

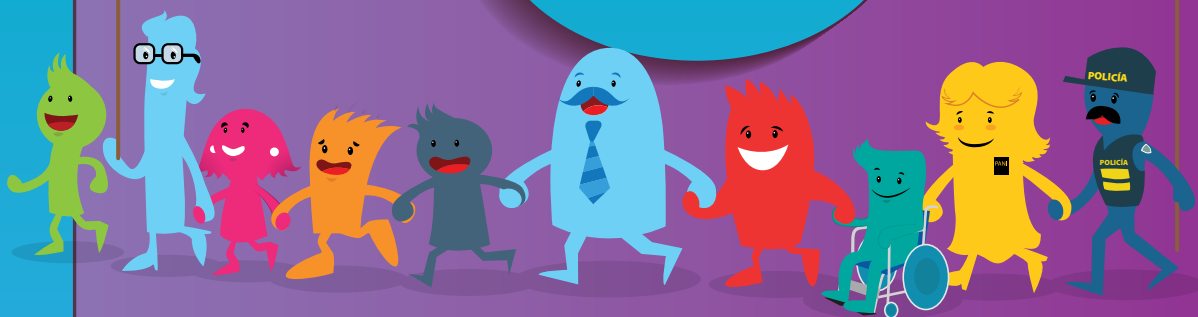
# Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual



**CONVIVIR SIN VIOLENCIA**  
Centro educativo libre de violencia



Centro educativo libre de violencia



## CRÉDITOS

©  
Ministerio de Educación Pública,  
Dirección de Vida Estudiantil, **MEP**  
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, **UNICEF**

San José, Costa Rica  
Primera Edición, abril 2016

### Coordinación general

Kattia Grosser Guillén, Directora Vida Estudiantil, MEP  
Lilliana Rojas Molina, Departamento Convivencia Estudiantil, MEP  
Rigoberto Astorga Morales, UNICEF

### Coordinación de la mediación pedagógica y diseño

Xinia Miranda, UNICEF

### Mediación pedagógica

Renato Joya, ALTERCOM

### Equipo técnico

Marina Cruz Valenciano, Programa Convivir, MEP  
Tannia Hidalgo Solano, Programa Convivir, MEP  
Susana Mora Cerdas, Programa Convivir, MEP  
Magaly Vega Castro, Programa Convivir, MEP  
Mauricio Aguilar García, Departamento Convivencia Estudiantil, MEP

### Revisión

Adriana Sequeira Gómez, Despacho de la Ministra, MEP  
Tatiana Viquez Mórux, Despacho de la Ministra, MEP  
Dahianna Chacón Marín, Unidad de Procedimientos Especiales, MEP  
Tatiana Cartín Quesada, Departamento Salud y Ambiente, MEP  
Stefanie Eppe, UNICEF  
Mi Ri Seo, UNICEF

### Ilustraciones

Juan Gabriel Madrigal Cubero, ALTERCOM

### Diseño gráfico

Marco Antonio Hidalgo, ALTERCOM

Este documento se produjo con base en el **Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica y sexual**, elaborado por ACEID, en el marco de la consultoría: “Apoyo técnico para la revisión y fortalecimiento de los protocolos de atención de situaciones de violencia y riesgo en los centros educativos”, 2015.

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
VIOLENCIA física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual en los centros educativos	6
<b>7 PASOS en la RUTA del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA, SEXUAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	8
PAUTAS GENERALES	10
Consideraciones para evitar la revictimización en todas las situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual	12
PASO 1: DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA	14
PASO 2: COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN	15
PASO 3: COMUNICACIÓN CON RESPONSABLE DE LA PERSONA ESTUDIANTE	16
PASO 4: ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN	17
PASO 5: INFORME DE ACTUACIÓN	40
PASO 6: SEGUIMIENTO DEL CASO	42
PASO 7: MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	47
DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS	81

# Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual

## PRESENTACIÓN

### CONVIVIR SIN VIOLENCIA (Centro educativo libre de violencia)

Toda persona tiene derecho a vivir **una vida libre de violencia**, pero las niñas, los niños, los adolescentes y las adolescentes en particular, están cubiertos y amparados por una especial protección establecida en convenios internacionales, como la *Convención de Derechos del Niño* y la legislación nacional el Código de la Niñez y la Adolescencia.

Los centros educativos son espacios privilegiados para la promoción del **desarrollo integral** de niños, niñas, adolescentes y jóvenes: para el **aprendizaje de formas sanas de convivir y relacionarse** con otras personas; pero también son espacios donde, lamentablemente, pueden darse hechos de violencia, o bien conocerse manifestaciones de esta, en perjuicio de la población estudiantil.

Existe una clara obligación de **prevenir la violencia**, de prestar atención a cualquier signo de maltrato y actuar de manera diligente y expedita, en función de proteger y exigir el respeto de los derechos humanos de las personas menores de edad, de manera que se **garantice el ejercicio pleno de sus derechos**; así, se construyan relaciones armoniosas e inclusivas que permitan **vivir una cultura de paz**.

La comunidad educativa tiene **la responsabilidad de trabajar en la prevención de la violencia**; sin embargo, cuando la prevención ya no sea efectiva y se conozcan situaciones en las que se viole a integrantes del estudiantado, se debe aplicar el **Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual**.

# Violencia

La violencia tiene diferentes manifestaciones. Algunas de las principales en el entorno educativo son las situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual.

Estas formas de violencia pueden presentarse de forma simultánea, provocando serias consecuencias en quienes la viven e implicar sanciones tanto penales como administrativas y disciplinarias.

**Ninguna forma de violencia contra los niños, las niñas, las adolescentes y los adolescentes es justificable, y toda la violencia es prevenible.**

En virtud del artículo 49 del Código de la Niñez y Adolescencia, **es obligatorio denunciar** ante el Ministerio Público **cualquier sospecha razonable de abuso o maltrato contra una persona menor de edad**, ya sea ejercida dentro o fuera del contexto educativo.

## VIOLENCIA física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual en los centros educativos

- **Violencia física:** toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.
- **Violencia psicológica:** las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc.), “ley del silencio”, gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras.
- **Violencia sexual:** “... actos con fines sexuales contra una persona menor de edad o incapaz o la obligue a realizarlos al agente, a sí misma o a otra persona...” (Artículo 61, Ley para el Fortalecimiento de la lucha contra la explotación sexual de las personas menores de edad).
- **Acoso y hostigamiento sexual:** “toda conducta con un contenido sexual, que se realice aislada o reiteradamente, escrita o verbal, gestual o física, indeseada para quien la recibe, que provoca una interferencia substancial en el desempeño de las labores de un servidor o en el proceso de enseñanza-aprendizaje, creando un ambiente de trabajo o de estudio hostil, intimidante o discriminatorio” (artículo 4, Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Educación Pública).



El presente protocolo no parte de la existencia de comisiones, profesionales especializados o equipos interdisciplinarios; sin embargo, se recomienda que en el caso de que existan o bien haya personas con mayor conocimiento sobre la temática correspondiente, esta/s puede/n cumplir un papel de apoyo o acompañamiento en la ejecución de las acciones descritas. Si este recurso no se encuentra disponible, de ninguna manera debe obstaculizar el cumplimiento de los procedimientos.

**RECUERDE:**

*Apoyar no implica delegar la responsabilidad de la actuación. De manera preventiva el centro educativo debe definir acciones para la atención de la situación.*



# 7 PASOS



## PAUTAS GENERALES



► **La activación del protocolo** se da ante la sospecha o detección de alguna de las siguientes situaciones de violencia física, psicológica, sexual, de acoso y hostigamiento sexual, que involucre población estudiantil:

1. Si la persona violentada y la supuesta persona que ejerce la violencia son estudiantes.
2. Si la supuesta persona que violenta es funcionario/a del MEP y quien sufre la violencia es estudiante del centro educativo.
3. Si la violencia contra la persona estudiante menor de edad, es ejercida fuera o dentro del centro educativo por terceras personas (ej. la familia o personas encargadas del cuidado, desconocidos, entre otras).

► La aplicación del protocolo, se ajusta a **los principios generales de actuación:**

- ◆ **Garantizar la protección:** el objetivo prin-

cipal es que el riesgo generado por la violencia cese y no resurja.

- ◆ **Intervenir de manera eficaz, rápida y no precipitada:** la actuación debe ser fluida, sin detenerse, aún cuando alguna autoridad o responsable no responda, y garantizando siempre la protección y respeto de los derechos de la población estudiantil.
- ◆ **Discreción y confidencialidad:** durante todo el proceso de actuación, se debe mantener la discreción y confidencialidad para salvaguardar la integridad de las personas involucradas.
- ◆ **Interés superior:** en todo momento se tendrá en cuenta el interés superior de las personas menores de edad.

► En este documento se entiende por **“persona encargada”** de activar el protocolo, quien se da cuenta o es informada de una situación de violencia física,

psicológica, sexual, acoso y hostigamiento, fuera o en el centro educativo. Puede ser:

- ◆ docente.
- ◆ director/a, personal de dirección.
- ◆ subdirector.
- ◆ auxiliares administrativos.
- ◆ asistentes de dirección.
- ◆ orientador/a.
- ◆ integrante de los equipos interdisciplinarios (cuando los hubiere).

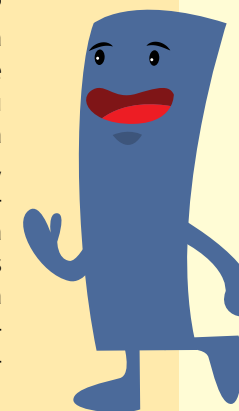
► Cuando quien conoce o sospecha de la situación es el **oficial de seguridad o personal misceláneo** (conserjes, cocineras, entre otros), debe informar de inmediato a la dirección del centro educativo y en ausencia del director/a, al subdirector/a, asistente de dirección o a quien designe la dirección para tal efecto, manteniendo siempre la confidencialidad. Se recomienda dejar constancia escrita de la comunicación.

► Aunque sea otro funcionario quien desplegará el protocolo, el personal de limpieza y seguridad no se exime de la responsabilidad de interponer las denuncias respec-

tivas, cuando se está ante la comisión de un delito. Para tal efecto, puede solicitar información y asesoría en la dirección del centro educativo.

► Todo funcionario/a del centro educativo es responsable de actuar, ya sea ejecutando

El personal del MEP no es especialista en la materia, ni se presume que lo es, por lo que su actuar debe dirigirse a intervenir la situación, a fin de que esta se detenga, no resurja y a referir a las instancias correspondientes para la atención de la población estudiantil involucrada en la situación.



el protocolo o avisando, según corresponda, asimismo, interponiendo las denuncias correspondientes, según lo establecido en el artículo 49, del Código de la Niñez y Adolescencia: **No actuar pone en riesgo la integridad, violenta el interés superior de las personas menores de edad, y es una falta en el ejercicio de responsabilidades.**



La revictimización es una repetición de violencias contra quien ha sido previamente víctima de alguna agresión, aunque sea por omisión.

