hacia sus hijos, los problemas que presentan, conocer la imagen que tienen de su hijo; esta información y la percepción que les da el contacto directo con los padres, además de la apreciación del Equipo Interdisciplinario, permite al Fiscal tomar la mejor decisión con respecto al adolescente.
- Al igual que con los adolescentes, es importante planificar actividades con los padres o apoderados según las necesidades identificadas en la evaluación de aquellos. Entre las actividades desarrolladas en el programa, como ocurre con los adolescentes, las actividades grupales de tipo vivencial tienen mucha acogida y son muy bien recibidas por los padres, pues facilitan la reflexión sobre su rol, la reestructuración de pautas de crianza y formas de comunicación. De igual manera, los participantes encuentran un espacio para conversar y apoyarse.

## 2.3 Las víctimas en el Programa JJR

El enfoque restaurativo contempla trabajar el resarcimiento del daño a la víctima; resarcirla implica atender las necesidades inmediatas originadas por el daño sufrido, además de la reparación posterior que debe realizar el adolescente.

Si bien el Programa JJR no considera la atención directa con víctimas de las infracciones cometidas por los adolescentes, se ha reflexionado sobre la necesidad de buscar mecanismos y procedimientos para que, en la medida de las posibilidades, las víctimas reciban algún tipo de atención. Se trata de una tarea pendiente que debe impulsarse con instituciones públicas y privadas de la comunidad a fin de brindar la atención que necesitan las víctimas.

En los casos de flagrancia que atiende el programa, el Fiscal de Familia tiene contacto con la víctima y es quien le informa de los fines y objetivos del Programa JJR, así como de las acciones que se desarrollarán con el adolescente. Por otro lado, es probable que el Equipo Interdisciplinario se encuentre con la víctima; en esta situación, el equipo podría brindarle algún tipo de información a nombre del programa o el Ministerio Público.

Presentamos en este capítulo dos historias y lecciones aprendidas en relación a estos temas adquiridos en las intervenciones realizadas por el Programa JJR del Ministerio Público y la experiencia de Tdh en El Agustino.

### Disculpas a nombre del Estado

#### José Quispe Benavente

Psicólogo del Equipo Interdisciplinario de Villa María del Triunfo

Nos habían solicitado atender a unos adolescentes que se encontraban retenidos en una comisaría de Villa María. Acudimos con la trabajadora social y encontramos a cuatro adolescentes. También se encontraba presente la víctima. Nuestro equipo no atendía víctimas, pero en esa ocasión la Fiscal de Familia nos mencionó que la víctima estaba afectada emocionalmente y nos preguntó si podríamos explicarle algo sobre el Programa Justicia Juvenil Restaurativa. En esa ocasión accedimos y acudimos a entrevistarnos con ella.

Era una señora de 45 años, a quien le habían robado la cartera y un teléfono celular. Nos presentamos y optamos por pedirle disculpas a nombre del Estado por haber pasado por una experiencia así. Hicimos esto porque sentíamos que nadie lo había hecho y porque es el Estado el responsable de proteger a los ciudadanos, y pensamos que, como representantes de él, desde el Ministerio Público, éramos los encargados de hacerlo ante el hecho que ella había vivido. En ese momento no la mirábamos como a una víctima a la que solo le íbamos a brindar información o que estaría solo para escucharnos, sino que la vimos como una persona que había pasado por una experiencia muy desagradable; escuchamos lo que sentía, nos dijo además lo que pensaba sobre el hecho, le brindamos contención emocional, le proporcionamos la información que requería, le explicamos también que el programa no buscaba la impunidad del adolescente, sino la responsabilidad, el cambio y, en lo posible, la reparación.

La señora se sorprendió de ese gesto y de nuestro proceder, nos dio la impresión de que se sintió comprendida, escuchada y atendida en su dimensión como persona y ser humano. Cambió su mirada y su postura corporal, se mostró más tranquila y dispuesta a conversar, se observó que se quedó con una percepción favorable con respecto a lo que el programa iba a realizar con los adolescentes.

## ¿Qué aprendí?

*Es importante ofrecer una disculpa simbólica a las personas víctimas de infracciones de los adolescentes. Se percibe que esto es importante para que ellas se sientan mejor, muestran más apertura y confianza en lo que se hace. Un gesto sencillo, justo y merecido de ofrecer disculpas a nombre del Estado a las personas víctimas de delitos, nos abre la posibilidad de un encuentro diferente con ellas, nos puede permitir comunicarnos de manera adecuada y así transmitirle que queremos apoyarla, contenerla, y que no solo está para que brinde información sobre el hecho vivido, sino sobre todo para que, poco a poco, recupere la tranquilidad y el equilibrio en su vida.*

*Las personas víctimas de delitos requieren no solo de información sobre el proceso a seguir, también requieren ser atendidas y escuchadas acerca de lo que sienten y piensan sobre lo sucedido y sobre sus expectativas con respecto al proceso legal a seguir.*

## Víctimas atendidas en sede policial: Necesidad de ser escuchadas en momentos de crisis

### Luis Alexis Cucho Jurado

Facilitador de Procesos Restaurativos en Terre des hommes - Lausanne

Alberto, de 45 años de edad, su hijo Paulo, de 20 años, y su vecino Enrique, de 40 años, víctimas de robo agravado por un grupo de adolescentes, fueron atendidos en la Comisaría de la Corporación de El Agustino, por el equipo especializado en víctimas de la Fundación Terre des hommes.

Al inicio de la entrevista los tres estaban desconfiados y temerosos, sin embargo, la presentación, identificación, así como la actitud empática y de escucha del personal de Tdh ayudó a que cada uno de ellos se animase a narrar los hechos ocurridos. Los tres refieren que se encontraban festejando el cumpleaños de un amigo en común, en un local cercano a la zona de Puente Nuevo y, a la hora de salir, fueron víctimas de agresión con violencia y robo por parte de un grupo de adolescentes: "Un momento tan agradable que estábamos pasando con mis amigos, en segundos se convirtió en un momento de angustia, tristeza y rabia; hasta pensamos que íbamos a perder la vida porque nos tiraron al suelo golpeándonos con piedras en la cabeza, por ello los tres tenemos la cabeza rota, llegó un momento en que perdimos el conocimiento, gracias a Dios en esos momentos pasó un carro de la policía y pudo auxiliarnos y capturar a algunos de estos adolescentes... ahora qué hacemos aquí perdiendo el tiempo, todos tenemos que trabajar, espero que se haga justicia y que estos adolescente puedan devolvernos nuestras pertenencias".

Al finalizar la entrevista, los tres agradecieron la atención manifestando sentirse más aliviados y reconocieron la gentileza de quienes se preocupan por las víctimas. Algo muy interesante fue que ellos mismos pidieron seguir en contacto con la Fundación Terre des hommes y declararon su intención de llamar o acudir, si se les necesitaba. Esta actitud nos revela lo bueno que fue haber intervenido en esta situación de crisis.

## ¿Qué aprendí?

*La atención a la víctima en sede policial, al brindarle soporte en el momento de ocurrido el hecho, implica no sólo responder a necesidades fundamentales como el ser escuchado y comprendido, pues la inmediatez de la respuesta evita que los sentimientos de desamparo agraven su condición de víctima.*

*La actitud empática, la escucha activa, el lenguaje verbal y no verbal son estrategias fundamentales para la atención a las víctimas en la comisaría policial en la medida que generan confianza en los profesionales y en la atención que se brinda.*

## Reflexiones

Las infracciones a la ley penal cometidas por adolescentes generalmente producen daño y sufrimiento a las personas agraviadas, lo cual exige una atención oportuna, efectiva e integral. Lamentablemente, en nuestra sociedad, los servicios de atención a la víctima son muy limitados. Por un lado, los funcionarios del sistema de justicia no están debidamente formados y carecen de protocolos y criterios claros para brindar contención, orientación o cualquier otro tipo de apoyo; por otro lado, existen muy pocos servicios de atención especializada ofrecidos por instituciones públicas y privadas. Esta situación hace que se profundicen en las víctimas los sentimientos de abandono y frustración, prolonga los daños y sus consecuencias frecuentemente traumáticas, alimenta la imagen del sistema de justicia como un sistema burocrático, ineficiente e indolente.

Entre las múltiples lecciones aprendidas en la atención en comisaría a las víctimas de infracciones cometidas por adolescentes, existen dos que nos parecen muy relevantes: por un lado, es muy importante la oportunidad e inmediatez en la atención a estas personas porque se evita la profundización y prolongación de las consecuencias perniciosas de la agresión y se refuerzan los sentimientos de protección en ellas; por otro lado, la actitud empática, la escucha activa, el lenguaje verbal y no verbal por parte de las personas que atienden a las víctimas genera la confianza necesaria para recibir una atención efectiva.

## 2.4 La Reparación del Daño

El Ministerio Público y la Fundación Tdh, con la intención de concretar el enfoque restaurativo, establecieron una estrategia interinstitucional que desarrolla precisamente las tres dimensiones fundamentales de este enfoque, a saber: la reparación del daño a la víctima, la responsabilización del adolescente infractor y la reintegración de éste y de la víctima a la comunidad.

En el presente capítulo vamos a centrarnos en las experiencias que ambas instituciones, en forma individual y conjunta, vienen desarrollando con la finalidad de reparar el daño ocasionado, tanto a la víctima como a la comunidad, como consecuencia de la infracción a la ley cometida por adolescentes.

## La playa y el cambio de actitud

### Carlos Ching Castañeda

Coordinador Técnico Local del Programa JJR de Chiclayo

A fines del 2014, los integrantes del Equipo Interdisciplinario del Programa Justicia Juvenil Restaurativa en Chiclayo me señalaron que habían citado a un adolescente y a su madre para entrevistarse conmigo, debido a que venían incumpliendo las disposiciones establecidas en su programa de orientación; tampoco se observaba disposición a cambiar de conducta sino reticencia.

Cuando se dio la reunión, el adolescente mostraba una actitud altiva, declaraba que ya había cumplido con lo indicado por los profesionales del Equipo Interdisciplinario e incluso llegó a levantar la voz y lanzar sobre la mesa el sobre con el informe psicológico y el control de asistencia. Al abrir el mismo sobre que arrojó, observé que el informe consignaba que el adolescente no había colaborado en el proceso de su programa de orientación: era un informe desfavorable.

Al proseguir la entrevista, el adolescente dijo que quería tener una buena relación con su hermanita menor y que en el futuro no quería que se le enrostrara el problema con la justicia que había tenido. Fue entonces que se le informó que el programa estaba planificando un proceso restaurativo con la comunidad en la ciudad de Pimentel, con el propósito de contribuir al cuidado y mantenimiento de las playas y restablecer las relaciones quebrantadas con la comunidad por las infracciones a la ley, y se le propuso participar, para lo cual debía asistir a un taller de sensibilización y preparar su cartel informativo.

El adolescente, finalmente, asistió a la actividad puntualmente, demostrando desde el inicio un cambio de actitud, integrándose con sus compañeros, cumpliendo con las disposiciones del Fiscal y los profesionales del equipo del programa. Se le observó entusiasmado, disciplinado y comunicativo con los usuarios de la playa, a quienes les brindaba mensajes para cuidar y preservar la limpieza. Desde su participación en dicha actividad, cambió de actitud y se mostró con mejor disposición para dejarse orientar.

## ¿Qué aprendí?

*Los adolescentes, cuando no encuentran afinidad con las actividades propuestas por el programa, suelen dejar de cumplirlas; por ello, para lograr los objetivos, es importante ser creativos y ofrecerles diversas opciones sobre las cuales negociar y concertar con ellos.*

*A veces, una mirada externa a los profesionales que intervienen con el adolescente, puede ser importante para mejorar o fortalecer el proceso educativo.*

*Los adolescentes infractores pueden cambiar su conducta realizando acciones de contribución ciudadana como forma de reparar el daño, lo cual les permite asumir su responsabilidad con dignidad ante los otros, así como reivindicarse con sí mismos.*

## En el diálogo... te conozco

### Ricardo Denis Herrera Soto

Fiscal Provincial de Familia de Trujillo

En noviembre de 2013, la policía condujo a un adolescente llamado Vicente, de 17 años, al despacho del Fiscal por el robo de un teléfono celular a un niño de 11 años. Eran cuatro los adolescentes que habían participado en el robo, pero la policía sólo pudo intervenir a uno de ellos. Estaba presente en el despacho el padre del niño víctima del robo, que se encontraba muy enojado porque habían empujado violentamente a su hijo en el momento de la agresión. Él había hecho la denuncia a la policía y presionaba para que el hecho no quede impune.

Mientras esperaban a los padres del adolescente ofensor, el padre del niño estableció conversación con el adolescente investigado. Vicente no sólo le contó cómo ocurrió el hecho, sino también sobre su vida, con quiénes vivía y cómo ganaba dinero en la calle haciendo malabares, entre otras cosas. Vicente se mostró arrepentido. Al parecer, el señor, al escuchar al adolescente y conocer sobre las condiciones en que vivía, se sintió conmovido, cambió de actitud y se tranquilizó.

Luego me manifestó que no era su deseo que el adolescente vaya a un centro juvenil, tan solo quería que le devolvieran el celular. Posteriormente, al llegar los familiares, se conversó con ellos, se logró recuperar el celular y devolverlo al niño.

## ¿Qué aprendí?

*El encuentro y diálogo espontáneo entre el ofensor y la víctima, en un contexto de respeto y protección, permite el conocimiento mutuo, amplía sus perspectivas, genera empatía y distiende el conflicto favoreciendo la construcción de una solución reparadora.*



# Encuentros que rompen muros, crean puentes y abren nuevos caminos

## Gina Aguirre Baneo

Facilitadora de Procesos Restaurativos en Terre des hommes –Lausanne

A inicios del 2015, facilitamos un encuentro entre Rodolfo, un adolescente de 17 años, y Verónica, una señora de 40 años, a propósito del robo de 800 soles que Verónica llevaba en su cartera. En la reunión, Verónica contó lo traumático que había sido para ella el agravio sufrido, dijo que sintió mucho miedo, y también tristeza y rabia, porque el dinero que llevaba dentro de su cartera lo había conseguido con mucho esfuerzo para realizar un examen médico a su madre enferma.

Cuando le tocó hablar, Rodolfo dijo que lamentaba lo sucedido, pero que él no había participado en el hecho (algo que nos sorprendió, pues previamente había aceptado su responsabilidad). Ante ello, Verónica le miró a los ojos, y le dijo: “No me mientas más hijo... tú y yo sabemos perfectamente lo que pasó ese día... por favor, sólo te pido que ya no mientas más”. Bastó que le dijera eso para que Rodolfo la mirara a los ojos con gesto afligido y las manos entrelazadas y le respondiera: “Discúlpeme, señora, usted tiene razón. Sí, yo le he causado daño, discúlpeme por favor... Yo también tengo madre y no me gustaría que a ella le hagan lo mismo”.

Verónica, mirando fija y tiernamente al adolescente, le cuenta una historia que casi guardaba como un secreto: “Cuando era niña, fui regalada por mis padres a unos familiares a cambio de una chacra. Ellos, con engaños, me trajeron a la capital”. Verónica relató que vivió muchos años con rencor y resentimiento hacia sus padres, que pensó en destruir su vida y darse al abandono; sin embargo, optó por seguir del lado bueno de la vida. Muchos años después, logró encontrar y perdonar a sus padres, incluso se hizo cargo de uno de ellos.

Rodolfo y su madre agradecieron a Verónica por compartir su historia. Rodolfo renovó sus disculpas, ambos se levantaron de sus asientos, se miraron y se abrazaron fuertemente. Rodolfo le pidió un plazo para entregarle el dinero robado. A la semana siguiente, ambos se encontraron, Rodolfo devolvió el dinero y le contó que consiguió un trabajo temporal en una carnicería juntamente con su madre y su padrastro. Verónica, emocionada, felicitó al adolescente y le comentó que ha compartido el hecho con su familia, y que poco a poco está logrando perder el temor que sentía al salir a la calle y que se encuentra más tranquila y estable emocionalmente.

## ¿Qué aprendí?

*El encuentro y diálogo entre el adolescente infractor y la víctima, permite que el adolescente, al escuchar a la víctima y ser confrontado con ella, tome conciencia del daño que ha ocasionado, pida disculpas y se comprometa a reparar el daño; también permite que la víctima, al conocer y escuchar el arrepentimiento y las disculpas del adolescente, cambie su perspectiva sobre el hecho y pierda temor de volver a sufrir una agresión futura.*

*El encuentro y el diálogo directo permiten que la víctima confronte al adolescente infractor, haciéndolo reaccionar y asumir su responsabilidad.*

*La expresión sincera y abierta, tanto del adolescente como de la víctima, genera un ambiente propicio, adecuado y acogedor para el desarrollo de los encuentros y el diálogo entre ellos.*

# Las adversidades no son limitaciones para la participación en los procesos restaurativos

**Luis Alexis Cucho Jurado**

Facilitador de Procesos Restaurativos en Terre des hommes –Lausanne

Mario, de 17 años de edad, fue derivado por el Juzgado de Familia de El Agustino al Proyecto de Justicia Juvenil Restaurativa. Era responsable de una infracción contra el patrimonio en la modalidad de hurto simple. Había quedado huérfano a los tres años de edad, fugó varias veces de su casa, incluso fue internado en un albergue a la edad de 13 años, donde sufrió una serie de maltratos y vejámenes. Hace cuatro años desertó de la escuela; en la actualidad, trabaja en condiciones de riesgo (atendiendo una cantina de madrugada). Además evidenciaba un deterioro de su salud, estaba bajo de peso, tenía ataques de epilepsia y mostraba tendencias depresivas con ideas suicidas.

Con alguna resistencia al inicio, Mario aceptó su responsabilidad y manifestó su intención de encontrarse con la agraviada para reparar el daño. Por su parte, Patricia, la agraviada, en todo momento se mostró dispuesta a encontrarse y dialogar con Mario. En el proceso de preparación, por la enfermedad y los ataques frecuentes de epilepsia, se decidió preparar a Mario en su domicilio.

Al inicio de la mediación, el adolescente se mostraba nervioso, se cubría la cara con una chalina y se cogía de las manos de su madre. La agraviada, acompañada por una amiga, con mucha tranquilidad tomó la palabra y dijo: “Cuando sucedió el hecho me sentí mal, tenía cólera y me preguntaba por qué me pasó. Los 800 soles que me robaron no eran míos, tenía que pagar una cuenta. Si he venido, es para decirle al joven que no vuelva a robar. No deseo que me devuelvas el dinero, sólo quiero que, cuando nos veamos en el barrio, me digas que estás estudiando y trabajando, nada más”.

Cuando se le dio la palabra, Mario se quedó en silencio. Luego de unos segundos, comenzó a decir “Tengo miedo, le tengo miedo a la señora. De todo corazón quiero decirle que me disculpe, me perdone”. Ante la sorpresa de todos, el adolescente se pone de pie y se dirige hacia la víctima, abre sus brazos y le dice: “¿Puedo abrazarla?”. La señora le respondió: “Claro, hijito”. El adolescente la abraza muy fuerte y se pone a llorar diciéndole: “Perdón, perdón”. La víctima le dice: “Estás perdonado, ya no llores”, le coge la cara con sus dos manos y le limpia sus lágrimas; en esos momentos, también a la agraviada se le caen las lágrimas.

La reunión termina con la firma de un acuerdo entre las dos partes. La agraviada declara estar conforme con las disculpas ofrecidas por el adolescente. Luego, en el compartir, Mario tenía una actitud diferente, estaba muy motivado y le contaba a Patricia las actividades que estaba realizando.

## ¿Qué aprendí?

*A pesar de las adversidades en su vida personal y familiar, los adolescentes que han cometido una infracción tienen interés, motivación y disposición de participar en los procesos restaurativos. Frecuentemente las limitaciones están en nuestra propia imaginación.*

*Se debe considerar el estado de salud para definir y establecer las condiciones de la participación de los adolescentes en los procesos restaurativos. Sufrir una enfermedad o una discapacidad no debe ser impedimento para participar en procesos restaurativos. La reparación del daño debe ser considerada como un derecho tanto de la víctima como del infractor.*

*Los procesos restaurativos, en las etapas de evaluación y preparación, no necesariamente tienen que llevarse a cabo en las oficinas del programa; pueden desarrollarse en los domicilios, si se dan las condiciones. El manual de procesos restaurativos se debe considerar como una guía de orientación antes que como normas procedimentales rígidas e inflexibles.*

## Mensajes reparadores, mensajes que sanan corazones

### Milly Carolina Espinoza Pinillos

Facilitadora de Procesos Restaurativos en Terre des hommes –Lausanne

Mónica había sido víctima de robo agravado. Camino a su trabajo, Piero le arrebató su cartera, causándole daño físico pero sobre todo emocional. Mónica había decidido participar del proceso restaurativo de manera indirecta. Ella tenía temor de encontrarse con el adolescente ofensor, pero quería tener la oportunidad de saber que había sucedido con él y, de ser posible, enviarle un mensaje. Como facilitadora, yo serviría de nexo para hacer llegar a Piero sus sentimientos y pensamientos. Esa podía ser una oportunidad de sentirse reparada por lo que le sucedió y quizás, por fin, cerrar de forma saludable esa experiencia.

Piero pintó un cuadro para Mónica, colocando en la parte inferior un mensaje: “El cambio no sólo se ve con los ojos, sino también con el corazón”. Al entregarle el cuadro, Mónica manifestó sentirse conmovida, quiso saber a qué se dedicaba el adolescente, si vivía con sus padres y cuál era su situación legal. Le llamó la atención saber que los padres del adolescente estaban separados y sólo me dijo: “Mis padres también están separados”.

Aunque desde un inicio había decidido dirigir una carta de respuesta a Piero, comentó sentirse ahora mucho más motivada de hacerlo. Y así fue. Horas más tarde, Piero llegó al proyecto, leyó la misiva que le había dejado Mónica y comentó que, si bien muchas veces se había imaginado el dolor de su víctima, sólo ese día realmente, a partir de las palabras de su víctima, lo había sentido. Además, sentía que Mónica le había perdonado y que dicha experiencia le había sido aleccionadora, pues Mónica le había escrito: “Gracias, pues esta experiencia me ha dado la oportunidad de aprender a perdonar”.

### ¿Qué aprendí?

*Los mensajes sinceros intercambiados entre el adolescente infractor y la víctima no sólo favorecen la comunicación entre ellos, también pueden tener un fuerte impacto emocional que los lleva a nuevos aprendizajes, a experimentar el perdón o a restablecer relaciones.*

*La comunicación entre el adolescente infractor y la víctima, a través de cartas, favorece el mutuo conocimiento y puede generar empatía entre ellos.*

*Para facilitar la comunicación entre los adolescentes infractores y las víctimas se pueden poner a su disposición diversos medios: cartas, vídeos, collages, cuadros de pintura.*

## Mediación indirecta y la participación de las víctimas con personería jurídica

### María Eugenia Arrascue Paredes

Facilitadora de Procesos Restaurativos en Terre des hommes –Lausanne

Por el hurto de un desodorante y una pasta dental en un supermercado de Chiclayo, el Ministerio Público derivó a Moises a la Fundación Tdh para que participe en un proceso restaurativo. Moises realizó un estupendo programa de orientación; su participación fue constante y el soporte de la familia, digno de resaltar. Cuando conocí a Moises, tuve la mejor impresión, pues era un adolescente respetuoso que provenía de una familia de escasos recursos económicos, pero de sólidos principios religiosos. Moises radica en el campo y, al igual que él, su padre se dedica a labrar la tierra; él ha culminado la escuela y tiene como meta postular a la Escuela de Policía.

Al visitar el supermercado, el supervisor de seguridad declaró estar sorprendido por la existencia del Programa Justicia Juvenil Restaurativa que el Ministerio Público aplica en Chiclayo. Nuestra propuesta fue invitar a sus representantes a participar en un proceso de mediación con Moises. Después de canalizar nuestro pedido, la representante legal nos comunicó que deseaban participar de una mediación indirecta, indicando como necesidad de reparación que la Fundación informe del avance del programa de orientación conducido por el Ministerio Público; así mismo indicaron tener toda la disposición a recibir el material de reparación enviado por el adolescente. También nos manifestaron que todo fuese realizado de manera formal.

Moises les escribió una carta sencilla pero a la vez muy impactante, con algunas imágenes de su participación en el programa de orientación del Ministerio Público. En dicha carta, Moises manifestaba su arrepentimiento, solicitaba disculpas y les transmitía su experiencia de vida.

Cuando el supervisor de seguridad del supermercado leyó la carta, acompañado del jefe de la sucursal donde había sucedido el incidente, declaró sentirse "más que reparado". Indicó que, a partir de la fecha, todos los casos ocurridos en esos supermercados de Lambayeque serían conducidos formalmente de la misma manera. Además, solicitó que en el informe transmitido al adolescente y al Fiscal se consignase el pedido especial de que, cuando el adolescente cumpla 18 años de edad, acuda al supermercado a solicitar un puesto de empleo.