La palabra revictimización también se refiere, de manera especial, a las vivencias de maltrato sufridas por las personas menores de edad y sus familias en el curso de intervenciones institucionales después de la denuncia de un abuso sexual u otra manifestación de violencia.

Se entiende por revictimización institucional a las carencias ligadas a la atención recibida por parte de entes dedicados a la protección de la niñez y adolescencia; siendo reiterada la que se manifiesta en la dificultad de articulación y remisión entre las distintas instituciones a cargo del bienestar y de la protección de los derechos de las personas menores de edad, lo que lleva al paso de una institución a otra, sin que ninguna se haga cargo; cada una considerando que no es de su competencia, de modo que al fin nadie se responsa-

biliza y no existe ningún tipo de seguimiento del proceso.

Otro aspecto muy típico es la multiplicación de entrevistas, exámenes periciales, interrogatorios, y pruebas de toda índole, muy a menudo con una falta de profesionalidad de quienes intervienen. Lo más característico de la revictimización es el trato recibido por la persona afectada, considerada más como “un objeto”, que como sujeto que sufre a raíz del daño experimentado.

Recomendaciones generales para evitar la revictimización:

- ◆ Actúe de forma inmediata.
- ◆ Interponga inmediatamente la denuncia cuando se tenga sospecha de la comisión de un delito.
- ◆ Considere primordial, durante el proceso, el interés superior de la persona afectada.
- ◆ Custodie el expediente que contenga información sobre la situación

por la cual se activó algún protocolo. Para asegurar la privacidad y la seguridad, este expediente debe estar separado del académico y con acceso restringido.

- ◆ Mantener la confidencialidad de la información.

Al atender una situación de violencia:

- ◆ Busque un espacio que permita la privacidad, donde se garantice la confidencialidad y respeto por todos los derechos de la persona menor de edad.
- ◆ Nunca emita opiniones personales, juicios de valor o cuestione la situación de violencia.
- ◆ Nunca confronte a la persona afectada con el agresor o la agresora.
- ◆ No se refiera a la persona afectada como “víctima”.

- ◆ No culpabilice, niegue o minimice la violencia o el abuso.
- ◆ No cuestione el relato de la persona.
- ◆ Exprese que ha hecho lo correcto en revelar lo que ocurre.
- ◆ Exprese que es muy valiente al contar lo que sucede.
- ◆ No prometa lo que no puede cumplir.
- ◆ Evite que la persona afectada le cuente el relato a personas que no van a poder ayudarlo o a varias personas en el centro educativo. Con la primera ocasión en que lo cuente es suficiente y se debe tomar el relato espontáneo.



<sup>1</sup> Dupret, Marie-Astrid y Unda, Nathalia (2013). “Revictimización de niños y adolescentes tras denuncia de abuso sexual”. En: Universitas, XI (19), julio diciembre, p. 101-128. Quito: Editorial Abya Yala/Universidad Politécnica Salesiana. Encontrado en: [http://universitas.ups.edu.ec/documents/1781427/4596325/n19\\_Astrid\\_Unda.pdf](http://universitas.ups.edu.ec/documents/1781427/4596325/n19_Astrid_Unda.pdf)

## PASO 1

## DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Este paso se refiere al conocimiento que tiene una persona funcionaria del centro educativo de una situación de violencia, en perjuicio de un estudiante o una estudiante, ya sea porque escucha un relato, recibe la información por terceros o presencia la situación.

Cuando la presunta o el presunto responsable de los hechos, es funcionario/a del Ministerio de Educación Pública, se debe remitir la información a la Dirección de Recursos Humanos, específicamente al Departamento de Gestión Disciplinaria; además de las instancias que corresponda, según sea la situación.



14

Si la detección la realiza un estudiante o una estudiante, o bien es la persona violentada quien revela directamente la situación usted debe:

- transmitirle tranquilidad,
- creer el relato, no poner en tela de duda lo planteado por la persona menor de edad,
- validarle que hizo lo correcto en informar a una persona adulta del centro educativo sobre lo que le está sucediendo y
- asegurarle que el centro educativo hará lo posible para mejorar su situación.



## PASO 2

## COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN

En cualquier caso, quien recibe la información sobre la situación a partir de la cual se activa el protocolo, **siempre dará aviso al director o a la directora**, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar (**VER ANEXO 1**). Por la urgencia que puede implicar una situación de violencia, se puede comunicar de manera verbal en primera instancia, y más adelante, dejar constancia escrita.

Cuando haya sospecha de que la persona que ejerce la violencia contra un estudiante o una estudiante sea el director/a, se comunicará a su jefatura inmediata, para que se proceda a elevar la situación a la Dirección de Recursos Humanos, específicamente al Departamento de Gestión Disciplinaria y; además, se deberá remitir la información a las instancias que corresponda, según sea la situación, es decir, que si los hechos configuran un delito se debe interponer la denuncia respectiva a la Fiscalía y remitir la situación al Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y a otras instancias que brinden apoyo a la persona menor de edad, según corresponda.



Caso # \_\_\_\_\_

Anexo 1: COMUNICACIÓN ESCRITA A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO ANTE LA ACTIVACIÓN DE LOS PROTOCOLOS

Centro educativo: \_\_\_\_\_

Por este medio se le informa que existe sospecha de que en el centro educativo se presenta una situación de \_\_\_\_\_ por lo que se procede a activar el Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de \_\_\_\_\_.

**Datos de la persona estudiante involucrada**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación):**

Marque una "X"

Detección directa

Estudiante

Familia

Otro: \_\_\_\_\_

**Breve descripción de los hechos:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre de persona a cargo de ejecutar el protocolo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Se le reserva que la información aquí descrita debe ser tratada con confidencialidad y discreción.

A partir de la página 47 puede encontrar este y todos los anexos en versión ampliada que puede fotocopiar y rellenar.

15



## PASO 3

COMUNICACIÓN  
CON RESPONSABLE(padres, madres o persona  
responsable del estudiante o la  
estudiante)

Ante cualquier situación de violencia, se debe realizar la inmediata comunicación a los padres-madres o encargados del estudiantes o la estudiante (**ANEXO 2**).

En caso de intereses contrapuestos con el grupo familiar, se coordinará con el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), para tal efecto, se debe completar el **ANEXO 3** y hacer llegar la información al PANI con la mayor brevedad posible.

Asimismo, cuando se esté ante la comisión de un delito, debe ser denunciado ante la fiscalía de la localidad, por parte de la persona que tuvo conocimiento de la situación.

Para conocer las formas y pasos con el fin de denunciar, puede remitirse al documento de *Pautas Generales de Actuación*, página 19).

ANEXO 2. FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN O CITA  
A MADRE, PADRE O RESPONSABLE

Caso # \_\_\_\_\_

Se, /Se  
Por este medio le comunicamos que (nombre) \_\_\_\_\_ se ha visto implicado/a en los siguientes presuntos hechos:

Por lo que les solicitamos que acudan al centro educativo a una reunión con \_\_\_\_\_ que se celebrará el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas. La reunión tendrá una duración estimada de \_\_\_\_\_ horas.

Si existen inconvenientes para acudir en la fecha y hora programadas le agradeceremos lo comuniquen telefónicamente al número \_\_\_\_\_ para reprogramar la reunión.

Entendido el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas.

Medio de notificación:  
 envío de nota al hogar  fax  correo electrónico  
 otro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Sello \_\_\_\_\_

Se archiva la constancia de envío respectiva junto con el presente documento.

**LEER CON ATENCIÓN:** Es deber de los padres, madres y/o responsables de una persona menor de edad de cooperar y vincularse con el centro educativo, así como presentarse cuando sean citados por este (Reglamento General de Establecimientos de Educación Media art. 73 y 74.5, Reglamento de Evaluación de Aprendizajes art. 20 inciso y 6).  
**De manera que la falta de atención a 911 o comunicación desde casa con el centro educativo de acuerdo al 911, o no que este verifique si la víctima exhibe algún indicio de peligrosidad o decisión que está afectando a la persona menor de edad (DUI art. 130).**

Desolven firmado:  
 Nombre de la madre, padre o responsable: \_\_\_\_\_  
 Se recibió la comunicación el día: \_\_\_\_\_  
 Se confirma asistencia a la cita:  SI  NO

Firma \_\_\_\_\_



## PASO 4

ATENCIÓN DE  
LA SITUACIÓN

Una vez detectada y comunicada la situación de violencia a la dirección del centro educativo y a las personas responsables de las estudiantes y los estudiantes involucrados (o bien de manera simultánea, dependiendo de

la forma en que se estén dando los hechos); se implementa el procedimiento que corresponda, según la situación, teniendo en cuenta **de manera prioritaria y cuidadosa las consideraciones para evitar la revictimización.**

**Medidas inmediatas ante cualquier situación de violencia**

Cuando corra riesgo la vida o la integridad física de un estudiante o una estudiante se deben considerar las siguientes medidas:

1. Si la persona se encuentra en estado de crisis, realizar una intervención de primer orden (**ANEXO 4**) Intervención en caso de crisis.
2. Cuando se deba solicitar el apoyo de otras instituciones, se gestiona a través del 9-1-1 y cuando alguna persona menor deba ser trasladada del centro educativo, por parte de funcionarios de otras instituciones públicas (PANI, Fuerza Pública, Poder Judicial, entre otras), se completa un acta de traslado (**ANEXO 5**), se deja constancia escrita de la gestión y se comunica a la familia.
3. Cuando la agresión o maltrato esté ocurriendo en ese mismo momento debe actuar para que cese de inmediato la situación de violencia, para evitar más daños o lesiones a la integridad de las personas estudiantes; salvo que no se encuentre en posibilidad de hacerlo, sin evitar un

riesgo mayor para usted o para terceras personas. En estos casos debe comunicarse de manera inmediata al 9-1-1, así como también debe hacerlo cuando el evento involucre algún arma, para lo cual además debe remitirse al Protocolo de actuación ante la presencia de armas en el centro educativo.

4. Identifique situaciones de riesgo inminente?: por ejemplo, en casos de violencia intrafamiliar, si el estudiante o la estudiante estará expuesto/a a situaciones de violencia al llegar a la casa, si la violencia se da fuera del centro educativo y el estudiante o la estudiante estará en contacto directo con la persona que le agrede, o si presenta lesiones visibles (nunca solicite a una persona que descubra su cuerpo para que le muestre lesiones, solamente es su responsabilidad registrar lo que observa y referir lo dicho por la persona menor de edad). Ante estos eventos y otros similares y según la gravedad, llame de inmediato al 9-1-1, gestione una referencia al centro de salud (**ANEXO 6**) más cercano y remita la información a las instancias correspondientes.