## ¿Qué aprendí?

*La mediación indirecta puede ser un mecanismo de reparación tanto para personas naturales como jurídicas. Las empresas, a través de sus representantes y trabajadores, pueden participar de procesos restaurativos indirectos. La mediación indirecta, al igual que la mediación directa, puede tener un impacto profundo tanto en los adolescentes como en la víctima, sobre todo si se hace una adecuada preparación.*

*La víctima puede participar de procesos restaurativos y ser reparada, aun cuando no pueda reunirse directamente con el ofensor por política empresarial.*

*El tomar conocimiento de las disculpas de los adolescentes que hurtan en los supermercados y del trabajo que realizan las instituciones del Estado con ellos, puede ser un mecanismo efectivo de reparación para los representantes de dichos centros comerciales.*

## Reflexiones

La justicia restaurativa tiene tres dimensiones fundamentales: la reparación del daño causado a la víctima, la asunción de la responsabilidad por parte del adolescente en conflicto con la ley penal y la reintegración a la comunidad tanto de éste como de la víctima. La Fundación Terre des hommes - Lausanne impulsa procesos restaurativos que desarrollan estas tres dimensiones.

Los procesos restaurativos que impulsa Tdh se desarrollan con la participación de la víctima, en forma directa o indirecta, o sin ella. Los procesos restaurativos son directos cuando se promueve el encuentro y el diálogo entre el adolescente y la víctima, a través de la mediación, la reunión restaurativa familiar o la reunión restaurativa comunitaria; y son indirectos, cuando se promueve la comunicación entre ellos a través de cartas, audios, vídeos, collages, pinturas o cualquier otra herramienta comunicativa. En caso de que la víctima no quiera participar en forma directa ni indirecta, o si no es hallada o identificada, se promueve la reparación del daño en forma simbólica a través de acciones de servicio a la comunidad, las cuales se pueden desarrollar en forma individual o grupal.

Es importante precisar que los procesos restaurativos se pueden aplicar en las distintas fases del proyecto, tal como lo viene haciendo Tdh. En efecto, los procesos restaurativos se aplican en el marco de la remisión fiscal y, también, en la ejecución de medidas socioeducativas como la libertad asistida o la prestación de servicios a la comunidad. En el primer caso, la justicia

restaurativa representa una alternativa al sistema de justicia porque resuelve el conflicto por otros medios, no judiciales; en el segundo caso, sirve como complemento porque fortalece el proceso educativo del adolescente y permite una reparación integral a la víctima.

El encuentro y diálogo directo entre el adolescente y la víctima tiene efectos positivos. A la víctima le da la oportunidad de ser escuchada, expresar sus sentimientos, proponer la forma como espera ser reparada, recibir una disculpa, una restitución o compensación, e incluso recuperar el pleno control de su vida al disminuir el nivel de temor, miedo o desconfianza. Los adolescentes, por su parte, tienen la oportunidad de escuchar a la víctima y comprender mejor las consecuencias de sus actos, así como la oportunidad de reivindicarse dando una auténtica disculpa y comprometiéndose a hacer algo efectivo para reparar el daño, sea restituyendo el bien, haciendo un pago compensatorio o cumpliendo cualquier otro acuerdo entre las partes.

En esa medida, los procesos restaurativos son transformadores tanto de las condiciones del infractor y la víctima, como de las relaciones entre ellos. En efecto, dichos procesos favorecen la superación de las indeseables consecuencias generadas por la infracción a través de la realización de acciones reparadoras, con la participación activa y protagónica tanto de la víctima como del adolescente. Por un lado, el infractor y la víctima logran asumirse como personas y ciudadanos; por otro lado, el conocimiento mutuo despierta sentimientos de empatía y solidaridad entre ellos.

Dada la importancia reparadora y transformadora de los procesos restaurativos, en caso de que una de las partes, el adolescente o la víctima, sufra de alguna enfermedad o discapacidad, se deben generar las condiciones necesarias para hacer posible su participación. Esto lleva a la consideración de que reparar el daño es un derecho, que toda persona tiene derecho a reivindicarse, a enmendar el daño ocasionado, a restablecer las relaciones y a recuperar la confianza de los demás.

Teniendo en cuenta estas razones, los facilitadores de los procesos restaurativos de Tdh procuran concretar, en primer lugar, el encuentro y diálogo directo entre el adolescente y la víctima; sólo cuando se agotan estos intentos, se ofrecen otras alternativas como el envío de cartas, collages u otros medios para facilitar una comunicación efectiva entre ambos.

El éxito y los buenos resultados de dichos procesos dependen, en mucho, de la preparación de las partes y sus acompañantes (familiares o personas de apoyo). Los facilitadores deben asegurar la disposición a participar y a asumir los compromisos que se deriven de ellos, la selección del proceso restaurativo más apropiado, así como la comunicación de los procedimientos, las condiciones e implicancias de los procesos restaurativos. Es importante tener en cuenta que promover la participación de la víctima requiere paciencia, flexibilidad y persuasión, por lo que, respetando siempre su voluntad, se le debe brindar amplia información sobre los procesos y sus beneficios, así como los criterios, pautas y reglas a seguir en los procesos restaurativos a fin de brindarle un contexto de protección y seguridad.

Generalmente se cree que las víctimas demandan principalmente una reparación material y económica, pero no ocurre siempre así. Las víctimas esperan, en principio, una reparación emocional o moral a través de la expresión de unas auténticas disculpas por parte del infractor.

En los procesos restaurativos indirectos los adolescentes hacen uso de herramientas de comunicación como cartas, collages, pinturas, audios o vídeos para transmitir a las víctimas una auténtica disculpa, darles cuenta del proceso educativo que siguen y ofrecerles una reparación económica; ello permite a las víctimas ser vindicadas, compensadas o resarcidas por el daño sufrido. En general, las víctimas se muestran satisfechas y reconfortadas por las disculpas y los ofrecimientos de reparación, lo cual aminora el temor de que vuelvan a ocurrir situaciones similares.

Se han dado en casos en que el agraviado es una empresa y, al verse limitados por sus políticas institucionales en cuanto a sostener un encuentro y diálogo con el adolescente, se les ha remitido cartas de disculpas que han obtenido un buen impacto entre los titulares y trabajadores de esos centros comerciales, así como entre los adolescentes y sus familias.

Es importante tener claro que la infracción también afecta a la comunidad, además de la víctima, por lo que las acciones de servicio comunitario derivadas de una remisión o una medida socioeducativa pueden ser formas de reparar el daño a la víctima de manera simbólica y de manera simultánea a la reparación a la comunidad. Las acciones de servicio comunitario representan una oportunidad para los adolescentes autores de una infracción para comprender las consecuencias pernicio-

sas de sus actos y reivindicarse ante sí mismos, ante la víctima y ante la comunidad. El reconocimiento de su actuar positivo es un aspecto que favorece su desarrollo personal y su reintegración como ciudadano a la comunidad.

La obligación del cumplimiento de una acción comunitaria o una prestación de servicios a la comunidad, si bien es una obligación jurídica que se deriva de una resolución judicial como consecuencia de una infracción a la ley penal, tiene mejores resultados si se cumplen algunas condiciones fundamentales:

- Es importante que el adolescente tenga el deseo y la voluntad de participar, lo cual favorece su involucramiento y compromiso; dicha voluntariedad se concreta en la posibilidad de elegir la modalidad y los beneficiarios de la reparación.
- La voluntariedad no significa que puede dejar de cumplir la obligación de reparar, sino que está de acuerdo con ella y quiere hacerlo. Es tarea del facilitador hacer reflexionar al adolescente sobre el hecho y despertar su conciencia al deber moral de reparar el daño causado.
- Es muy importante que el adolescente no sienta esta acción como un castigo.
- Estas acciones tienen un carácter educativo y reparativo, por lo que es necesario el acompañamiento del facilitador en la preparación para identificar y diseñar la acción a realizar, así como en la ejecución, para reflexionar sobre el sentido de la acción reparadora.
- La acción comunitaria a realizar debe tener relación con la infracción cometida; si no es posible, se deben promover acciones de ayuda solidaria, de preferencia con personas en situación de necesidad y vulnerabilidad, sobre todo niñas, niños y adolescentes.
- Se debe procurar que la acción a realizar implique un desafío y fortalezca los valores, capacidades y habilidades del adolescente.
- Se debe buscar que las consecuencias beneficiosas de su acción puedan ser palpables, visibles y, también, que haya expresiones de reconocimiento y gratitud por parte de las personas beneficiadas. Estas acciones deben ser gratificantes.
- Las acciones a realizar no deben generar un estigma, por lo que es preferible que su cumplimiento se realice en forma reservada.
- No debe asumirse el cumplimiento de esta obligación como una expiación (pago de las culpas a través de un sacrificio) sino como una redención (ser liberados de la carga). Las acciones de reparación deben lograr que el adolescente se vuelva a ganar la confianza de la comunidad y pueda retornar su lugar como un ciudadano confiable. La acción de reparación debe compensar simbólicamente el daño ocasionado.

Estas acciones de servicio comunitario promueven la responsabilidad activa, esto es, que el adolescente entiende que ha generado un daño y busca repararlo, logrando sentirse mejor consigo mismo y con la persona dañada, recuperar la confianza de la comunidad y finalmente sentir que ha cumplido con la ley. Esta perspectiva de responsabilidad activa se opone al castigo como forma de aprendizaje.

Las acciones de servicio comunitario pueden asumir diversas modalidades, una de ellas es la elaboración de murales restaurativos. La elaboración de estos murales tiene varias potencialidades: por un lado, es una oportunidad para reflexionar y comprender el daño y la necesidad de reparar; por otro lado, facilita la expresión de los sentimientos, emociones, ideas y propuestas; también puede promover y fortalecer las habilidades y capacidades expresivas y artísticas de los propios adolescentes; finalmente, transmite un mensaje significativo y positivo a la comunidad.

El arte puede ser transformador en la medida en que se convierta en una herramienta poderosa de expresión, que conecta los sentimientos e ideas de los autores con el público. De igual modo, un mural que transmite un contenido de Justicia Res-

taurativa, integrado al paisaje urbano, puede ser un instrumento que hace emocionar y reflexionar al público. El sentido y los efectos pueden ser de mayor impacto, si en su elaboración ha participado la comunidad.

## 2.5 La Comunidad y la Revinculación del Adolescente

La infracción de la ley resquebraja o rompe el vínculo del adolescente con su comunidad. La infracción no solo afecta a la víctima, también a su familia, a sus vecinos y a toda la comunidad que la rodea. Cuando un adolescente comete una infracción se rompe el vínculo que tenía con esa comunidad y las reacciones pueden ser diversas: sancionadoras, compasivas, negligentes. Lo concreto es que es importante restablecer los vínculos rotos como consecuencia de la infracción cometida. Se trata no sólo de que la comunidad abra las puertas nuevamente a los adolescentes para que puedan tener acceso a los servicios, sino de convivir nuevamente en un marco de respeto mutuo.

En el enfoque restaurativo la revinculación del adolescente también es un eje importante. El equipo del programa ha adquirido diversos aprendizajes con respecto a este tema, que han servido para acercarse a la comunidad y facilitar la revinculación y reintegración del adolescente en ella. En este capítulo encontraremos aprendizajes y reflexiones relacionados a este aspecto.

### Nosotros todo... ustedes nada

#### Rosa Valdivia Yaranga

Coordinadora Técnica Local del Programa JJR de Lima Sur

Como coordinadora técnica local del Programa Justicia Juvenil Restaurativa de Lima Sur, uno de los objetivos que debo cumplir es ubicar e involucrar unidades receptoras o de apoyo a los programas socioeducativos que realizan los adolescentes como parte de la Remisión Fiscal que les fue concedida. Para comprometer a las instituciones, trato de hacerles conocer de la mejor manera posible el enfoque de la Justicia Restaurativa y la intervención que venimos desarrollando en la zona; la mayoría de instituciones muestran mucho interés, inclusive solicitan que se les remita información.

En una ocasión, me llamaron de una institución con la que se venía gestionando la suscripción de un acta de cooperación interinstitucional para sostener una reunión y fijar la fecha de suscripción de dicha acta; me apersoné y grande fue mi sorpresa al ver que en la reunión estaban, además del director, el director de estudios y el director de economía, cuya participación no estaba prevista. En la conversación manifestaron que habían llegado a la conclusión de que ellos, al suscribir el acta, "proporcionarían todo", por ejemplo, formación laboral gratuita, prácticas profesionales, inserción laboral, y que el Ministerio Público no aportaría nada.

Les hablé, les expliqué que los beneficiarios de estos acuerdos serían los adolescentes de la zona, entre otros resultados positivos, sin embargo ningún argumento fue válido para ellos, y terminaron solicitando que el Ministerio Público reciba a los egresados de sus programas de contabilidad, administración, secretariado, etc. y que les conceda prácticas pre-profesionales, lo cual no es viable para nuestra institución y tampoco es pertinente. Pese a lo ocurrido, se ha continuado con las conversaciones para valorar si es conveniente continuar con esta propuesta de acuerdo.

## ¿Qué aprendí?

*En el camino de formar redes de apoyo para la atención de los adolescentes, encontraremos mucha disposición a sumarse a este esfuerzo por cambiar vidas; sin embargo, también es cierto que nos encontraremos con algunos profesionales y autoridades que no creen en esto. Será un poco más difícil involucrarlos, se necesitará mayor tiempo y paciencia, no todos irán con nosotros en este camino.*

*De igual manera, es importante evaluar si es conveniente insistir en conseguir acuerdos con instituciones que dudan o que buscan otro beneficio distinto. En todo caso, la comunidad nos brinda otras instituciones y profesionales con mayor sensibilidad, que serán los más idóneos para el trabajo con adolescentes en conflicto con la ley penal.*

## La constancia vence resistencias

### Sandro Ticona Aguirre

Fiscal Provincial de Familia de Villa El Salvador

Este año he visitado en varias oportunidades las comisarías de mi distrito y he conversado con los policías sobre la existencia del Programa Justicia Juvenil Restaurativa, sus objetivos, su funcionalidad; también he visto reacciones distintas en dicho personal, unos miraban con cara de incrédulos, otros veían el Programa como una correccional y otros lo perciben como una vía de impunidad. Son muy pocos los que miran el Programa con esperanza y, por más que se les informa sobre sus características y ventajas, la reacción es casi siempre la misma.

Sin embargo, creo que debo seguir acudiendo a las comisarías a conversar con los efectivos policiales y explicarles sobre el programa, sobre el trabajo con los adolescentes y sus familias, para vencer la resistencia y que la policía se involucre más, pues el programa sirve para mejorar la calidad y la condición de vida de los adolescentes y, por ende, de la comunidad. Creo que, poco a poco, la policía irá cambiando de actitud.

## ¿Qué aprendí?

*La resistencia al cambio es muy fuerte, no todas las personas están abiertas a dejar de lado sus creencias y prejuicios. La resistencia que se puede observar en algunos efectivos policiales se puede revertir, pero para ello hay que ser constantes en nuestro mensaje, en nuestra comunicación, en nuestra presencia, ya que si no lo hacemos es difícil sostener ese cambio por mucho tiempo. Perseverar nos dará frutos a largo plazo, poco a poco se lograrán cambios.*

## Oportunidades Verdaderas

### Vicente Mariano Arias Torres

Psicólogo del Equipo Interdisciplinario de Villa El Salvador

Para lograr los objetivos del Programa JJR en Villa El Salvador, se tomó contacto con diferentes instituciones, programas o servicios para convertirlos en aliados estratégicos en la intervención con los adolescentes. Así, desde el año 2010 hemos coordinado con el Programa Chicos Ecológicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) con la finalidad de que los adolescentes que atendemos puedan postular a su programa laboral. Sin embargo, en los dos primeros años no tuvimos resultados positivos pues, según nos hicieron saber, dicho programa era solo para adolescentes en extrema pobreza, lo cual



nos parecía injusto para los adolescentes que atendemos. En nuestra interpretación, tal programa laboral comprendía a los adolescentes en situación de alto riesgo social y creíamos que ellos lo necesitaban y también podían y debían postular.

El equipo persistió y en el año 2013 consiguió que varios adolescentes que atendimos ingresaran al programa laboral de la MML. De ahí en adelante se logró abrir una oportunidad para que los adolescentes tengan la opción de capacitarse y recibir un estipendio. Por nuestra parte, evaluábamos y seleccionábamos qué adolescentes podían postular y los acompañábamos en su presentación y evaluación, acompañados también por sus padres. Posteriormente, los adolescentes seleccionados eran capacitados en EMAPE.

Los adolescentes, en este período, recibían acompañamiento y seguimiento minucioso por nuestra parte, tenían el compromiso de capacitarse por cuatro horas diarias y estudiar al mismo tiempo, asistir a talleres, llevar una vida ordenada, entre otros aspectos. Los adolescentes nos manifestaban con entusiasmo que se sentían bien, que trabajaban con ingenieros y capataces, y que estaban demostrando responsabilidad en su labor en el Programa Chicos Ecológicos. Nos decían: "Acá me tratan bien", "me siento útil", "sé que tengo que asistir temprano todos los días". Uno de ellos nos contó: "Cuando me pagaron, lo primero que hice fue comprar una blusa para mi mamá... está más tranquila por lo que hoy trabajo y estudio".

Encontrar a este aliado y persistir en las coordinaciones para lograr su apoyo ha sido bueno para los adolescentes, los cuales hasta la actualidad tienen abierto el acceso al programa laboral y a capacitarse.

## ¿Qué aprendí?

*El Programa Justicia Juvenil Restaurativa no puede hacer y asumir solo todo el trabajo que implica un proceso de reinserción o reintegración de los adolescentes, por ello es muy importante buscar aliados estratégicos. Estos aliados deben conocer nuestro programa, cuanto más información tengan, cuanto más conozcan de nosotros, más rápidamente podrán encontrar que tenemos objetivos similares, que atendemos poblaciones similares y, por ende, que podemos trabajar de manera articulada en beneficio de los adolescentes.*

*Se debe promover la creación de programas similares al de Chicos Ecológicos para los adolescentes, ya que les ayudan a desarrollarse de forma adecuada, a adquirir valores y hábitos que fortalecen la autoestima, a sentirse útiles y capaces de lograr objetivos, que pueden ayudar, que se revinculan con su familia y la comunidad.*

## Acciones conjuntas para el desarrollo de los adolescentes

### Juan Carlos Guerra Arévalo

Coordinador Técnico Nacional del Programa Justicia Juvenil Restaurativa (2012-2014)

Cuando empecé a asumir la coordinación técnica local del Programa Justicia Juvenil Restaurativa de Lima Sur en el año 2011, encontré un escenario en el cual los Equipos Interdisciplinarios se encontraban articulados con algunas instituciones para la ejecución de los programas de orientación a los adolescentes; sin embargo, no existía una estrategia local para el trabajo con adolescentes, por lo que comencé a trabajar con las municipalidades de la zona de intervención.

Es así que en la Municipalidad de San Juan de Miraflores se pudo formar el COMUDENA (Comité Multisectorial de los Derechos del Niño), gracias al trabajo de sensibilización que se ejerció sobre la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), la gerencia municipal de desarrollo social y el regidor encargado de la comisión de desarrollo social, a quienes se les convenció de la importancia de contar con un espacio local a favor de la niñez.

Luego del proceso de sensibilización que dio como resultado la aprobación del COMUDENA, se insertó como una línea de trabajo el tema de los adolescentes en conflicto con la ley penal. Esta línea nos ayudó a insertar el enfoque y a articular a las

diferentes instituciones con las que coordinaba el Equipo Interdisciplinario del distrito con la finalidad de ejecutar acciones conjuntas a favor de los adolescentes.

## ¿Qué aprendí?

*Trabajar aisladamente con cada institución en la zona de intervención del programa, sin contar con un espacio local que los articule, genera duplicidad de esfuerzos ya que no se cuenta con una estrategia articulada de trabajo. Por ello, espacios locales como el COMUDENA nos permiten planificar acciones conjuntas sobre los adolescentes en conflicto con la ley penal y de esta manera hacer sostenible la estrategia de trabajo.*

## Reflexiones

De las lecciones aprendidas, podemos reflexionar sobre los siguientes aspectos:

- El proceso de reinserción o reintegración de los adolescentes en conflicto con la ley no es un camino fácil, puede tomar tiempo e implica gran esfuerzo para las instituciones y programas que los atienden, por lo tanto no es posible actuar solos, eso se ha comprendido claramente. Un programa de este tipo requiere de aliados estratégicos que se articulen y generen políticas y procedimientos para atender a los adolescentes. Así mismo, es importante contar con un espacio local que dirija dicha articulación de tal manera que los vincule y ordene para sumar esfuerzos, evitando la duplicidad en las intervenciones y promoviendo su sostenibilidad. Estos espacios de concertación local, tales como el COMUDENA<sup>18</sup>, pueden estar ya constituidos en los distritos; de lo contrario, se debería promover su creación.
- Para lograr un acercamiento a las instituciones de la comunidad y formar aliados del programa, es importante sensibilizarlos brindándoles información clara y precisa sobre los objetivos del programa de forma permanente.
- Lograr la sensibilización de las personas no es una tarea fácil ya que, como sabemos, existen muchos prejuicios y estereotipos con respecto a los adolescentes en conflicto con la ley penal. Los prejuicios guían las emociones de manera negativa y no permiten reflexionar y actuar con neutralidad, por ello, en ocasiones, resultó difícil que los equipos del programa lograsen un cambio en la percepción de los profesionales y operadores de las instituciones de la comunidad, requirieron de mucha paciencia y del uso de diferentes estrategias para lograrlo, ayudaron las reuniones de trabajo, las visitas informativas, el uso de testimonios y materiales audiovisuales, las actividades de capacitación, la entrega de material informativo y mostrar los logros de los adolescentes y el programa. Sin embargo, debemos asumir que no todos llegarán a creer en el enfoque, en el programa y en los adolescentes.
- Es importante formalizar los acuerdos y compromisos que se logran con las instituciones o servicios de la comunidad a través de la firma de acuerdos o convenios; sin embargo, no se deberían apresurar los procesos para su suscripción, sobre todo cuando se aprecie que persisten dudas o que se pretende buscar beneficios distintos a los acordados en las reuniones preliminares. Así mismo, cuando se trate de entidades públicas, no es oportuno ni conveniente suscribir convenios en un contexto de cambio de gestión, ya que no se garantiza su continuidad. Es importante tener especial cuidado en la búsqueda de servicios a los que puedan tener acceso los adolescentes; debe procurarse que sean los más idóneos para ellos y que garanticen sobre todo que se respeten sus derechos y que no sean estigmatizados.

<sup>18</sup> El Comité Multisectorial por los Derechos del Niño y Adolescente (COMUDENA) es un órgano consultivo y de apoyo a la gestión municipal en temas referidos a la niñez, la adolescencia y la familia. También es un mecanismo permanente de participación ciudadana y de coordinación interinstitucional que permite unir esfuerzos en beneficio de la infancia de una localidad.

## 2.6 Las Estrategias Utilizadas en la Intervención del Programa

La intervención con cada adolescente implica desarrollar un conjunto de recursos coherentes integrados en un proceso permanente desde el primer contacto que tiene con el Programa JJR. Esta intervención está orientada a desarrollar habilidades y capacidades que le permitan llevar un estilo de vida saludable. Así mismo, desde el enfoque, la intervención procura la inserción del adolescente en su comunidad, promueve la reparación a la víctima y el restablecimiento de los vínculos del adolescente con su comunidad. Para cumplir estos objetivos, los profesionales utilizan técnicas y estrategias que fueron descubriendo y validando a lo largo de estos años.

En este capítulo se comparten los aprendizajes y reflexiones referentes a las estrategias utilizadas con los adolescentes, las cuales han servido a los profesionales para mejorar su práctica en todas las etapas de intervención.

### Los cambios que no son cambios

#### Jesús William Yupanqui Franco

Psicólogo del Equipo Interdisciplinario de San Juan de Miraflores

Víctor, de 15 años de edad, detenido por robo agravado, acudió a la entrevista psicológica acompañado por sus padres. Lo observé poco dispuesto, no me miraba, agachaba la cabeza, contestaba con monosílabos, lo sentía molesto, incómodo. Decidí conversar con sus padres, les pregunté el porqué de la actitud de su hijo y me dijeron que a Víctor no le gustaba hablar con psicólogos porque “no está loco”.

Los padres estaban separados, la madre tenía otra pareja. El padre desempeñaba diferentes oficios, principalmente en la construcción; la madre trabajaba en una empresa de 8 de la mañana a 6 de la tarde. El padre refirió que fue adicto a la pasta básica de cocaína y que estuvo preso en el penal de Lurigancho. El hermano mayor de Víctor estaba internado en un centro de rehabilitación, al igual que el conviviente actual de la madre. Poco a poco fui descubriendo que me encontraba ante una familia con pocas habilidades para la contención, seguimiento y supervisión de Víctor, quien tenía libertad sin límites, tanto así que había dejado de estudiar por casi dos años.

Le dije a Víctor que deseaba entender y comprender su conducta, pero que su actitud era difícil y le podía acarrear problemas en sus relaciones con los demás. Le comenté también que iba a salir de vacaciones (me habían derivado el caso un día antes de irme) y que por eso no lo iba a ver por lo menos por un mes. Me fui a casa y no se me pudo quitar de la mente la actitud de aquel adolescente.