2 Por riesgo inminente se entenderá cualquier condición o práctica en cualquier lugar cuya naturaleza representa un peligro inmediato que se espera pueda causar la muerte o una lesión física o psicológica grave o donde la posibilidad inminente de dicho peligro puede eliminarse mediante actuaciones específicas.

# 4.1 Violencia FÍSICA O PSICOLÓGICA

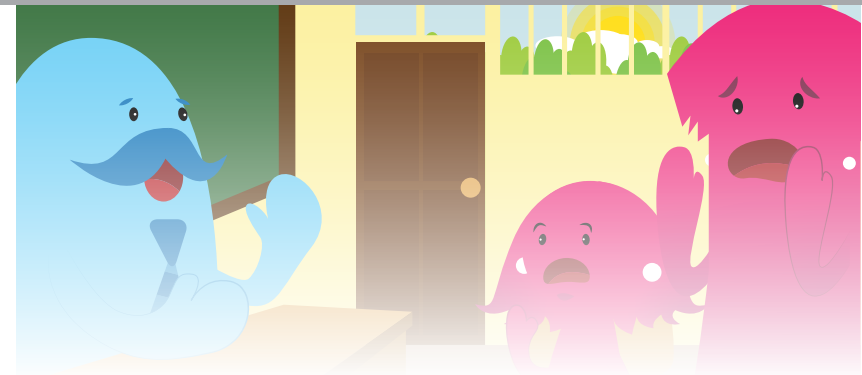
## a) Cuando la violencia es ejercida por estudiantes y no constituye un delito:

Entre las manifestaciones de violencia que pueden incluirse en este apartado, se encuentran: riñas físicas entre estudiantes o pares (siempre y cuando no exista menoscabo a la integridad física de la persona, que la incapacite, afecte algún miembro u órgano, o le haya causado una marca indeleble en el rostro), gri-

tos, humillaciones, chismes, aislamiento social, entre otros. Ante estas situaciones y siempre que los estudiantes y las estudiantes involucradas sean menores de doce años, procede la aplicación del protocolo y, eventualmente, la aplicación del reglamento que rige en el centro educativo.



No es responsabilidad del personal del centro educativo establecer si una conducta es delito o no. Apóyese en la información de las páginas 21 a 23 del documento Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia en los centros educativos. Ante la duda SIEMPRE interponga la denuncia ante la Fiscalía (Ministerio Público) y remita la información al PANI; así como a la Contraloría de Derechos del MEP.



Cuando corresponda la aplicación del reglamento vigente en la institución, intente realizar un único **proceso de entrevistas** con la finalidad de evitar la revictimización de los estudiantes y las estudiantes involucradas.

### Entrevistas para verificar la situación y tomar las medidas pertinentes:

Con la mayor brevedad posible se recopila información pertinente de los hechos. Se debe garantizar la privacidad de la información y las medidas para evitar la revictimización a la hora de la realización de las entrevistas.

Estas entrevistas se realizan cuando los hechos no configuran un delito de naturaleza sexual y cuando se tratan hechos de violencia entre estudiantes, que no constituyen un delito. A continuación se detallan las entrevistas que se deben realizar:

- Con la persona presuntamente violentada, debe garantizarse al estudiante y la estudiante la confidencialidad (**ANEXO 7**).

- Con personas de la comunidad educativa observadoras y no participantes activos en los hechos. (**ANEXO 8**).

- Con la persona que presuntamente ejerció la violencia (**ANEXO 9**).

- Con la responsable o el responsable de la persona violentada. Se le informa de los hechos, medidas adoptadas, pasos por seguir en función de la gravedad del hecho y se solicita su colaboración (ANEXOS 10).
- Con la responsable o el responsable de la persona que presuntamente ejerció la violencia, se le brinda la información existente, las actuaciones administrativas (incluidas las disciplinarias) y, o, legales que competen al centro educativo, de

los pasos por seguir en la gestión de la situación y se solicita su colaboración para la solución. Se enfatiza que esto se aplica solamente cuando quien comete los presuntos hechos de violencia es estudiante (ANEXOS 11).

Las entrevistas deben ser realizadas en presencia de la persona encargada legal del estudiante y, en caso de que no se presente, se debe designar por parte del centro educativo una persona mayor de edad, confiable que acompañe al estudiante o a la estudiante en el proceso.

**Recuerde: Cuando se requiera la intervención policial en un centro educativo, siempre deberá haber una persona adulta funcionaria, acompañando al estudiante o la estudiante durante la intervención, o bien hasta que se presenten sus encargados legales (en caso de estudiantes menores de edad) o alguna persona que pueda fungir como recurso de apoyo (en caso de estudiantes mayores de edad y adultos mayores). Esa persona funcionaria del MEP será la garante de que la intervención se realice respetando los derechos humanos que tiene el estudiantado, así como también que se respete y garantice el interés superior cuando se trate de personas menores de edad.**

**Finalmente, la intervención policial deberá ajustarse a los principios de proporcionalidad, dado que se está dando en un centro educativo; y siempre que sea posible, se realizará en espacios privados donde se garantice la privacidad de la población estudiantil implicada en los presuntos hechos. Para tal efecto, el personal del centro educativo acompañará al personal de Fuerza Pública al recinto donde se encuentra el estudiante o la estudiante y de previo informará a este o esta de la intervención que se realizará.**



En última instancia, si la familia no responde a las convocatorias ni comunicados de parte del centro educativo y nadie asiste a acompañar a la persona menor de edad, esta podrá escoger a una persona funcionaria de la institución, de su confianza para que la acompañe en el proceso. Se debe remitir la información al PANI, ante la ausencia de representación de la persona encargada del estudiante o la estudiante.

Anexo 11: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIO LA VIOLENCIA<sup>17</sup>

- Si existe sospecha de violencia sexual o el hecho puede constituir un delito, NO realice la entrevista (debe comunicarse y solicitar la investigación penal).
- Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y/o persona testigo.
- Es importante transmitir a la madre, padre o responsable la preocupación y el interés del centro educativo de garantizar al estudiantado un espacio seguro y de protección.
- Algunas madres/padres pueden tener poco conocimiento sobre las situaciones de violencia y sus implicaciones así que es importante escudarse la seriedad de la situación.
- Aclarar que el objetivo principal no es buscar culpables, sino garantizar la protección del estudiantado.
- Es importante tener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo/a está agrediendo a otros/as estudiantes y estas familias de presuntos agresores pueden pensar que la mejor forma de ayudar a sus hijos/as es mostrándose hostil hacia la persona que comunicó los hechos y rechazar aceptar la implicación de su hijo/a. Se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que el centro está tomando las medidas necesarias para intervenir la situación.
- El centro debe crear un clima de confianza y trabajar juntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.
- Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia en la que una persona está siendo perjudicada, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.
- Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Nunca se realizarán juicios de valor.
- Desviar cualquier comentario negativo o culpabilizante sobre la presunta persona víctima.
- Debe recordarle que el uso del castigo corporal o trato humillante es prohibido para personas menores de edad y puede ser considerado un delito, y enfatizar sobre la importancia de no utilizar la violencia en el hogar.

17 Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.

Ante situaciones de violencia se deben aplicar medidas inmediatas y a mediano plazo, que **garanticen la seguridad** del estudiante o la estudiante afectado/a y la seguridad en el centro educativo:

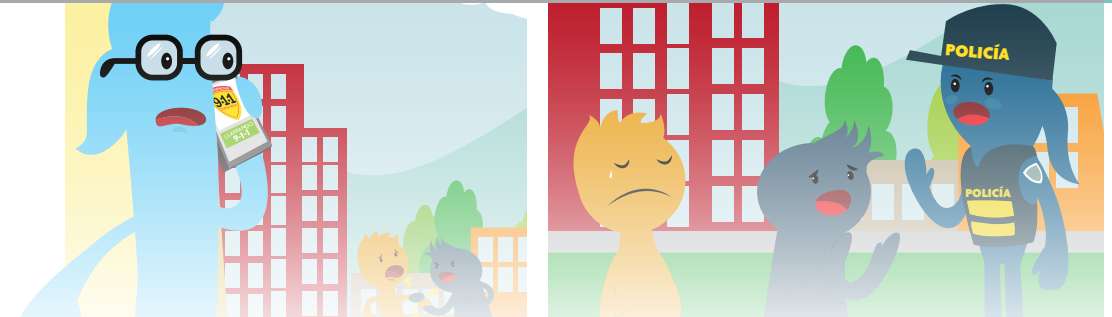
- **Vigilancia específica** a lo interno de las instalaciones del centro educativo por parte del personal del centro educativo, a fin de que no se vuelvan a dar hechos de violencia.
- **Designar personal** del centro educativo a quien se pueda acudir a buscar ayuda. Este personal debe ser identificado y reconocido por los estudiantes y las estudiantes.
- **Grupos de compañeras/os** formados previamente para acompañar al estudiante o a la estudiante en momentos y lugares de mayor riesgo. Asegure la confidencialidad del caso.
- Adoptar las **medidas necesarias** para proteger el interés superior de la persona menor de edad, por ejemplo: reorganización de los horarios del profesorado para la atención específica del estudiantado afectado, dar pautas de autoprotección, comunicación con la familia, reorganización de grupos, entre otros.

## b) Cuando la violencia es ejercida por estudiantes y constituye un delito:

Interponga la denuncia de manera inmediata en las siguientes instancias:

- Si la supuesta persona ofensora es mayor de 12 años; denuncia en la Fiscalía -Ministerio Público- (ANEXO 12) y se da parte al PANI (ANEXO 3).
- Si la supuesta persona ofensora es menor de 12 años se da parte al PANI (personas menores de 12 años son inimputables).

Anexo 12: FISCALÍA (MINISTERIO PÚBLICO) DENUNCIA SOBRE SOSPECHA DE COMISIÓN DE UN DELITO QUE INVOLUCRA A UNA PERSONA MENOR DE EDAD		Caso #
Identificación de la persona menor de edad		
Nombre:	Sexo:	Edad:
# identificación:	Teléfono:	Dirección exacta:
Madre/padre/responsable:		
Cédula:		
Descripción de los hechos (transcriba literalmente el relato que recibió):		
Cuando se tiene identificada a la persona responsable de los presuntos hechos, indicar de ella:		
Nombre (o nombres) a cargo:	Relación con la persona menor de edad:	
Sexo:		
Identificación del contacto en el centro educativo (persona que remite el caso)		
Nombre:	# cédula:	
Centro educativo:	Teléfono:	email:
Firma: _____ Fecha: _____ Sello		
Recuerde que en casos de urgencia no debe esperar a tener TODA la información para solicitar la intervención, ya que la espera puede poner en riesgo el interés superior de la persona menor de edad.		
La Fiscalía no le brindará información detallada del proceso, ya que esta será confidencial, pero sí podrá darle el número de expediente e informar el estado general (investigación, archivo, remisión al juzgado, con medidas cautelares, etc.) debe informar que usted llama por parte del centro educativo.		
En caso de delitos relacionados con tráfico de drogas la denuncia será anónima.		