A mi retorno al trabajo, fui a visitarlo a su casa. Recordé la primera entrevista y pensé que esta vez el encuentro tendría que ser algo más informal, quizás el ambiente más serio de la oficina no ayudó en la primera oportunidad. Víctor se sorprendió al verme. Claro, el contexto era otro, no me demoré más de veinte minutos, solo quería ganar su confianza, no abordé el tema de su responsabilidad ni indagué sobre su pasado, no era el momento, pensaba que si abordaba esos temas en ese momento me iba a cerrar la puerta y no lograría nada. Luego de esa reunión, conocí más de él, supe que le gustaba el boxeo y por ahí entré, quedamos en ir juntos al parque zonal Huáscar para ver unos cursos. Llegó a la oficina puntualmente; esto me sorprendió, lo saludé y nos dirigimos caminando hasta el paradero para tomar el carro hacia el parque, caminé a su ritmo y conversamos sobre su gusto por el boxeo, sobre su profesor, dónde entrenaba.

Víctor estuvo asistiendo durante un mes a la Federación de Boxeo del Estadio Nacional, obtuvo media beca, iba todos los días de 10 a 12 del día. Sus padres me comentaban que se despertaba temprano, se iba a sus clases de boxeo, llegaba a almorzar a casa, se quedaba dormido por las tardes y salía pocas veces por la noche, me decían que había mejorado la relación con ellos. Cuando repentinamente dejó de ir al estadio, me sorprendió su actitud. Me dijo que estaba aburrido de ir porque hacía mucho calor, que iba a trabajar con su padre en construcción por 15 días. Me cuestioné por lo que me decía: si le gustaba el boxeo, ¿por qué lo había dejado? Quizás necesitaba mayor reconocimiento de mi parte, quizás no hice un buen seguimiento, ¿se me escapó algo, no abordé algo? ¿O quizás algo pasó en su familia?

Diecinueve días después, nos enteramos de que Víctor había sido asesinado de un balazo en la cabeza. No se sabe quién lo mató ni el porqué.

## ¿Qué aprendí?

*Los adolescentes no son iguales. Por ello, dependiendo del caso, para el abordaje inicial habría que explorar y abrir la posibilidad de buscar otros espacios diferentes al del consultorio para acercarnos a ellos. Es importante ganarnos su confianza antes de iniciar la evaluación, ya que ahí se inicia el proceso de acompañamiento en su camino al cambio.*

*El cambio en el adolescente es un proceso de mucha incertidumbre. En ocasiones podemos encontrar indicios de que está cambiando, pero luego pueden ocurrir eventos externos que hacen que este cambio pareciera detenerse.*

## El Periódico equivocado

### Danny Lisbeth Mori Peláez

Fiscal Provincial Provisional de la 2ª Fiscalía de Familia de Chiclayo

William, de 16 años, proviene de una familia humilde, por eso decidió buscar trabajo para ayudar a sus padres y a él mismo. Caminó durante dos horas hasta la casa de su tía con el fin de conseguir un periódico para buscar trabajo. Encontró un anuncio en el mejor diario de la localidad que decía: "Se buscan jóvenes valientes, decididos a ganar dinero en muy poco tiempo". William llamó al teléfono indicado en el anuncio y se comunicó con un joven que lo citó dos veces para una entrevista. La primera vez fue en el Mercado Modelo, acudió puntualmente pero el supuesto empleador, no.

La segunda vez, la cita fue en un parque infantil. El supuesto empleador se presentó muy bien vestido, lleno de joyas, impresionando al adolescente. Ahí comienza la peripecia de William. Desde entonces lo tuvieron "marcado", lo seguían paso a paso y quedaron en que su primer día de trabajo sería un viernes, de noche, y lo citaron en el Parque de las Musas, William les dijo a sus padres que iría a vivir con su tía porque quería trabajar. Al llegar a la cita se encontró con otro joven de 18 años, conversaron y se dieron cuenta de que habían sido citados por el mismo individuo; poco después llegó el supuesto empleador, les hizo caminar como media hora, tomaron un taxi y entonces les dijo que hicieran los que les indicaba: se trataba de asaltar al taxista para llevarse el auto, pero el conductor presionó el trabagás del auto y llamó a unos policías que pasaban en un patrullero, quienes los intervinieron y condujeron a la comisaría.

En la comisaría me encontré con el adolescente y los otros dos adultos. Fui a la casa de William y conocí a sus padres, quienes se sorprendieron por lo sucedido. Pude ver su realidad. Luego me comuniqué con el Equipo Interdisciplinario del Programa y me dijeron que el caso era "grave" y no parecía adecuado para una remisión fiscal. Después hablé con el adolescente, me contó los hechos tal cual sucedieron, incluso me entregó el periódico que había revisado, después le expliqué que era un testigo clave para investigar y dar con una posible red de delincuencia criminal organizada. Pensé que si solicitaba su internamiento en un Centro Juvenil podría ser peor, ya que allí le podrían hacer daño pues había más individuos involucrados en el delito y él era testigo en el caso penal de los adultos. Opté por entregarlo a sus padres e investigar, luego apliqué la remisión. Ahora William está siguiendo un programa de orientación y su familia está muy contenta con su participación, tiene diferentes actividades, ya está terminando el colegio y tiene apoyo psicológico.

## ¿Qué aprendí?

*Los hechos pueden mostrar un caso como "grave", pero cuando se investiga y se conoce más a fondo no siempre es así. Puede que la infracción sea tipificada como grave, pero detrás de ella puede existir una situación más grave aún, que es la utilización de adolescentes por adultos para cometer delitos, aprovechándose para ello de su necesidad, de su ingenuidad.*

*Por otro lado, podemos encontrar situaciones en las que la opinión del equipo interdisciplinario no coincide con la del Fiscal, por ello es facultad discrecional de éste tomar la decisión. En ocasiones la intuición que nos da la experiencia nos lleva a tomar la decisión correcta. Se sugiere, además, que los equipos interdisciplinarios procuren hacer la valoración preliminar del adolescente sin tomar en cuenta el aspecto legal, ya que esto puede sesgar su opinión, como en este caso, en el cual la infracción se presentaba como "grave", pero en realidad el caso configuraba para recibir remisión.*

## No somos de piedra

### Rocío Zurita Pari

Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario de El Agustino

Recuerdo ese día: aquel muchacho alto, de tez trigueña, bonachón pero con mirada desafiante, como diciendo "por las puras estoy aquí". Lo saludé y lo invité a entrar a la oficina, me presenté y le expliqué el motivo de la entrevista. Cuando empecé a preguntarle sobre su familia, solo atinó a darme respuestas cortas. Hablaba con desgano, realmente yo sentía su incomodidad y fastidio. Le dije que me cuente qué es lo que más le gustaba hacer y, así, empezó a comentarme que le gustaba el fútbol y bailar break dance; quizá era una manera de saber algo más de él.

Lo cité para otra fecha y ahí lo observé más amable y tranquilo; yo solo escuchaba lo que me decía, solo lo escuchaba, y de pronto me narró la historia de su vida, de la muerte de su abuelita, que lo crió desde pequeño; de su padre, que estaba preso; y de su madre, que vivía en una provincia. También me contó de los maltratos que recibía de sus tíos y de la muerte de su enamorada, luego se puso a llorar porque pensaba que ella se había matado por su culpa; decía: "ella me quería, siempre me aconsejaba".

Su historia de vida me conmovió. Yo solo quería ayudarlo y decirle que aquí me tenía para eso, que no estaba solo, que podría contar con mi apoyo. Pero pensé que no podía involucrarme mucho; dentro de mí, sabía que no estaba bien, pues perdería la objetividad al momento de evaluarlo. Ahora viene a la Fiscalía con más frecuencia a buscarme y conversamos, me despido de él con un fuerte abrazo y le doy ánimos para seguir adelante. Dentro de pocos días empezará sus clases en un colegio no escolarizado de la parroquia del distrito, asiste a los talleres que realizamos, veo que cada vez está más motivado.

## ¿Qué aprendí?

*Lo primero: que ayuda mucho abordar la evaluación de los adolescentes conversando sobre temas cotidianos, sobre sus gustos, sobre lo que hacen cada día. Esto nos ayuda a romper el hielo. En segundo lugar, es inevitable no emocionarnos ante las situaciones que viven; al inicio podemos encontrarnos con una imagen aparentemente fuerte, dura, pero en la mayoría de los casos ésta es una coraza que muestran para no volver a ser heridos. Nos conmovemos, nos toca el corazón, pero debemos superar esta situación para realizar nuestra evaluación con objetividad. Esto no significa ser insensibles: sentir empatía hacia lo que sienten los adolescentes nos ayuda a comprenderlos y, por consiguiente, a orientarlos y acompañarlos en su proceso educativo.*

# Un Fiscal en mi casa

## Manyori Vega Gutiérrez

Coordinadora Técnica Local del Programa JJR de El Agustino

En marzo de 2014, cuando en una reunión de equipo analizábamos ciertos casos que parecían ser fáciles, pero que de un momento a otro presentaban dificultades en el proceso de evaluación o en el seguimiento del programa, advertimos que estas dificultades se daban no sólo porque el adolescente no quería colaborar sino por la evidente falta de interés y compromiso de los padres, pues estos eran los que más se excusaban para no concurrir e incluso justificar la inasistencia de sus hijos.

Se había intentado corregir esto con las visitas, los encuadres y re-encuadres ante el Fiscal de Familia y nada, fue entonces que conversamos con el Fiscal sobre lo que ocurría; le comentamos la situación indicándole que, como equipo, creíamos que ya se habían agotado todas las acciones. Sin embargo, habíamos notado que, cuando él les hablaba, las cosas mejoraban. Entonces, observando la preocupación de mis compañeras ante lo que ocurría, me animé a proponerle al Fiscal la posibilidad de que pruebe a acompañar al Equipo Interdisciplinario en una visita domiciliaria, algo así como una visita inopinada.

Al Fiscal le pareció bien. Fue entonces que, sin previo aviso, acudió junto al equipo a la casa de un adolescente; el escenario que encontró no fue nada agradable, la familia no se imaginaba, ni en sueños, que el Fiscal pudiera ir a su casa. Igual desconcierto tuvo el Fiscal, pues pudo reconocer de manera directa el contexto familiar en el que vivía el adolescente y comprender, quizás mejor, las razones de su comportamiento. No obstante, pudo reponerse rápidamente a la primera impresión y llamar la atención a los padres, pues a pesar de la hora avanzada del día aún se encontraban durmiendo, la casa estaba desordenada, les dijo de manera firme y directa que ese no era un ambiente adecuado para su hijo, que quizás vivir así hacía que se fuera de la casa; así mismo les advirtió a ambos padres de lo que podría ocurrir de no cumplir con el proceso de evaluación, pues el caso pasaría al Juzgado. Finalmente ordenó que sean citados a su despacho a primera hora del día siguiente.

Al día siguiente, en el despacho, los padres conversaron un buen rato con el Fiscal. Luego conversaron con el equipo manifestando su sorpresa y vergüenza por la visita y la llamada de atención. Aprovechamos entonces para reforzar el propósito de las actividades planteadas con el adolescente y expresarles la preocupación que se siente cuando no se aprovechan las oportunidades que se les ofrece. Desde entonces, mejoró muchísimo la participación y la comunicación con la familia, y el adolescente empezó a cumplir puntualmente con las recomendaciones del equipo. A partir de esa experiencia, el Fiscal acompañaba las visitas domiciliarias que realizaba el equipo en aquellos casos que ofrecían dificultades.

## ¿Qué aprendí?

*Es importante la participación y la presencia del Fiscal en todo el proceso de evaluación y cumplimiento del programa de orientación, ya que en casos en los que no existe una respuesta adecuada del adolescente o su familia, la figura de la autoridad que encarna el Fiscal está llamada a instarlos a retomar los compromisos con responsabilidad. En el caso expuesto, la visita domiciliaria del Fiscal influyó de manera determinante en el cambio de actitud de la familia. Por otro lado, la visita permite al Fiscal conocer de manera directa las diferentes realidades que afrontan los adolescentes que llegan a su despacho.*

# El adolescente, el equipo y el fiscal

## Silvia Anet Rojas Plasencia

Fiscal Provincial de Familia de Chiclayo

En mayo de 2014, cuando me encontraba de turno, recibí una llamada de la Comisaría de César Llatas por la cual me informaban de la intervención de un adolescente, que luego fue derivado a la Comisaría de Familia, que había sido sorprendido sustrayendo unos parlantes pequeños de un comercio de aparatos electrónicos. De inmediato me puse en contacto con el Equipo interdisciplinario para que realicen la apreciación preliminar.

Al conversar con el adolescente lo noté asustado, temeroso, lloraba desconsoladamente, su aspecto era el de un chico de buena posición social. Su padre, que permanecía a su lado, se mostraba serio y enojado, hasta un poco avergonzado. El chico no paró de llorar y aceptó su responsabilidad, aduciendo que no tenía dinero para salir a bailar. El padre me dijo que sospechaba que su hijo estaba consumiendo drogas, me contó de las malas amistades que tenía, de sus salidas del hogar y del abandono maternal que había sufrido desde muy pequeño.

Comenzamos la intervención en coordinación con el Equipo Interdisciplinario y con la ayuda del padre; se identificó el problema de adicción a las drogas y se logró que el adolescente inicie el programa de orientación. Ha sido muy persistente el equipo en la intervención con el adolescente, fueron muchas sesiones y citas con él y su padre. En ocasiones ha faltado pero, conversando y realizando un trabajo responsable, tanto el fiscal como el equipo han mantenido un contacto casi permanente con él. Actualmente se encuentra superando su adicción a las drogas, ha podido abrir su corazón y aceptar que el abandono materno no puede crear rebeldía, sino que solo es una experiencia y circunstancia adversa que él debe superar. Sigue asistiendo al programa, su rostro ha cambiado, ya no llora, ahora sonríe, el acercamiento con su padre es mayor.

## ¿Qué aprendí?

*El Equipo Interdisciplinario y el Fiscal formamos un equipo de trabajo que debe verse fortalecido cada día. Mientras más rápido se detecten los problemas que afectan a los adolescentes, más posibilidades de éxito tendremos.*

## Reflexiones

En un capítulo anterior, los equipos manifestaron que cada adolescente es diferente y cada uno tiene su propio tiempo. Por ello, en la experiencia de intervención han encontrado algunos aspectos que es importante tener en cuenta al momento de abordar a los adolescentes que ingresan al programa. En cuanto a las estrategias utilizadas se encontraron los siguientes aprendizajes:

- Muchos adolescentes no tienen la experiencia de haber sido atendidos por psicólogos o trabajadores sociales, por ello algunos suelen reaccionar con miedo y desconfianza en las entrevistas iniciales. Además, el espacio cerrado de un consultorio u oficina no siempre ayuda a aminorar estas reacciones. En situaciones como ésta, para ganarse la confianza y dar seguridad al adolescente, ayuda conversar de temas cotidianos, de sus gustos, sobre lo que hacen en el día, etc. De igual manera, se puede explorar y abrir la posibilidad de buscar otros espacios diferentes al del consultorio para desarrollar alguna entrevista u obtener información, por ejemplo, mediante una visita domiciliaria o al acompañar al adolescente a conocer alguna institución o taller, como contó Jesús en su ficha de experiencias. Es muy importante que los profesionales tengan en cuenta estos aspectos cuando realizan las entrevistas iniciales con el adolescente, ya que no solo se trata de obtener información para una evaluación, se trata también de iniciar un proceso de acompañamiento.
- La intervención de los Equipos Interdisciplinarios se inscribe en un ámbito jurídico, por ello es necesario que sus integrantes tengan conocimientos básicos sobre la administración de justicia y la normatividad en materia de niños y

adolescentes en conflicto con la ley penal; sin embargo, se recomienda manejar de forma adecuada y objetiva dichos conocimientos. Algunas veces, contar con información legal referida a la tipificación de la infracción y los hechos podría sesgar la apreciación preliminar sobre el adolescente, por ello es importante recordar que la valoración de tipo jurídico corresponde sólo a los operadores jurídicos. La información que recibe el Equipo Interdisciplinario sobre la infracción y los hechos contribuye a la orientación de la entrevista, pero esta solo se debe utilizar de forma objetiva para dicho fin.

- Tener empatía hacia lo que sienten los adolescentes ayuda a comprenderlos, orientarlos y acompañarlos en el proceso educativo encaminado hacia el cambio de comportamiento, pero en ocasiones es inevitable que los profesionales se emocionen y se conmuevan con las situaciones complejas y difíciles que viven los adolescentes; quizás esto no les permita realizar una evaluación con objetividad, por ello es necesario intentar superar estas emociones. Esto no significa que sean insensibles. Tener empatía significa saber ponerse en los zapatos de otro y también saber quitárselos.
- En la evaluación inicial del adolescente es importante explorar no sólo los factores de riesgo del adolescente, sino también los de protección. Desde el enfoque del programa, se busca explorar aquellos factores psicológicos y sociales que han podido llevar al adolescente a cometer una infracción, pero sobre todo se busca recoger aquel potencial que tiene el adolescente a nivel individual, familiar y social, que sirve como un factor de protección y que se debe fortalecer durante el desarrollo de su programa de orientación. Detectar a tiempo estos factores permite a los Equipos Interdisciplinarios ir perfilando un programa de orientación al adolescente que aborde de forma prioritaria estos aspectos.
- En el programa se han utilizado diferentes herramientas metodológicas grupales en el abordaje con los adolescentes y sus familiares. Principalmente han funcionado las intervenciones de tipo vivencial; en estos espacios, los adolescentes y las familias pueden conversar y reflexionar en grupo sobre diferentes aspectos, por ejemplo, sobre su comportamiento, las dificultades que afrontan, la responsabilidad, las relaciones familiares, su proyecto de vida, etc. Estos espacios permiten que cada persona pueda reflexionar, aprender de los aciertos y errores, y brindan la oportunidad de plantearse un compromiso de cambio.
- Es importante la presencia del Fiscal en todo el proceso de evaluación y cumplimiento del programa de orientación. Él representa la imagen de autoridad en el programa, es también el llamado a plantear al adolescente y su familia las condiciones de ingreso, las normas y compromisos del programa y, cuando no estas no se cumplen, es quien debe instarlos a retomarlos. La presencia del Fiscal en el despacho, en talleres o algunas veces en sus domicilios, ha sido significativa para muchos adolescentes, les ha hecho sentir que hay personas que se interesan por lo que les pasa, que los orientan y refuerzan sus logros. Con esta interacción, los fiscales también tienen la oportunidad de conocer los avances de los adolescentes y reforzar su convicción con respecto al programa.
- No siempre se podrá contar con recursos materiales y humanos para desarrollar actividades externas, por ello habrá que ser creativos y tener la iniciativa de convocar y articular con instituciones de la comunidad para la realización de actividades en beneficio de los adolescentes y las familias del programa.



## 2.7 La Gestión del Programa Justicia Juvenil Restaurativa

En la implementación y ejecución del Programa JJR se han ido descubriendo y validando ciertas formas de organización, funciones, procedimientos y prácticas incorporadas que permitieron alcanzar un trabajo más eficaz, idóneo y coherente con el enfoque restaurativo. Muchos lineamientos para implementar el programa se tomaron de la experiencia previa desarrollada por Terre des hommes en El Agustino y Chiclayo, y sirvieron para iniciar la intervención; sin embargo, la propia experiencia ha permitido resolver, concretar y gestionar el programa, que se viene encaminando a alcanzar un modelo de gestión de calidad que permita desarrollar las políticas y lineamientos planteados.

Este capítulo presenta algunas historias que recogen aprendizajes que contribuyen a la gestión del programa y algunas reflexiones al respecto.

### Lo que no veía antes

#### Jaime Zevallos Durand

Fiscal Provincial de la Fiscalía de Familia de El Agustino

Lo que voy a contar es una experiencia que marcó mi forma de ver al adolescente como problema humano y fue a través de un círculo restaurativo. Realmente, en aquellos años no estaba muy convencido del enfoque restaurativo. Terre des hommes convocó a la Jueza de Familia, al Comandante de la Comisaría de El Agustino, a mí como Fiscal de Familia, a un adolescente, a su abuelita y a su tía, entre otras personas. El círculo comenzó pidiéndonos relatar una experiencia de cuando alguna vez fuimos víctimas de robo y cómo nos sentimos; vinieron a mi mente situaciones desagradables de cuando fui víctima de un robo, comenté con todos que volver a recordar me hizo sentir mal, sentía cólera y resentimiento; también lo hicieron otros participantes.

En el desarrollo de la reunión, una señora de unos 60 años, que parecía muy humilde y un poco tímida, empezó a contar sobre su vida. Contó que, de niña, fue víctima de violencia familiar por lo que aún pequeña se vino a Lima para trabajar como empleada doméstica; luego contó que fue abusada sexualmente a los 15 años, que después se casó con ese hombre, fue maltratada por él y luego la abandonó con siete hijos. Contó, además, que tuvo que pasar por muchas necesidades, que su hijo mayor perdió la vida cuando participaba en un robo y que temía que eso le pasara también a su nieto, ya que estaba en el mismo círculo que su hijo. Reconoció también que ella no debió aceptar nada de su hijo cuando le dejaba lo que robaba para apaciguar las necesidades que tenían.

El adolescente participante mostraba el rostro desencajado, se le veía incómodo. Cuando le tocó hablar, no quiso hacerlo. Luego su tía empezó a hablar diciendo que ellos pasaban mucha necesidad, que vivían en una situación muy precaria, entre cartones y plásticos, y que cuando fue joven estuvo tentada a dedicarse a la prostitución; se puso a llorar diciendo que le gustaría que su sobrino cambie porque no podría soportar que le digan que estaba preso o que lo mataron robando como su padre. El adolescente no se pudo contener y empezó a llorar desconsoladamente, se abrazó con su abuela y su tía, les prometió cambiar entre sollozos. En ese momento, pude comprender la situación de muchos adolescentes. Sin justificar el actuar delictivo, es necesario ver todo el contexto para poder comprender a los adolescentes. Francamente yo sentí un nudo en la garganta, sentí pena, cólera, ya que muchas veces solo miraba a los adolescentes como a delincuentes que hacen mucho daño.

### ¿Qué aprendí?

*Es necesario contar con información integral del adolescente: su situación legal, psicológica y social, para tomar una decisión con respecto a él. No podemos quedarnos solo con la primera impresión o sólo con la información legal.*

*Podemos estar preparados de forma teórica con respecto a nuestro quehacer profesional, pero vivenciar espacios como los círculos restaurativos nos ayuda a sensibilizarnos y a comprender mejor la situación de las personas implicadas.*

## Nueva experiencia, nueva actitud

### María Elvira Tumba Zevallos

Fiscal Provincial de Familia de San Juan de Miraflores - Lima Sur

Durante mi trayectoria como Fiscal he tenido la oportunidad de trabajar en diferentes distritos judiciales, como Lima Este, Lima Centro y el Callao, en la especialidad de familia propiamente. He visto a muchos adolescentes pasar a disposición del Poder Judicial al formalizarse denuncia contra ellos; muchos de esos adolescentes terminaron internados en el denominado "Maranguita"<sup>19</sup>. En las audiencias observaba en los adolescentes diferentes actitudes que me hacían pensar que no se podrían resocializar, se mostraban desafiantes, algunos claramente fingían arrepentimiento para lograr su ansiada libertad. A muchos de ellos los vi luego en los titulares de los medios periodísticos, sea como asaltantes o integrantes de temibles bandas, y en otros casos anunciando su muerte en algún enfrentamiento con la policía.

Desde fines del año pasado me encuentro laborando en Lima Sur y recién aquí pude conocer del Programa Justicia Juvenil Restaurativa y la aplicación de la remisión. Al comienzo me costó entender dicho programa; la experiencia previa que tuve en los anteriores distritos no me ayudaba a comprender el tipo de intervención que se hacía, pero luego recapacité y pensé que hubiera sido bueno que este programa se aplicara en los distritos donde había trabajado antes, porque de alguna manera se hubiera atendido y cambiado el destino de muchos adolescentes y de sus familias.

Me ha ayudado mucho que exista el reglamento del programa, ya que antes de la aplicación del reglamento algunos adolescentes pasaron con denuncia desde mi despacho al Poder Judicial, y en esta instancia se determinó entregarlos a sus padres bajo comparecencia restringida sin el acompañamiento respectivo de un equipo de profesionales, lo que provocó que estos adolescentes, sin asistencia recibida, volvieran a recaer en la comisión de una nueva infracción. En cambio, desde la aprobación del reglamento interno, el Equipo Interdisciplinario aborda al adolescente y su familia desde la comunicación del hecho al Fiscal; esto me ayuda mucho, ya que puedo contar con mayor información especializada para decidir sobre el adolescente. Actualmente tengo la posibilidad de aplicar la remisión en primera instancia, porque tengo gente profesional que está interviniendo con el adolescente y su familia. Puedo apreciar, hasta la fecha, que los adolescentes vienen colaborando y muchos de ellos se han reinsertado a la sociedad.