## c) Cuando la violencia se da entre estudiantes y ocurre fuera del centro educativo:

Cuando se tiene conocimiento de una situación de violencia en la que están involucrados estudiantes y se da fuera del centro educativo, se notificará a la dirección de la institución y al 9-1-1 para la intervención. Esta gestión la realiza quien tuvo conocimiento de la situación, es decir, la "persona encargada".

Para efectos de la comunicación al 9-1-1, es importante verificar:

- La dirección exacta del lugar donde se están dando los hechos.
- La identidad de las personas involucradas.
- Descripción de la situación que se está presentando.

En caso de que se cuente con la identidad de los estudiantes y las estudiantes, se sugiere llamar a la familia para que se apersonen inmediatamente.

El centro educativo debe verificar que la intervención de otras instituciones se realice, para ga-

rantizar el cese de la situación. Cualquier coordinación con otra institución debe quedar consignada de forma escrita.

Si la instancia encargada de atender los hechos: Fuerza Pública, PANI y, o, Cruz Roja, brinda al centro educativo información relacionada con los hechos, o se conoce la identidad de las personas involucradas se debe dar seguimiento (por ejemplo: comunicación a familias, referencia a instituciones cuando proceda) para prevenir eventos futuros.

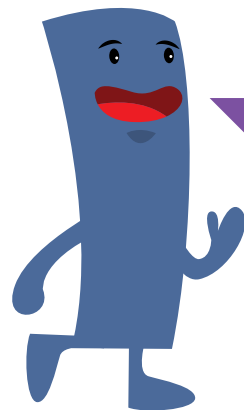
Asimismo, la institución debe valorar si es procedente la aplicación del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, del Reglamento Interno del centro educativo o de otras medidas.

Además, cuando los hechos de violencia implican la participación de estudiantes de diferentes instituciones, es necesario que los/las directores/as soliciten una reunión con el supervisor o la supervisora del circuito para valorar la situación y ejecutar acciones conjuntas de intervención y prevención.

Si se considera necesario, la información respectiva debe ser elevada a la Dirección Regional de Educación, para su intervención.

Los insumos recopilados serán fundamentales para la elaboración y desarrollo del **plan de atención** (que aunque supera los alcances del presente protocolo es necesario) con medidas para atender la situación y brindar apoyo a las personas involucradas, basadas en la realidad y contexto del centro educativo.

Este plan puede incluir acciones socioeducativas, identificación de temas prioritarios por abordar con el estudiantado, fortalecimiento de estrategias de prevención, solicitud de apoyo técnico de instituciones u organizaciones que cuenten con el aval del MEP para capacitación del personal, educación a madres y padres de familia sobre temáticas concretas, etc.



*La información de los hechos, dependiendo de las características de estos, puede tener que ser remitida al Patronato Nacional de la Infancia o a la Fiscalía correspondiente, y es fundamental que se envíe una copia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles del Ministerio de Educación Pública, así como también que la institución educativa resguarde sigilosamente, esta documentación.*

#### d) Cuando la **violencia es ejercida supuestamente por funcionario/a del MEP** hacia un/a estudiante:

Cualquier situación de violencia, de una persona funcionaria del MEP hacia un/a estudiante es considerada "una falta grave." No puede ser atendida por el centro educativo. Debe hacerse de conocimiento de la jefatura inmediata, quien sin demora la debe elevar al Departamento de Gestión Disciplinaria, adscrita a la Dirección de Recursos Humanos.

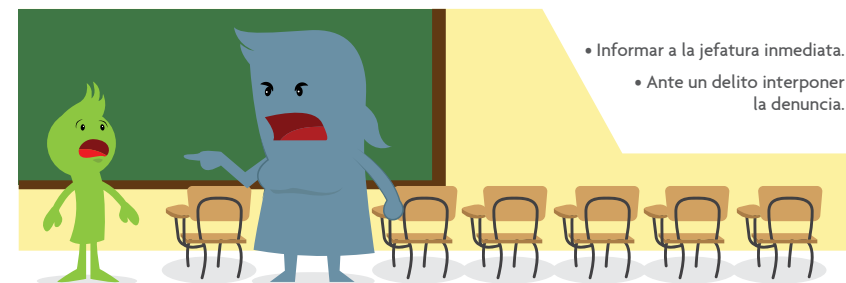
- Si los hechos **configuran un delito**, debe **interponer inmediatamente una denuncia (ANEXO 12)** ante la Fiscalía.
- Además se debe remitir la información al **Patronato Nacional de la Infancia**.

*La Dirección de Recursos Humanos puede actuar de oficio, así que si su queja no es tramitada puede enviar copia de esta a la Dirección de Recursos Humanos y pedir que este órgano verifique.*

El director o la directora por su condición de superior inmediato y de conformidad con el artículo 102 de la Ley General de la

Administración Pública, tiene la potestad de dar las instrucciones que considere pertinentes y de adoptar las medidas necesarias para ajustar la conducta de cualquiera de sus subalternos al Ordenamiento Jurídico y a la buena administración, respetando los derechos que asisten a todas las partes y respetando la legislación vigente.

En el supuesto de que la actuación de alguno de sus subordinados incumpla los requerimientos mínimos de eficiencia, legalidad, lógica y conveniencia que permitan el mejor desenvolvimiento del proceso educativo realizado en la institución a su cargo corresponde al director o la directora, encausar u orientar su desempeño mediante la emisión de recomendaciones, ordenes u observaciones y, o, en caso de que estas resultan insuficientes o improductivas, ejercer la potestad disciplinaria que se desprende en relación con el artículo 66 del Estatuto de Servicio Civil y del artículo 66 del Código de la Niñez y Adolescencia.



- Informar a la jefatura inmediata.
- Ante un delito interponer la denuncia.

e) Cuando haya **violencia ejercida** hacia un/a estudiante fuera del centro educativo supuestamente **por familiares o terceros**:

En virtud del artículo 49 del Código de la Niñez y Adolescencia, **es obligatorio denunciar** ante el Ministerio Público cualquier sospecha razonable de abuso o maltrato de una persona menor de edad, ya sea ejercida dentro o fuera del contexto educativo.

*Si existe sospecha de violencia intrafamiliar no confronte a las partes para no arriesgar a la persona menor de edad víctima, ni el proceso de investigación del supuesto delito.*

En este tipo de hechos, lo que procede es referir la situación a la Fiscalía (Ministerio Público) (**ANEXO 12**) y se da parte al PANI (**ANEXO 3**), aún cuando no se conozca la identidad ni datos de la persona que presuntamente está cometiendo los hechos.

Al existir riesgo inminente<sup>5</sup> para la persona menor de edad, o si la violencia ha ocurrido en el hogar y la víctima afirma que la violencia es perpetrada o al menos conocida por su madre, padre o responsables del cuidado, la comunicación al PANI es fundamental y debe ser inmediata, ya que

podrían haber intereses contrapuestos entre la persona menor de edad y quienes deben cuidar de esta. Este ente podrá activar el proceso especial de protección en sede administrativa<sup>6</sup> y solicitar medidas de protección.

Asimismo, en estas situaciones, en caso de que una persona menor de edad presente lesiones, golpes o signos de violencia, se dará parte a la policía a través del 9-1-1, para que **traslade a esa persona al centro de salud más cercano y se dará parte de la situación al PANI** (Reglamento de Procedimientos Policiales del Ministerio



de Seguridad Pública, Aplicable a Personas Menores de Edad N°32429-MSP, Artículo 18).

En este sentido, se reitera que ante la salida de una persona estudiante del centro educativo, para ser trasladada por otras autoridades, se debe completar el **ANEXO 5**: Acta de traslado, y aún cuando en estas situaciones la Fuerza Pública deba dar parte al PANI, el centro educativo debe remitir a las instituciones la información correspondiente.

Quando la persona afectada por la situación es estudiante mayor de edad, se le **brindará la información oportuna para que pueda presentar una denuncia** y solicitar medidas de protección de ser necesarias.



Anexo 5: ACTA DE TRASLADO Caso # \_\_\_\_\_

Persona responsable del centro educativo (quien ejecutó el protocolo)

Nombre: \_\_\_\_\_ # identificación: \_\_\_\_\_  
 Centro educativo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Testigos

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 # identificación: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Datos del estudiante o la estudiante:

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Sección: \_\_\_\_\_  
 Se contactó a la madre, el padre, o la persona encargada SI  No  Explique: \_\_\_\_\_

RECUERDE: En caso de intereses contrapuestos se debe contactar al PANI.  
 Habiendo desplegado las actuaciones correspondientes en la ejecución del protocolo y en aras de velar por el interés superior de la persona menor de edad, en presencia de los testigos que para constancia firman, se tomó la decisión de trasladar al estudiante o la estudiante supracitado antes dicho con rumbo a: \_\_\_\_\_

con el siguiente objetivo: \_\_\_\_\_

El traslado se hizo en el vehículo placas: \_\_\_\_\_ propiedad de: \_\_\_\_\_  
 y la persona menor de edad fue acompañada por: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Sello \_\_\_\_\_

5 Por riesgo inminente se entenderá cualquier condición o práctica en cualquier lugar cuya naturaleza representa un peligro inmediato que se espera pueda causar la muerte o una lesión física o psicológica grave o en la que la posibilidad amenazante de dicho peligro puede eliminarse mediante actuaciones específicas.

6 Código de Niñez y Adolescencia arts. 130 y 135.

## 4.2 Violencia SEXUAL

En caso de violencia sexual contra una persona estudiante se debe tener en cuenta de manera prioritaria y cuidadosa las consideraciones siguientes:

- Aplique las consideraciones especiales para evitar la **revictimización desarrolladas en la página 12 de este protocolo.**
- La sospecha razonable es suficiente para interponer la denuncia. El funcionario o la funcionaria del centro educativo no requiere realizar entrevistas, investigar ni comprobar que está ocurriendo la situación.
- Bajo ninguna circunstancia se debe interrogar<sup>7</sup> a la persona menor de edad. Basta el relato espontáneo y la información sobre el hecho. Las preguntas que podrían hacerse son ¿qué pasó?, ¿cuándo?, ¿dónde?, y ¿quién lo hizo? Si indaga más, brinda opiniones o realiza juicios de valor, puede entorpecer el proceso judicial y dificultar el acceso a la justicia de la persona afectada<sup>8</sup>.
- Si existe revelación espontánea y la víctima es estudiante mayor de edad, se le debe explicar que tiene la opción de interponer la denuncia y la importancia que sea lo antes posible. Además se le dará la información de contactos de utilidad: Fiscalía de Delitos Sexuales, Oficina de Atención a Víctimas y Testigos, Juzgado de Violencia Doméstica (ver directorio de contactos de interés).
- Si tiene pruebas de los hechos y datos de los testigos, es importante que se adjunten.