### ¿Qué aprendí?

*Nuestra experiencia previa puede interferir en nuestra labor, por ello es importante hacer lo posible por dejar atrás nuestros prejuicios y abrirnos a la posibilidad de conocer experiencias nuevas como la del programa, que brinda nuevas oportunidades a los adolescentes y también demuestra resultados positivos.*

*Contar con profesionales especializados es de gran utilidad para los Fiscales; ellos nos brindan información relevante que solo desde su especialidad la pueden obtener y que nos aporta en la toma de decisiones con respecto a los delicados casos que atendemos. Así mismo, contar con un reglamento interno nos ayuda a unificar los criterios de intervención.*

<sup>19</sup> El Centro de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima es conocido popularmente como Maranguita.

## Mejor pronto que tarde

### Everth López López

Psicólogo del Equipo Interdisciplinario de El Santa

En octubre del 2014, luego de realizar la evaluación previa de un adolescente investigado por una infracción contra el patrimonio, alcanzamos a la Fiscalía de Familia el informe interdisciplinario respectivo; posteriormente, luego de cuatro meses, llegó a nosotros la resolución de remisión fiscal. Nos comunicamos con el padre del adolescente para notificar dicha resolución y nos indicó que el adolescente había viajado con su madre a la sierra del país, además manifestó su incomodidad por la demora en la resolución del caso, subrayando que ellos habían estado pendientes de cualquier comunicación; nos informó, además, que su hijo volvería a fines de marzo para iniciar el colegio.

### ¿Qué aprendí?

*Es importante hacer todo lo posible para que los casos se resuelvan pronto, pues esto tiene un efecto en la actitud que asumen los mismos adolescentes y sus familias. Los adolescentes necesitan aprender que los hechos que cometen tienen una consecuencia, y por ello el cumplimiento de su programa de orientación es una respuesta simbólica que responde al daño ocasionado a la persona agraviada, a la población, a ellos mismos y a su familia.*

## Cambio de Chip

### Walter Tamayo Bazán

Educador Social del Programa JJR de San Juan de Miraflores

Como sabemos, los Fiscales de Familia pueden ser cambiados de un despacho a otro por diferentes razones. Sucedió que un nuevo Fiscal de Familia llegó al distrito, su experiencia previa se vinculaba al área penal, nos enteramos de que no había intervenido en el área de familia. Luego de unos cuatro meses vimos que no nos derivaban nuevos casos de adolescentes, esta situación nos preocupaba, no sólo porque debíamos cumplir ciertas metas de atención, sino porque no era una situación habitual en el distrito.

Al parecer, muchos casos de adolescentes habían pasado a la instancia judicial con denuncia formal. Por ello decidimos conversar con el Fiscal y su adjunto sobre lo que venía ocurriendo, y conversamos de manera más amplia sobre el programa, sobre la normatividad, sobre el Interés Superior del Niño, entre otros temas. Le contamos también sobre los casos que habíamos atendido y los logros que habían alcanzado los adolescentes. Luego de esa reunión, observamos un cambio, se mostró otra actitud en las decisiones tomadas con respecto a los adolescentes, y nuevamente empezaron a derivarnos casos. Recuerdo que el Fiscal dijo ante unos visitantes: "Me he propuesto atender los casos de adolescentes en conflicto con la ley penal con criterio restaurativo".

### ¿Qué aprendí?

*Es importante desarrollar procesos de inducción al personal nuevo, brindar información, realizar capacitaciones permanentes con especialistas en justicia restaurativa y, sobre todo, mantener una comunicación constante entre todos los profesionales que brindan atención directa a los adolescentes en conflicto con la ley penal. De esta manera, se logrará alcanzar los objetivos propuestos con respecto a los adolescentes en el programa.*

# Conociendo más al adolescente en conflicto con la ley penal

## Carlos Alejandro Palomino Álvarez

Fiscal Provincial de Familia de Lurín

El Programa Justicia Juvenil Restaurativa empezó en el año 2010 en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador. El distrito de Lurín, donde yo trabajo, que forma parte del mismo distrito judicial, no estuvo considerado en la intervención de dicho Programa. No obstante, mi despacho algo llegó a conocer del programa y su enfoque; por ello, cuando cierta vez se me comunicó la detención de un adolescente como presunto autor de delito contra el patrimonio –a quien por la forma y circunstancias de los hechos, además de los elementos de juicio que se tenía, lo hubiera denunciado poniéndolo a disposición del juez, como quizás lo había hecho antes en otros casos, con la casi certeza de que el Juez dictara mandato de detención, privando al adolescente de su libertad–, en vez de seguir la rutina comuniqué el caso al Equipo Interdisciplinario de Villa María del Triunfo a fin de que realice una evaluación e informe de apreciación inicial del adolescente, gracias al cual pude advertir que el adolescente podía ser recuperado, que tenía recursos, que para ello necesitaba superar la adicción a las drogas, que éste era uno de los problemas que lo llevaron a infringir la ley penal.

El adolescente actualmente se encuentra en proceso de rehabilitación de su adicción al consumo de drogas en un centro especializado. Recibo noticias periódicamente por parte del equipo de que está respondiendo en forma positiva al tratamiento y está luchando por superar este problema.

## ¿Qué aprendí?

*Esta experiencia de trabajo con el Programa Justicia Juvenil Restaurativa me ha permitido tener una visión más amplia respecto a los adolescentes en conflicto con la ley penal, y no solo ver los aspectos relacionados con la conducta infractora, antes de tomar una decisión respecto a su situación jurídica; como en el caso narrado, los adolescentes pueden estar inmersos en diferentes problemas, como el de la adicción a las drogas, que los pueden empujar a violar la ley. Los adolescentes pueden ser reintegrados, reinsertados, mediante el tratamiento respectivo. Contar con información proveniente de un Equipo Interdisciplinario proporciona al Fiscal otra visión del adolescente y nos permite tomar una decisión fundamentada, diferente a la denuncia.*

## El Fiscal solo no puede

### Fiorella Guzmán Sosa

Fiscal Adjunta de la Fiscalía de Familia de La Victoria

La Fiscalía Provincial Mixta Corporativa de La Victoria tiene competencia territorial en los distritos de Puerto Etén, Ciudad Etén, Reque, Monsefú y La Victoria. Entre los años 2012 y 2013, el Equipo Interdisciplinario del Programa Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público nos apoyaba en la atención de los casos de adolescentes en conflicto con la ley penal intervenidos en flagrancia delictiva. Tanto el psicólogo como la trabajadora social realizaban un análisis preliminar de la situación del adolescente, y en base a su informe podíamos determinar si dicho adolescente tenía condiciones para ser sujeto a una remisión fiscal o no.

Así mismo, en esos años la Fundación Terre de hommes contaba con abogados que brindaban asesoría jurídica al adolescente durante la investigación preliminar. Lo resaltante es que el apoyo con que contábamos era inmediato e in situ, y nos permitía tomar la mejor decisión sobre la situación jurídica del adolescente dentro del plazo de 24 horas de detención. Es más, estos profesionales hacían reflexionar al adolescente y a sus padres, facilitaban que se pudiera reparar el daño y devolver los bienes robados, el agraviado tenía una solución inmediata a su problema.

Sin embargo, este año ya no contamos con dicho apoyo en casos de flagrancia porque el Equipo Interdisciplinario solo puede constituirse a las comisarías dentro de la ciudad de Chiclayo y durante el horario laboral ordinario; además, ya no se cuenta con los abogados de la Fundación Terre des hommes. Todo esto dificulta la labor que veníamos haciendo los Fiscales para tomar una decisión informada sobre la situación jurídica del adolescente en el plazo establecido.

## ¿Qué aprendí?

*El apoyo del Equipo Interdisciplinario y el apoyo legal de Tdh es una gran ayuda para la labor del Fiscal porque nos facilita tomar una decisión adecuada respecto a la situación jurídica y la intervención que conviene al adolescente en conflicto con la ley penal detenido en flagrancia delictiva. Desde el primer momento en que el Equipo Interdisciplinario abordaba al adolescente lo inducía a autoanalizarse, a reflexionar y algunas veces éste llegaba a reparar el daño con la ayuda de sus familiares. Además, estos últimos tomaban conciencia de su rol.*

*El trabajo en equipo de los profesionales es muy valioso para afrontar la problemática de los adolescentes y las familias que atendemos, por ello realizar un abordaje integral permite tener una visión de conjunto sobre la problemática y nos da mejores elementos para tomar una decisión adecuada con respecto al adolescente.*

## Me lo mataron señorita... me lo mataron

### Joyce Castro Trigoso

Trabajadora Social del Equipo Interdisciplinario de Chiclayo

Roberto tenía 16 años cuando fue intervenido en comisaría por estar implicado en un robo agravado en compañía de personas adultas. Después de haber aceptado en forma voluntaria su incorporación al Programa Justicia Juvenil Restaurativa con el consentimiento y apoyo de su madre, no asistió a la primera cita que le dimos, razón por la cual se realizó una primera visita domiciliaria. La madre nos informó que su hijo tenía "malas juntas" y que desde hace un año aproximadamente no seguía las normas en casa, tanto así que después de salir de la comisaría ella no observó en él mayor interés de iniciar su proceso de evaluación con nosotros.

Se le volvió a citar, se le brindó mayor información sobre el programa y se le explicó sobre el beneficio de la remisión fiscal. Se le explicó sobre las otras alternativas menos favorables que pudo decidir el Fiscal cuando fue intervenido en comisaría y de lo que puede decidir en la etapa de investigación; en general, se conversó con él sobre muchos aspectos intentando que reflexione sobre el hecho que cometió, sobre su conducta y motivándolo a que realice cambios en su vida.

Me alegró verlo en su siguiente cita con mayor disposición, aunque debo reconocer que aún no sentía en él mucho convencimiento y sinceridad, sin embargo ya era un gran paso asistir voluntariamente y mostrarse colaborador en las entrevistas psicosociales; asistió a dos citas más y nuevamente se volvió a ausentar. Esperé una semana para ver si él o su familia justificaban su inasistencia, pero nadie se acercó, es así que realicé una segunda visita a su domicilio. Al llegar a la vivienda observé un toldo instalado en la parte exterior y lo primero que pensé es que podrían haber estado de fiesta un día antes, me dispuse a entrar y el panorama que encontré fue otro, había habido un velorio y los pocos familiares que se encontraban en el lugar no sabían darme razón, salió la madre a verme y sólo recuerdo que me dijo: "Me lo mataron señorita... me lo mataron".

Yo no entendía, luego una fotografía de Roberto en manos de su madre me convenció de que aquella persona a quien habían enterrado unas horas antes era el adolescente que apenas empezaba a conocer. Posteriormente supe que Roberto le había prometido a su madre que intentaría corregir su conducta y que estaba dispuesto a asistir al programa, pero había recibido amenazas de los adultos con quienes estuvo en el momento de la infracción y que le dispararon en la puerta de su casa cuando salía a hacer un mandado.

Encontrarme con esta situación, saber que un adolescente a quien se empieza a dar atención de pronto fue víctima de un asesinato, vaya que implica una carga emocional para el profesional. Esto me impactó mucho. Además, pude apreciar la dramática situación emocional de la familia en ese momento.