<sup>7</sup> Interrogar significa realizar preguntas direccionadas para verificar la veracidad de la información, obtener detalle preciso de lo narrado o para aclarar un hecho o circunstancia.

<sup>8</sup> Guía de buenas prácticas para el abordaje de niños/as adolescentes víctimas o testigos de abuso sexual y otros delitos. Protección de sus derechos, acceso a la justicia y obtención de pruebas válidas para el proceso. Encontrado en: [http://files.unicef.org/argentina/spanish/proteccion\\_Guia\\_buenas\\_practicas\\_web.pdf](http://files.unicef.org/argentina/spanish/proteccion_Guia_buenas_practicas_web.pdf)



Quando el ataque sexual es una violación, que ha sucedido en un plazo no mayor a 72 horas, se debe coordinar con el 9-1-1 para la atención de la víctima y la activación del **"Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Víctimas de Violación Sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento"**.



Para mayor información sobre este protocolo, puede remitirse al enlace: [http://www.poder-judicial.go.cr/genero/index.php?option=com\\_phocadownload&view=file&id=823:protocolo-interinstitucional-de-atencion-integral-a-victimas-de-violacion-sexual-en-las-primeras-72-horas-de-ocurrido-el-evento](http://www.poder-judicial.go.cr/genero/index.php?option=com_phocadownload&view=file&id=823:protocolo-interinstitucional-de-atencion-integral-a-victimas-de-violacion-sexual-en-las-primeras-72-horas-de-ocurrido-el-evento)

### 1) Violencia sexual ejercida por persona mayor de 12 años:

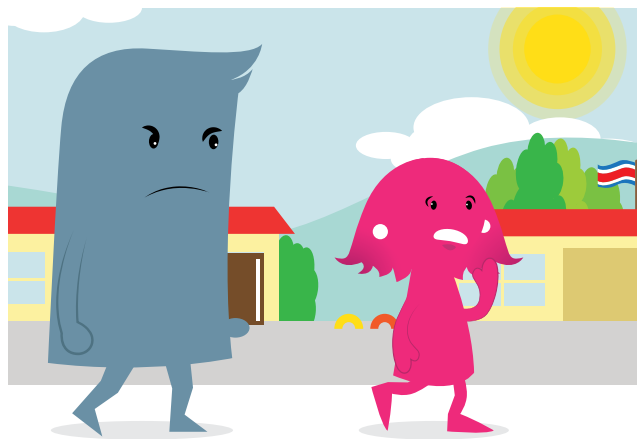
Cuando existe sospecha razonable de hechos de violencia sexual en **perjuicio de persona menor de edad, cometidos por una persona mayor de 12 años**, sea estudiante del centro educativo o no, **se debe interponer la denuncia** inmediatamente y sin demora ante:

- La Fiscalía (Ministerio Público, **Anexo 12**), cuando la persona menor de edad lo **relata espontáneamente**. Se deben **transcribir literalmente** las palabras expresadas por la persona menor de edad.
- Enviar el reporte al PANI (**ANEXO 3**) y

- Enviar copia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles, del Ministerio de Educación Pública, para seguimiento y orientación sobre medidas.

*Cuando la persona menor de edad relata espontáneamente lo sucedido, no debe interrumpirla. Déjela expresarse y registre textual e íntegro todo lo dicho. Mantenga una escucha abierta.*

*Esta puede ser la única oportunidad en que la niña, el niño o la persona adolescente exprese el relato en esos términos. Es importante que sus palabras sean recopiladas de manera íntegra y precisa. Se interpone denuncia y se transcribe relato espontáneo, cuando se reciba.*



### 2) Violencia sexual ejercida por estudiante menor de 12 años:

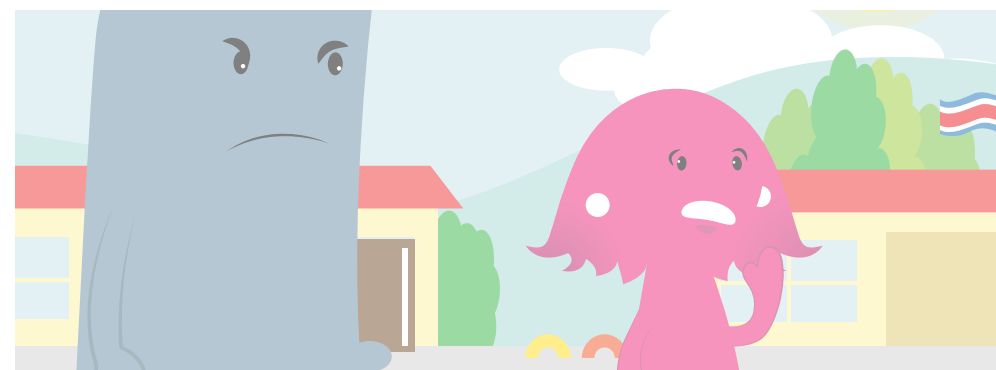
Cuando los supuestos hechos de violencia en perjuicio de un estudiante o una estudiante son cometidos por otro estudiante, menor de 12 años, la situación debe ser remitida al Patronato Nacional de la Infancia, pues las personas menores de 12 años son inimpugnables.

Además, se deben aplicar medidas inmediatas y a mediano plazo, que **garanticen la seguridad de la estudiante o el estudiante afectado/a y la seguridad en el centro educativo**:

- **Vigilancia** específica por parte de personal del centro educativo, a fin de que no se vuelvan a dar hechos de violencia.
- **Designar personal** del centro educativo a quien puedan acudir los estu-

diantes y las estudiantes en caso necesario. Es importante que ellos conozcan quiénes son estas personas.

- Adoptar las **medidas necesarias** para proteger el interés superior de la persona violentada, por ejemplo: reorganización de los horarios del profesorado para la atención específica del estudiantado afectado, dar pautas de autoprotección, comunicación con la familia, reorganización de horarios o grupos o cualquier otra que el centro educativo considere pertinente.





### 3) Violencia sexual ejercida supuestamente por funcionario/a del MEP hacia un/a estudiante:

Las manifestaciones de violencia sexual en perjuicio de una persona menor de edad pueden ser conductas de acoso sexual (ver página 35) o bien delitos sexuales.

Cualquier situación de violencia, de una persona funcionaria del MEP hacia un/a estudiante es considerada “una falta grave”, y debe hacerse del conocimiento de la jefatura inmediata, quien sin demora la debe elevar al Departamento de Gestión Disciplinaria de la Dirección de Recursos Humanos.

- Si los hechos **configuran un delito** (ver documento de Pautas Generales en las páginas 22 y 23), -de manera adicional- la Dirección del centro educativo, o en su defecto quien haya recibido o detectado la información, debe **interponer inmediatamente una denuncia** ante la Fiscalía -Ministerio Público- (**ANEXO 12**).
- Enviar el reporte al PANI (**ANEXO 3**).
- Puede solicitar la intervención de la Contraloría de Derechos Estudian-

tiles del MEP en todo lo referente a orientación para el acompañamiento y atención que debería recibir la persona menor de edad, víctima de los presuntos hechos. Es decir, la intervención no es brindada desde esta instancia, sino que puede orientar sobre recursos y procedimientos para apoyar a la persona menor de edad.

Como el personal del centro educativo no es especialista en la materia y no tiene la potestad legal para tipificar una conducta como un delito o no y considerando el interés superior de la persona menor de edad (artículo 5 Código de la Niñez y Adolescencia) y la obligatoriedad de denunciar (artículo 49 Código Niñez y Adolescencia), se recomienda que se interponga la denuncia ante la fiscalía respectiva, se remita la información a la dirección del centro educativo y a la oficina local del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) que corresponda.

### 4) Violencia sexual hacia un/a estudiante ejercida por terceros:

En virtud del artículo 49 del Código de la Niñez y Adolescencia, **es obligatorio denunciar** ante el Ministerio Público **cualquier sospecha de abuso o maltrato de una persona menor de edad**, ya sea ejercida dentro o fuera del contexto educativo.

Cuando se desconoce la edad de la supuesta persona ofensora o no sabe quién es, se **denuncia en la Fiscalía** del Ministerio Público (**ANEXO 12**) y se da parte al PANI (**ANEXOS 3**).

Al existir riesgo inminente<sup>10</sup> para la persona menor de edad, o si la violencia ha ocurrido en el hogar y la víctima afirma que la violencia es perpetrada o al menos conocida por su madre, padre o responsables del cuidado, usted debe **enviar comunicación inmediata al PANI (ANEXO 3)**, ya que podrían haber intereses contrapuestos entre la persona menor de edad y quienes deben cuidar de esta. Este ente podrá activar el proceso especial de protección en sede administrativa<sup>11</sup> y solicitar medidas de protección<sup>12</sup>.

Asimismo, en caso de que una persona menor de edad **presente signos de violencia**, se deberá llamar al 9-1-1 y la policía deberá **trasladar a esa persona al centro de salud más cercano y dar parte de la situación al PANI** (Reglamento de Procedimientos Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Aplicable a Personas Menores de Edad N°32429-MSP, Artículo 18). En estas situaciones se debe levantar el acta de traslado (**ANEXO 5**) e igualmente el centro educativo debe remitir la información correspondiente al PANI (**ANEXO 3**) y a la Fiscalía (**ANEXO 12**) correspondiente, cuando se trate de un delito.

<sup>10</sup> Por riesgo inminente se entenderá cualquier condición o práctica en cualquier lugar cuya naturaleza representa un peligro inmediato que se espera pueda causar la muerte o una lesión física o psicológica grave en la que la posibilidad amenazante de dicho peligro puede eliminarse mediante actuaciones específicas.

<sup>11</sup> Código de Niñez y Adolescencia artículos 130 y 135.

<sup>12</sup> Ley contra la Violencia Doméstica artículo 7.



Cuando la persona afectada por la situación de violencia es estudiante mayor de edad, se le **brindará la información oportuna para que pueda presentar una denuncia** y solicitar medidas de protección de ser el caso.

### 5) Situaciones de **acoso y hostigamiento sexual por funcionario/a** del MEP en perjuicio de una persona menor de edad\*:

A efectos de desarrollar la ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia, N°7476, del 03 de febrero de 1995 y para establecer el procedimiento disciplinario para investigar y sancionar el acoso y hostigamiento sexual como práctica discriminatoria en razón de género, que atenta contra la dignidad de la mujer y el hombre, del niño y de la niña, en las relaciones jurídicas que se establecen dentro del Ministerio de Educación, se cuenta con el **“Reglamento para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Educación Pública”**; razón por la cual, en lo referente al acoso y hostigamiento sexual, este protocolo responde a lo establecido en dicho documento.

Según el citado reglamento, en el Artículo 4, se entiende por **acoso y hostigamiento sexual**:

*“... toda conducta con un contenido sexual que se realice aislada o reiteradamente, escrita o verbal, gestual o física, indeseada para quien la recibe, que provoca una interferencia substancial en el desempeño de las labores de un servidor o en el proceso de enseñanza aprendizaje creando un ambiente de trabajo o estudio hostil, intimidante o discriminatorio”*

Ante el acoso y el hostigamiento sexual, se reitera la responsabilidad de distintos órganos de los centros educativos de trabajar en la prevención de estas situaciones (Artículo 6, **“Reglamento para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Educación Pública”**). También se retoma el deber de denunciar, de colaborar y de confidencialidad en la investigación, que compete a los funcionarios y a las funcionarias (Artículos 7, 8 y 9).

\* Dentro o fuera del centro educativo.



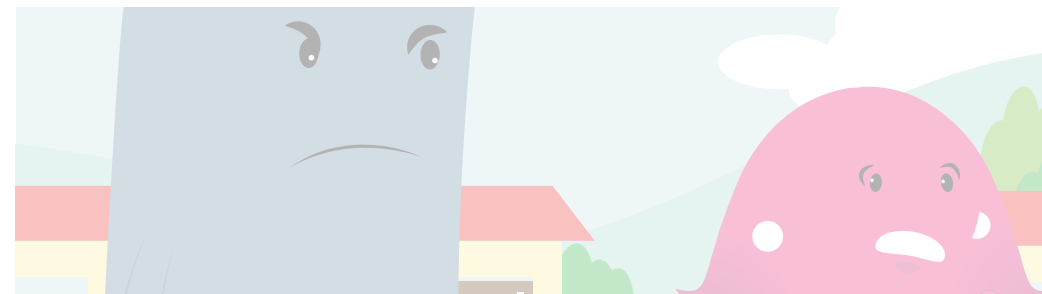
### PAUTAS DE INTERVENCIÓN

En situaciones de acoso y hostigamiento sexual por funcionario/a del MEP en perjuicio de una persona menor de edad es conveniente tener en cuenta las siguientes pautas de intervención:

- Si se detecta una situación de hostigamiento o acoso sexual, se debe **informar sin demora a la persona que funge como superior inmediato de quien presuntamente comete los hechos**. Se recomienda dejar constancia escrita de esta gestión.
- Cuando la presunta víctima refiere de manera espontánea los hechos y aporta información relevante sobre el tipo de situación (inicio, frecuencia, duración, afectación y posibles testigos) se **remite esta información al Departamento de Gestión Disciplinaria**.
- Si la presunta víctima u otra persona no brinda

información suficiente sobre los hechos, se procede a **realizar la entrevista** con la guía contenida en el **ANEXO 13**. Para tal efecto, se sugiere que el centro educativo haya definido previamente las condiciones y el procedimiento de la entrevista, de tal manera que se evite la revictimización y se brinde una atención oportuna a la persona menor de edad.

- Se debe **remite la información al Patronato Nacional de la Infancia** y si hay duda o sospecha de si los hechos configuran un delito, se debe denunciar ante la fiscalía correspondiente.
- Se recomienda **valorar la situación del estudiante o la estudiante, para que se le refiera a instituciones donde puedan brindarle el apoyo psicosocial** que requiere, el cual no debe reñir con los derechos que tiene como persona menor de edad.



Cuando se tenga duda ante una situación de acoso sexual en perjuicio de una persona estudiante, por parte de un funcionario/a del Ministerio de Educación Pública, se puede **buscar asesoría en la Contraloría de Derechos Estudiantiles**, en el personal de la Dirección Regional a la que está adscrito el centro educativo o bien en la Dirección de Vida Estudiantil.

Sin embargo, la búsqueda de esta asesoría no justifica el atraso en la atención de la persona que presuntamente es víctima de los hechos.

Asimismo, desde estas instancias se puede recibir orientación sobre recursos para ofrecer el apoyo psicosocial a la presunta víctima de los hechos.

Una vez que se ha atendido la situación, que se realizó la entrevista con la persona estudiante y su familia (cuando no hayan intereses contrapuestos) se remiten los documentos respectivos al superior y a las instancias correspondientes.

*Es necesario aclarar que la realización de la entrevista NO es un proceso de investigación, sino que constituye una oportunidad para brindar a la persona menor de edad un espacio para contar lo sucedido, así como una oportunidad para obtener información mínima necesaria que prevenga su revictimización y agilice los procesos por seguir.*

*El documento original de la entrevista debe ser remitido al Departamento de Gestión Disciplinaria, se recomienda conservar una copia de este en la Dirección del Centro Educativo, en un expediente diferente del que se tiene para el estudiante o la estudiante y el funcionario o la funcionaria que se presume responsable de los hechos. Además la persona que realiza la entrevista, puede conservar a resguardo una copia del documento.*

*Aunado a lo anterior, se debe informar sobre los hechos a las personas encargadas legales del estudiante o la estudiante. Es fundamental que se les oriente sobre el seguimiento que se debe dar a la situación, consultando sobre el trámite de esta en el Departamento de Gestión Disciplinaria, de la Dirección de Recursos Humanos. Cuando hay intereses contrapuestos con la persona menor de edad, no se recomienda citar a la familia en el centro educativo, por razones de seguridad del estudiante o la estudiante.*



Además, la persona encargada de la activación del protocolo, en conjunto con el director o directora del centro educativo (cuando esta persona no sea responsable de los presuntos hechos) y cualquier otra persona funcionaria de la institución, que pueda brindar un servicio de apoyo a la persona estudiante definirán las estrategias para garantizar la protección del estudiante o la estudiante, evitar su revictimización en el centro educativo y propiciar su bienestar.

Asimismo, estos propondrán acciones para ser ejecutadas en la institución educativa, de manera que se prevenga la ocurrencia de hechos similares.

**ANEXO 13: ENTREVISTA CON ESTUDIANTES, ante situaciones de sospecha y denuncia de hechos relacionados con situaciones de hostigamiento y acoso sexual, cometidos por funcionarios/as del Ministerio de Educación Pública, en perjuicio de una estudiante o de un estudiante menor de edad.** Caso #

**Consideraciones necesarias:**

Las entrevistas se realizan solo a personas menores de edad y siempre con la presencia del estudiante o la estudiante, en ningún momento se les debe "obligar" a dar la información. Por el contrario, la entrevista se debe suspender cuando la persona refiere que no desea continuar o bien cuando por su condición no pueda brindar más detalles. Ante esta situación se remite la información que se ha podido recopilar.

La entrevista debe ser realizada en un espacio privado, libre de interrupciones, donde se garantice el respeto por los derechos de la persona menor de edad y la confidencialidad.

Con la finalidad de no propiciar la revictimización de las personas menores de edad, víctimas de situaciones de acoso sexual por parte de funcionarios/as del Ministerio de Educación Pública, se recomienda que la entrevista sea realizada por personal capacitado para tal efecto (preferiblemente profesionales en orientación, trabajo social y, o, psicología, cuando los hubiere en el centro educativo); no obstante, la ausencia de este personal, no justifica que no se atienda la situación planteada por la persona menor de edad.

Cuando quien conoce en primera instancia la presunta situación de acoso y hostigamiento sexual, no sea profesional en orientación, psicología o trabajo social y el centro educativo cuente con este personal, se explicará a la persona estudiante que se puede contar con el apoyo de este funcionario o esta funcionaria para la realización de la entrevista; se recomienda que el centro educativo se organice de manera preventiva, para desarrollar este proceso. Sin embargo, en las situaciones en las que la persona no desee compartir la información con ese funcionario o esa funcionaria en particular, la información la debe tomar la persona que está recibiendo la información en primera instancia.

Antes de iniciar la entrevista, puede consultar al estudiante o la estudiante, si desea ser acompañado por alguna persona de su familia o bien alguna persona adulta de su confianza del centro educativo.

Es necesario que a la mayor brevedad posible se informe a la familia sobre la situación que se está atendiendo.

En el momento de la entrevista:

Escuche el relato del estudiante, sin interrumpirle, utilice expresiones corporales, faciales y vocales (¡h! ¡ya veé!, ¡jaj!), que motiven a continuar con su relato.

No emita juicios de valor, no responsabilice al estudiante por los hechos que refiere, tampoco pregunte si está seguro de lo que dice.

No prometa cosas que no puede cumplir, por el contrario enfatice en que hará todo lo posible por ayudarle y muestre confianza y brindarle apoyo.

Guarde la confidencialidad y discrecionalidad en todo momento. Actúe siempre considerando el interés superior de las personas menores de edad.

## 6) Sospecha de explotación sexual comercial :

Para atender una situación de sospecha de explotación sexual comercial se debe actuar según lo establecido en el documento:

*Disposiciones vinculantes para la detección de situaciones de explotación sexual comercial en el sistema educativo costarricense (MEP: 2010).*

En el **ANEXO 14** se hace referencia a los **indicadores para la detección de situaciones de violencia** en las que se pueden encontrar, los cuales hacen referencia a los que se presentan cuando se está ante posibles situaciones de explotación sexual.

**Cuando se sospecha que una persona menor de edad está siendo víctima de explotación sexual comercial, entendida esta como:**

*"...cuando una persona o grupo de personas involucra a niños, niñas o adolescentes en actos sexuales o eróticos; o utilizan y manipulan su imagen con fines pornográficos, para la satisfacción de sí mismos/as o de los/las clientes/explotadores/as, a cambio de remuneración económica, regalías u otro tipo de beneficios. Pueden hacer uso de las amenazas, la coacción y la violencia física y psicológica" (Disposiciones vinculantes para la detección de situaciones de explotación sexual comercial en el sistema educativo costarricense, MEP: 2010: página 5); se debe actuar según lo establecido en el documento:*

*Disposiciones vinculantes para la detección de situaciones de explotación sexual comercial en el sistema educativo costarricense" (MEP: 2010).*

<http://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/manualesc-mep.pdf>



**ANEXO 14: INDICADORES OBSERVABLES PARA IDENTIFICAR SITUACIONES DE VIOLENCIA**

Los indicadores ayudan y brindan información sobre la situación que podría estar viviendo el estudiante o la estudiante. Deben considerarse de manera integral y por separado. No se trata de listas y por tanto, no deben ser consultados por el centro educativo.

Cualquier comportamiento aislado no significa que un niño, una niña o un joven sea víctima de violencia física, psicológica o sexual, pero la presencia de varios de los comportamientos indicados en combinación pueden considerarse señales de alerta para investigar que el estudiante o la estudiante está viviendo una situación crítica y el centro educativo debe tomar medidas. Tenga en cuenta que algunos de estos signos pueden surgir en otros contextos de eventos, tales como pérdida o muerte de una persona cercana, divorcio, etc.

Se le recuerda que ante la sospecha o detección de hechos violentos se debe intervenir siempre, de forma eficaz y rápida pero no precipitada. Debe pensarse siempre la discreción y confidencialidad en las acciones.