## ¿Qué aprendí?

*Aunque profesionalmente podemos estar preparados para enfrentar diferentes situaciones, una experiencia fuerte e inesperada como la de Roberto puede hacer que nuestra emotividad aflore y nos afecte como seres humanos, de ahí la importancia de contar con espacios de contención o supervisión hacia los profesionales que intervenimos directamente con los adolescentes a fin de contar con apoyo en situaciones que nos impactan y así no afectar nuestro trabajo.*

## Reflexiones

A continuación se presentan algunas reflexiones sobre los aprendizajes del equipo con respecto a este aspecto:

- El programa, desde su creación en el año 2010, inició su implementación en un distrito judicial con tres equipos interdisciplinarios adscritos a cuatro Fiscalías y actualmente cuenta con seis distritos fiscales y ocho equipos que trabajan con más de veinte Fiscalías de Familia; la proyección que tiene es seguir creciendo y abarcar todo el territorio nacional. Este crecimiento trajo consigo la necesidad de ordenar el programa para hacer el seguimiento del mismo y garantizar la calidad de la intervención; un primer paso, ya realizado, fue elaborar un reglamento interno que permitió ir unificando y homogeneizando los criterios de intervención tanto de los Fiscales como de los Equipos Interdisciplinarios de forma tal que se eviten redundancias y se optimicen recursos. El reglamento es uno de los aspectos importantes en el camino de definir el modelo de gestión del programa que permitirá adecuar los recursos materiales y humanos para el programa según su realidad ya que de ello dependerá su eficacia.
- Es importante desarrollar procesos de inducción al personal nuevo, brindarles información sobre los antecedentes del programa y su implementación, realizar capacitaciones permanentes con especialistas en Justicia Restaurativa y, sobre todo, mantener una comunicación constante entre todos los profesionales que brindan atención directa a los adolescentes en conflicto con la ley penal; esto es esencial ya que cada profesional que se incorpora al programa debería estar sensibilizado hacia el trabajo con adolescentes en conflicto con la ley penal y creer en el enfoque restaurativo. Contar con profesionales no solo preparados teóricamente, sino coherentes con la intervención que propone el programa facilitará alcanzar los objetivos propuestos con respecto a los adolescentes y el programa.
- La propuesta de intervención del programa propone que los Fiscales de Familia cuenten con un Equipo Interdisciplinario especializado adscrito a su despacho; este equipo es de gran utilidad para ellos ya que le proporciona información relevante que solo desde su especialidad la pueden obtener, esta información aporta al Fiscal en la toma de decisiones con respecto a los casos que atiende de adolescentes en conflicto con la ley penal, optando si así fuese por una decisión diferente a la denuncia. Por otro lado, los Fiscales no pueden quedarse sólo con la primera impresión que les dan los adolescentes o sólo con la información legal, ahí radica la importancia del Equipo Interdisciplinario el cual, con el Fiscal, conforman un equipo de trabajo que incorpora el enfoque restaurativo en su intervención.
- En el proceso de trabajar de forma interdisciplinaria dentro del programa, se puede encontrar situaciones en las que la opinión del Equipo Interdisciplinario no coincide con la del Fiscal, sin embargo es facultad discrecional de este último tomar la mejor decisión con respecto al adolescente.
- Los Fiscales concuerdan con que es necesaria la presencia de un abogado defensor en la atención de los casos de los adolescentes, no en todas las zonas cuentan con la disponibilidad de dicho profesional, por ello se valoró el apoyo legal que se tuvo por parte del defensor proporcionado por Tdh y el Ministerio de Justicia en Lima Sur, ya que facilitaba no sólo

garantizar el respeto de los derechos de los adolescentes, sino también tomar la mejor decisión respecto a la situación jurídica y la intervención del adolescente en conflicto con la ley penal detenido en flagrancia delictiva.

- El Fiscal de Familia es quien tiene el rol de autoridad ante los adolescentes por lo que es el llamado a instarlo al cumplimiento del programa de orientación y también a supervisar su adecuada ejecución cuando se haya beneficiado con la remisión fiscal. Para ello el Equipo Interdisciplinario informa periódicamente y coordina las reuniones de seguimiento con el adolescente y su familia, si el caso lo amerita.
- La demora de la decisión de los operadores de Justicia en el proceso de investigación de los adolescentes tiene consecuencias en la conducta de los mismos. La sanción pierde efecto. Por ello resolver los casos con prontitud es vital para promover la responsabilidad.
- Es importante hacer todo lo posible para que los casos se puedan resolver pronto, ya que esto tiene un efecto en la actitud que asumen los adolescentes y sus familias. Los adolescentes necesitan aprender que los hechos que cometen tiene una consecuencia y por ello el cumplimiento de su programa de orientación es una respuesta simbólica que responde al daño ocasionado a la persona agraviada, a la población, a ellos mismos y a su familia.
- El programa cuenta con profesionales de diferentes disciplinas que trabajan por un objetivo común, si bien no cuentan con una metodología de supervisión de apoyo externo, en algunas zonas se han ensayado procedimientos en los que se contó con el apoyo de un profesional ajeno a la intervención directa con el adolescente, en este caso el coordinador o el Fiscal, ellos pueden ayudar a tener una mirada externa, una opinión que ayude a reflexionar sobre las dificultades que podrían tener con algunos casos, además de participar en entrevistas o reuniones con los adolescentes con la finalidad de reorientar su proceso socioeducativo. Los profesionales que no tienen un trato directo con los adolescentes pueden aportar y orientar de forma objetiva sobre el caso al no estar directamente implicados en su progreso.
- Los profesionales del programa han manifestado en las reuniones desarrolladas que tienen vocación y compromiso con el trabajo que realizan con los adolescentes y sus familias, han manifestado también que por las características de la población que atienden se enfrentan constantemente a situaciones e incidentes dolorosos o violentos. Intervenir con población de riesgo implica estar en contacto continuo con las emociones de las personas y con las consecuencias originadas por las carencias que presentan. Por ello es importante reflexionar sobre ello y generar mecanismos y protocolos individuales o grupales de autocuidado de los profesionales que contribuyan a combatir la aparición del síndrome de desgaste por empatía profesional o el síndrome de desgaste profesional.
- El intercambio de experiencias con los diferentes profesionales y Fiscales involucrados en el programa que realizan la misma labor, ha permitido aprender de otros, de su experiencia práctica y directa, les ha dado la oportunidad de clarificar las dudas que tienen con el apoyo de otros profesionales, y así mejorar su actuación y creer que lo que hacen tiene un propósito y un sentido, les ha permitido también alcanzar una mayor identificación, compromiso e integración con el programa. Estos espacios les permiten, además, resaltar sus logros y respetar las diferencias.







# 3. Conclusiones y recomendaciones

## 3.1. Conclusiones

### Sobre los adolescentes

- Todos los adolescentes tienen la capacidad de cambiar. Ellos se encuentran en una etapa de transición en la que evolucionan y maduran. Los adolescentes que cometen infracciones no son la excepción, por ello es importante dejar de lado prejuicios o estereotipos que no permiten que puedan tener acceso a oportunidades para alcanzar un desarrollo saludable.
- Se aprendió de los propios adolescentes que cada uno es un caso único, que el cambio depende de ellos, que hay que tener paciencia y que es importante la actitud positiva hacia ellos, aunque no siempre se puede lograr el cambio, ni depende todo de nosotros.
- Es básico abordar la responsabilidad del adolescente; en general se busca reflexionar sobre la responsabilidad por el hecho cometido y que asuman las consecuencias de sus propios actos y de las decisiones que le tocará tomar en los diferentes aspectos de su vida.

### Sobre las familias

- La intervención del programa no sólo es con el adolescente, involucrar a la familia fortaleciendo sus roles y funciones contribuye al cambio del adolescente.
- La información que brinda la familia es muy relevante para la valoración que realizan los Fiscales y Equipos Interdisciplinarios; conversar con ellas permite tener una visión real sobre la situación del adolescente y el compromiso que tienen con el cuidado de sus hijos.
- Es necesario coordinar los mensajes e información que se brinda a las familias y a los adolescentes cuando ingresan al programa; estos deben desprenderse de tintes asistencialistas o tutelares procurando, por el contrario, promover la responsabilidad y el empoderamiento.

### Sobre las víctimas y la reparación

- La atención a la víctima es fundamental, no debe ser sólo oportuna e integral sino también empática y cercana. Si bien desde el programa no se les brinda atención, se puede brindar información manteniendo una interacción adecuada.
- Los procesos restaurativos se pueden aplicar en las distintas etapas del proceso judicial, pueden asumir una función alternativa como en la remisión y complementaria en la ejecución de una medida socioeducativa.
- El encuentro y diálogo directo entre el adolescente y la víctima tienen efectos muy positivos porque no sólo repara el daño sino porque además ayuda a que el adolescente se responsabilice. Cuando no es posible este encuentro, se tienen otras alternativas efectivas de comunicación entre el adolescente y la víctima.
- Las acciones de servicio comunitario como forma de reparar el daño tienen buenos resultados si hay voluntad, disponibilidad, interés y compromiso del adolescente, sobre todo si la acción no es sentida como un castigo.

## Sobre la comunidad

- La intervención efectiva e integral de los adolescentes requiere una interacción permanente entre los Fiscales y los Equipos Interdisciplinarios, así como el involucramiento de los servicios y redes de la comunidad.
- El Programa JJR no puede intervenir solo; para obtener mejores resultados se necesita de aliados con enfoques y objetivos comunes que se articulen y optimicen recursos, garantizando además políticas de protección hacia los adolescentes y las víctimas.
- Las personas requieren de información constante, sensibilización y capacitación para cambiar los estereotipos y prejuicios que tienen hacia los adolescentes, por ello se deben programar actividades que contemplen estas acciones, que además deben ser permanentes ya que siempre existirán cambios y rotación de profesionales en las instituciones.

## Sobre las estrategias de intervención

- Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales han sido variadas, múltiples, flexibles y creativas en la medida que se han ido adaptando a la realidad personal, familiar y social de cada adolescente y a las posibilidades con que cuenta el Programa JJR.
- Las estrategias de intervención deben adaptarse a las situaciones personales de cada adolescente. La evaluación debe tomar en cuenta oportunamente los factores de riesgo y protección. Los programas deben tomar en cuenta no sólo al adolescente sino también a los grupos de pares, la familia y apoyarse en los recursos de la comunidad.
- Es importante que el Fiscal se involucre en todo el proceso de intervención con el adolescente, esto permite un mejor acercamiento, compromiso y responsabilidad del adolescente y su familia con el cumplimiento del programa de orientación y permite además que el Fiscal pueda comprobar que su decisión por la aplicación de la remisión fue acertada.

## Sobre la gestión del programa

- El conocimiento proporcionado por los equipos sobre los adolescentes y su entorno familiar es esencial para tomar mejores decisiones por parte de los Fiscales, muchas veces condicionados por el prejuicio y la presión social.
- La elaboración de un reglamento interno ha contribuido a unificar criterios y procedimientos de intervención, esto permite una mejor organización, optimizar recursos y obtener mejores resultados en el programa.
- El trabajo interdisciplinario promueve la integración de toda la información sobre el adolescente y promueve la interacción, así como la articulación de las intervenciones de cada disciplina en la búsqueda de soluciones y oportunidades en beneficio de los adolescentes, familias y víctimas.
- Es importante procurar que las decisiones e intervenciones sean oportunas, ya que influyen en las actitudes y comportamiento de las personas. Cuando estas se postergan demasiado, pierden efecto.
- Los profesionales necesitan de una opinión externa y acompañamiento sobre las intervenciones que realizan y la evolución de los casos, ya que estar expuestos a los problemas de los beneficiarios podría llevarlos a un desgaste profesional.

## Sobre la capitalización de experiencias

- En los pocos años que tienen el Programa JJR y la implementación de los procesos restaurativos por parte de Tdh, se han producido múltiples y significativos aprendizajes, que el proceso de capitalización ha evidenciado.

- Ha sido importante generar espacios de reflexión, de motivación a escribir y reflexionar. Los aprendizajes están ahí, de lo que se trata es de tener un método que permita que se puedan clarificar, evidenciar, transmitir, compartir, difundir no solo entre los profesionales del programa sino con otros profesionales y programas, incluso de otros países.

## 3.2. Recomendaciones

- Existe la necesidad de recuperar y organizar la experiencia de tal manera que se puedan unificar criterios y procedimientos de intervención. La guías de atención o metodológicas contienen los lineamientos técnicos para la atención, definen la secuencia metodológica, especificaciones didácticas y operativas; éstas cumplen una función útil para contribuir a la mejora de la experiencia en marcha o para facilitar la realización de nuevos ejercicios partiendo del desarrollo metodológico alcanzado previamente. Asimismo serán de mucha utilidad en los procesos de inducción al personal nuevo y en las capacitaciones a instituciones de la comunidad.
- Coordinar e impulsar el involucramiento de instituciones para la atención y asistencia a víctimas, sea en sede policial y en el desarrollo de procesos restaurativos.
- Compartir la experiencia de procesos restaurativos desarrollada en El Agustino y Chiclayo entre el Programa JJR y Tdh a todas las zonas donde opera el programa. Esta experiencia serviría como base para generar un modelo a ser transferido a otras instituciones.
- La experiencia desarrollada de capitalización fue muy bien recibida por los profesionales de ambas instituciones, y se ha visto que los aprendizajes obtenidos son significativos para el programa, por ello se sugiere institucionalizar la práctica buscando diferentes mecanismos que motiven la participación de los profesionales, por ejemplo, a través de concursos de fichas de capitalización, reuniones presenciales o virtuales programadas en cada zona, contar historias en vídeo, etc., además de compartirlas y publicarlas a través de diferentes medios.
- La formación de los profesionales debe ser permanente, sobre todo teniendo en cuenta la complejidad de los adolescentes que se atienden.
- Reflexionar sobre los beneficios de la mediación y los procesos restaurativos con la finalidad de sustentar y recomendar que sean incorporados en la legislación, y que instituciones como el Ministerio de Justicia tengan un servicio de mediación o de procesos restaurativos.
- Que las acciones de reparación en la comunidad no sean asumidas como un castigo y se tome en cuenta la voluntariedad y compromiso de los adolescentes; de preferencia que estas acciones sean en beneficio de personas vulnerables.







**medicor**foundation  
Liechtenstein



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Agencia Suiza para el Desarrollo  
y la Cooperación COSUDE**