Algunos de los indicadores de comportamiento observables en estudiantes de los centros educativos que pueden estar viviendo situaciones de violencia son:

**INDICADORES VIOLENCIA**

Indicadores observables que pueden presentarse en personas víctimas de violencia física, psicológica y/o sexual:

- Tiene pesadillas o otros problemas para dormir sin ninguna explicación.
- Parece desolado o distante en diferentes momentos.
- Presenta un cambio repentino en sus hábitos alimenticios: se rehúsa a comer, pierde o aumenta rápidamente su peso.
- Presenta cambios repentinos en su estado de ánimo: triste, enojado, inseguridad e irritabilidad.
- Dificultad para concentrarse, descenso del rendimiento escolar.
- Dificultad en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje.
- Tristeza, irritabilidad, inseguridad, pérdida de apetito, apatía, trastornos del sueño.
- Síntomas conductivos de ansiedad: dolores de cabeza, dolores de estómago, náuseas, etc.
- Malicia generalizada, carnicería y egoísmo.
- Ansiedad, inquietud, nerviosismo, pequeñas lesiones de tensión, fatiga, llanto incontrolado.
- Tiene problemas de relación y dificultad de adaptación en el centro educativo.
- Tiene dificultades de adaptación a las situaciones escolares.
- Excesiva indiferencia y apatía a, por el contrario, hiperactividad e hiperactividad extrema.
- Presenta ciertos sentimientos no asociados a causa alguna, con ansiedad y miedo.
- Manifiesta sentimientos de tristeza o otros síntomas de depresión.
- Tiene problemas del sueño.

# PASO 5

## INFORME DE ACTUACIÓN

**Para elaborar el informe** la persona encargada:

- Utilizará el Modelo de Informe de Actuación (**ANEXO 15 Y 16**) sobre las actuaciones realizadas y entregará a la dirección del centro educativo. Se recomienda que el centro educativo conserve dos copias de toda la documentación.
- Cuando proceda la **aplicación de medidas correctivas** dispuestas en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes o en la normativa interna de la institución, deberá tenerse en cuenta:
  - Las *circunstancias personales, familiares*

y *sociales* de las personas involucradas.

- Que las medidas no se apliquen únicamente desde una lógica represiva o sancionadora.
- Que deben prevalecer las acciones socioeducativas u otras que apoyen el desarrollo integral de la persona.
- Que se vele por su interés superior de la niña, niño o adolescente.
- Determine junto con los estudiantes y las estudiantes los pasos por seguir para im-

*En muchas ocasiones cuando se interviene ante una situación de violencia, se identifican otras condiciones de vulnerabilidad y, o, violaciones de derechos humanos de las personas menores de edad, tanto en quienes son violentadas como en quienes ejercen la violencia. Es importante que el centro educativo no se limite a casos específicos y apoye la respuesta integral e interinstitucional que debe brindarse a las personas menores de edad y sus familias.*

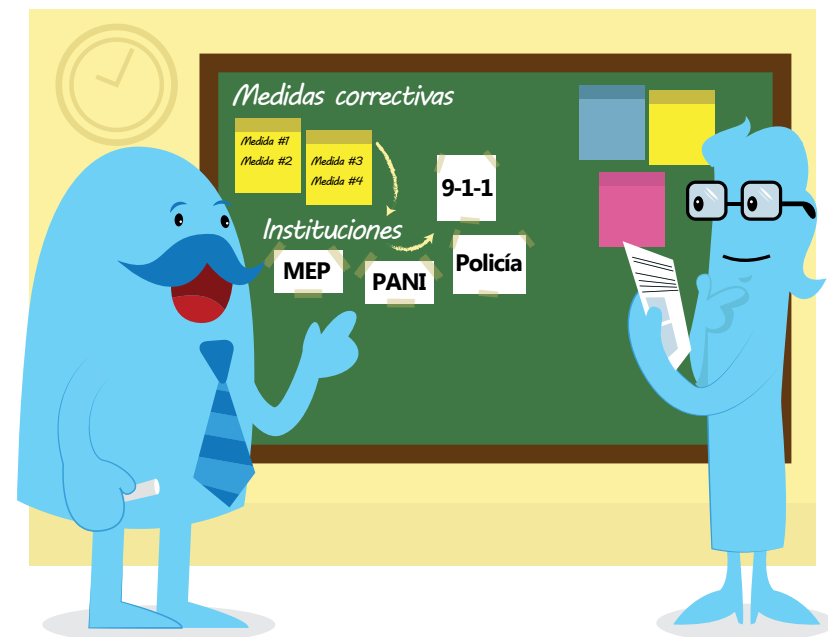
plementar y dar seguimiento a los procesos disciplinarios y la atención respectiva.

- Que se le debe indicar a la persona estudiante y a quienes le acompañan (si las hay) los procedimien-

tos administrativos y disciplinarios que deberán tomarse en el caso.

- Que siempre se busque el apoyar a la estudiante o el estudiante y evitar su suspensión o exclusión del centro educativo.

**Garantizar la protección de la persona violentada NO implica la discriminación, exclusión, ni estigma de la persona estudiante que ejerció la violencia. Inclusive es posible que esta persona también esté sufriendo una situación de violencia, por lo que el centro educativo debe garantizar también el respeto de sus derechos y buscar recursos de apoyo.**



## PASO 6

## SEGUIMIENTO DEL CASO

La persona encargada y las instancias encargadas a lo interno del centro educativo, para tal efecto, deberán realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso, a saber (ANEXO 16):

- Durante el primer mes se recomienda realizar seguimientos semanales, para asegurarse que se haya contenido la situación.
- Posteriormente puede extenderse el periodo a cada dos semanas y luego cada mes, por un periodo de al menos seis meses.
- Se realizará un seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, así como de la situación escolar del estudiantado implicado.
- Al interponer la denuncia respectiva o realizar la referencia a la CCSS también se deberá dar seguimiento periódico al

trámite para verificar que la instancia competente haya desplegado las actuaciones pertinentes. Se recomienda llamar al menos dos veces al mes y dejar constancia de ello en el expediente respectivo.

- En el caso de la interposición de la denuncia a la Fiscalía (Ministerio Público), en el término de 8 días de interpuesta la denuncia y -partiendo del principio de actuación diligente- se deberá llamar a la fiscalía y verificar que efectivamente se esté tramitando el caso (no le brindarán información específica ya que es confidencial pero sí podrán brindarle el número de caso para asegurarse que efectivamente se ha tramitado). Debe anotar en el expediente del centro educativo el número de expediente de la investigación respectiva.

- Deberán **articularse respuestas entre las instituciones** para brindar apoyo en caso de que la persona violentada y, o, quien ejerce la violencia requiera atención. Cuando se requiere atención médica y, o, psicológica se deberá coordinar con la Caja Costarricense del Seguro Social (ver **ANEXO 6**).

Anexo 16: MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO

Caso # \_\_\_\_\_

Se completa un informe por cada estudiante involucrado

Fecha: \_\_\_\_\_

Plan de seguimiento (detalle el plan de seguimiento que se dará al caso)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Actuaciones internas

Coordinación con el núcleo familiar

Número de citas enviadas al hogar: \_\_\_\_\_

Cantidad de reuniones celebradas: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Acuerdos con el núcleo familiar que requieren seguimiento

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

Proceso disciplinario  SÍ  NO

Fecha de apertura: \_\_\_\_\_

Medida/s disciplinaria/s  SÍ  NO

Detalle de las medidas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Persona encargada del proceso: \_\_\_\_\_

Acciones tomadas al interno del centro educativo:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

**Quando avisamos a otra instancia o autoridad sobre una situación de abuso o maltrato no se traslada la responsabilidad, todas las personas que tengamos conocimiento de que un niño, una niña o una persona adolescente está siendo violentada somos igualmente responsables de garantizarle protección y una respuesta oportuna y articulada, según las competencias de cada institución.**



## PASO 7

MEDIDAS/ACCIONES  
PARA RESTAURAR  
LA CONVIVENCIA

Una vez implementados los 6 pasos anteriores se debe realizar un **proceso de restauración**, para crear las condiciones necesarias, que permitan abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de violencia en el centro educativo, es decir, que esto es procedente cuando la situación de violencia se ha dado entre estudiantes y se ha visto afectado el clima institucional.

En ningún momento se realizarán estas acciones ante la comisión

de un delito o bien cuando quien ha realizado los actos violentos es una persona mayor de edad. Ante situaciones como estas, el personal del centro educativo valorará la situación y realizará las acciones correspondientes, entre las que puede estar solicitar ayuda a instancias a lo interno o externo del MEP (siempre que estas últimas cuenten con el aval para trabajar en instituciones educativas).

En este sentido, no se exime al centro educativo de dar el acompañamiento respectivo a un estu-

dante cuando actúa de manera violenta. Se sugiere buscar estrategias que no propicien la revictimización y la profundización de las secuelas de los hechos.

Es un momento de oportunidad para que las personas implicadas compartan los efectos y las secuelas que ha generado la situación vivida; expongan sus sentimientos y propongan un plan para restaurar la convivencia.

Es un proceso de sensibilización y prevención de futuros incidentes, que implican el involucramiento de la comunidad educativa para asegurar la restauración de la convivencia, programando medidas para:

- promover la comunicación asertiva,

- fortalecer el autoestima,
- generar el empoderamiento de las personas violentadas,
- fomentar la cooperación y el sentido de pertenencia de las personas observadoras y
- concientizar a las personas que violentan sobre el daño que puede causar la violencia a las personas, al centro educativo y a la comunidad.

A la vez se realizan actividades de restauración para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas originadas por la situación y resolver las diferencias que prevalecen después del evento que dio origen a la aplicación del protocolo.

Asegurarse que el grupo afectado viva un proceso de restauración es necesario porque:

- Superada la situación se debe restaurar la convivencia en el grupo, el aula, el centro educativo.
- Es una forma de romper con los ciclos de generación de nuevas situaciones.
- Se recuperan las relaciones de convivencia deterioradas como efecto de la situación presentada.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aceid (2015). Consultoría apoyo técnico para la revisión y fortalecimiento de los protocolos de atención de situaciones de violencia y riesgo en los centros educativos. Inédito. San José, Costa Rica.

Chaux, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Editora Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S.A. Bogotá Colombia

Código de la Niñez y Adolescencia, Ley 7739, Publicada en La Gaceta N° 26 de 6 de febrero de 1998.

Dupret, Marie-Astrid y Unda, Nathalia (2013). "Revictimización de niños y adolescentes tras denuncia de abuso sexual". En: Universitas, XI (19), julio diciembre, p. 101-128. Quito: Editorial Abya Yala/Universidad Politécnica Salesiana. Encontrado en: [http://universitas.ups.edu.ec/documents/1781427/4596325/n19\\_Astrid\\_Unda.pdf](http://universitas.ups.edu.ec/documents/1781427/4596325/n19_Astrid_Unda.pdf)

Guía de buenas prácticas para el abordaje de niños/as adolescentes víctimas o testigos de abuso sexual y otros delitos. Protección de sus derechos, acceso a la justicia y obtención de pruebas válidas para el proceso. Encontrado en: [http://files.unicef.org/argentina/spanish/proteccion\\_Guia\\_buenas\\_practicas\\_web.pdf](http://files.unicef.org/argentina/spanish/proteccion_Guia_buenas_practicas_web.pdf)

Ley para el Fortalecimiento de la Lucha contra la explotación sexual de las personas menores de edad (art 161):

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=60869&nValor3=688125&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=60869&nValor3=688125&strTipM=TC)

Manual para la atención interinstitucional de personas menores de edad en explotación: sexual, trata, trabajo infantil y trabajo adolescente peligroso, encontrado en: <http://white.oit.org.pe/ipecc/>

MEP (2010) "Disposiciones vinculantes para la detección de situaciones de explotación sexual comercial en el sistema educativo costarricense": San José.

MEP y UNICEF (2016) Pautas Generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia y riesgo en los Centros Educativos.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2011). Guía para la formulación de la estrategia de convivencia en el centro educativo. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2012). Protocolo integrado para la atención de situaciones de violencia en los centros educativos de primaria. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2012). Protocolo integrado para la atención de situaciones de violencia en los centros educativos de secundaria. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2009). Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes. San José: Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (s.f.). Tus ideas valen: Vos elegís. San José: Costa Rica.

Organización de las Naciones Unidas (1990). Convención Derechos del Niño.

Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria

Pinheiro, Paulo Sérgio. (s.f.). Acabar con la violencia contra niñas, niños y adolescentes. Encontrado en: <http://www.unicef.org/lac/capitulo0%28%29.pdf>

Reglamento de carrera docente. Encontrado en: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_norma.aspx?nValor1=1&nValor2=11624&nValor3=86539&param2=1&strTipM=FN&Resultado=2&strSim=simp](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?nValor1=1&nValor2=11624&nValor3=86539&param2=1&strTipM=FN&Resultado=2&strSim=simp)

Reglamento de Procedimientos Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, aplicable a personas menores de edad No. 32429-MSP. Encontrado en: <http://www.fuerzapublica.go.cr/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Reglamento-de-Procedimientos-Policiales-del-Ministerio-de-Seguridad-P%23U00fablica-aplicable-a-personas-menores-de-edad-N%23U00b0-32429-MSP.pdf>

## ANEXOS





Caso #

**Anexo 1: COMUNICACIÓN ESCRITA A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO ANTE LA ACTIVACIÓN DE LOS PROTOCOLOS**

Centro educativo: \_\_\_\_\_

Por este medio se le informa que existe sospecha de que en el centro educativo se presenta una situación de \_\_\_\_\_ por lo que se procede a activar el Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de \_\_\_\_\_.

**Datos de la persona estudiante involucrada**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación):**

Marque una "x"

Detección directa

Estudiante

Familia

Otro: \_\_\_\_\_

**Breve descripción de los hechos:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre de la persona a cargo de ejecutar el protocolo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

*Se le recuerda que la información aquí descrita debe ser tratada con confidencialidad y discreción.*

Caso #

**Anexo 2: FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN O CITA A MADRE, PADRE O RESPONSABLES**

Sra. /Sr. \_\_\_\_\_

Por este medio le comunicamos que (nombre) \_\_\_\_\_ se ha visto implicado/a en los siguientes presuntos hechos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

por lo que les solicitamos que acudan al centro educativo a una reunión con \_\_\_\_\_, que se celebrará el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas. La reunión tendrá una duración estimada de \_\_\_\_\_ horas.

Si existen inconvenientes para acudir en la fecha y hora programadas, le agradecemos lo comunique telefónicamente al número \_\_\_\_\_ o bien devolviendo la formula de abajo para reprogramar la reunión.

Emitido el día \_\_\_\_\_, del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas.

Medio de notificación:

envío de nota al hogar  fax  correo electrónico

otro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Sello

Se archiva la constancia de envío respectiva junto con el presente documento.

**LEER CON ATENCIÓN:** Es deber de las madres, padres y, o, responsables de una persona menor de edad de cooperar y vincularse con el centro educativo, así como presentarse cuando sean citados por este (Reglamento General de Establecimientos de Educación Media art. 73 y 74.5, Reglamento de Evaluación de Aprendizajes art. 20 incisos g y h). De manera que la falta de atención a TRES comunicaciones dará pie a que el centro educativo de aviso al PANI para que este verifique si la omisión constituye algún indicio de negligencia o descuido que esté afectando a la persona menor de edad (CNA art. 130).

✂ \_\_\_\_\_

Devolver firmado:

Nombre de la madre, padre o responsable: \_\_\_\_\_

Se recibió la comunicación el día: \_\_\_\_\_

Se confirma asistencia a la cita:  SÍ  NO

Firma \_\_\_\_\_

Caso #

## Anexo 7: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DEL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA EN PRESUNTA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS DE LA PERSONA MENOR DE EDAD

### Identificación de la persona menor de edad

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ # Identificación: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Grado académico: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

Madre/padre/ responsable: \_\_\_\_\_

Número de cédula (si la tiene): \_\_\_\_\_

Descripción de los hechos: \_\_\_\_\_

Detalle la situación: \_\_\_\_\_

Cuando se tiene identificada a la persona responsable de los presuntos hechos, indicar de ella:

Nombre (o conocido/a como): \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Relación con la persona menor de edad: \_\_\_\_\_

### Factores de riesgo (marque una x)

La situación reportada es: intrafamiliar  extra familiar  primer evento  reincidencia

Presunto/a agresor/a vive con la persona víctima  Requiere atención inmediata  Hay signos físicos

### Documentos adjuntos (seleccione los que adjunta)

Avisos al hogar  entrevistas  informe  actas de reuniones  dibujos  otros:

### Información de contacto

Centro educativo: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Persona que remite el caso: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Sello

Recuerde que en casos de urgencia no debe esperar a tener TODA la información para solicitar la intervención, ya que la espera puede poner en riesgo el interés superior de la persona menor de edad.

El PANI no le brindará información detallada del proceso, ya que esta será confidencial, pero sí podrán darle el número de expediente e informar el estado general. Debe informar que usted llama por parte del centro educativo.

Caso #

## Anexo 4: INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS

El concepto de crisis significa “punto de cambio”, sugiriendo que el cambio puede ser para mejorar o empeorar. Se entiende como un estado temporal de desorganización caracterizado por altos niveles de ansiedad y tensión, en la que los métodos habituales utilizados por la persona están siendo poco efectivos (Slaikeu; 1999; citado por Ramellini).

Asimismo, existen factores que hacen que una crisis desemboque en crecimiento y otras en daño inmediato; están relacionados con lo siguiente: gravedad del suceso que la precipita, los recursos personales y los contactos sociales que tenga la persona durante al momento de la crisis.

En el contexto de una situación de violencia, “intervención en crisis” se refiere a los primeros encuentros que se tenga con una persona afectada por violencia, sin que esto signifique necesariamente que la persona esté llorando, muy angustiada, enojada o desesperada. Se le ha denominado así con el fin de que las personas que realizan la intervención estén conscientes de la máxima importancia que tienen estos momentos de contacto con la persona afectada.

La intervención implicará el realizar *acciones que interrumpen el estado de desequilibrio, disminuyen la ansiedad y la tensión individual y aumentan el sentido de competencia de la persona. Es un proceso de apoyo y acompañamiento dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes se minimiza y la probabilidad de crecimiento se maximiza.*

Según aquellas acciones que se realizan pueden ser de dos tipos:

1. La intervención en crisis de primer orden que corresponde a la ayuda inmediata, generalmente otorgada por personas que se encuentran disponibles cuando la crisis ocurre, que pueden ser profesionales o personas próximas
2. La intervención en crisis de segundo orden se refiere a la intervención una vez que la crisis inmediata ha pasado, que no hay riesgo de vida y que la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis y de apoyo de quien se encuentra en crisis.

Para efectos de la presente guía y dentro de los alcances de actuación de los protocolos, cuando se considere necesario se llevarán a cabo intervenciones de primer orden. Los objetivos de esta intervención son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, apoyo en la ejecución de acciones concretas y la vinculación a los recursos de ayuda.

Según Slaikeu, la intervención de primer orden comprende varias tareas:

1. Realización del contacto
  - Escuchar (qué pasó)
  - “Sintonizarse” con la persona afectada (cómo se siente)
  - Brindar apoyo para que la persona pueda estar tranquila
2. Examen de las dimensiones del problema
  - ¿Qué está sucediendo?
  - ¿Quién lo está haciendo?
  - ¿Dónde sucede?
  - ¿Cuándo sucedió? ¿Sigue sucediendo?
  - Consecuencias

Estas preguntas se hacen si es relato inicial no está completo. En este momento se puede realizar el registro de la situación, sin que esto implique dejar de prestar atención a la persona.

1. Exploración de posibles soluciones
  - Explorar lo que la persona ha hecho (¿cómo le ha hecho frente a la situación?). No juzgue su respuesta.
  - Validar el hecho de que haya tratado de intentar resolver el problema. Si la persona no puede indicarle ninguna acción no juzgue su respuesta.
2. Asistencia para realizar una acción concreta
3. Referencia y seguimiento

Habilidades y conocimientos necesarios:

- Habilidades de escucha abierta y atenta.
- Debe ser cuidadosa/o de las personas afectadas; es decir, no debe dañarles más.
- No aumentar el riesgo de las personas afectadas.
- Debe respetar la vida de las personas afectadas.
- Debe ser parte de la solución y no del problema.

Caso #

### Anexo 5: ACTA DE TRASLADO

Persona responsable del centro educativo (quien ejecutó el protocolo)

Nombre: \_\_\_\_\_ # identificación: \_\_\_\_\_

Centro educativo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Testigos

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

# identificación : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

# identificación : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Datos del estudiante o la estudiante:

Nombre: \_\_\_\_\_

Sección: \_\_\_\_\_

Se contactó a la madre, el padre, o la persona encargada Sí  No  Explique: \_\_\_\_\_

RECUERDE: En caso de intereses contrapuesto se debe contactar al PANI.

Habiendo desplegado las actuaciones correspondientes en la ejecución del protocolo y en aras de velar por el interés superior de la persona menor de edad, en presencia de los testigos que para constancia firman, se tomó la decisión de trasladar al estudiante o la estudiante supracitado antes dicho con rumbo a: \_\_\_\_\_

con el siguiente objetivo: \_\_\_\_\_

El traslado se hizo en el vehículo placas: \_\_\_\_\_ propiedad de: \_\_\_\_\_

y la persona menor de edad fue acompañada por: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Sello

Caso #

## Anexo 6: REFERENCIA A LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL

Identificación de la persona menor de edad que requiere asistencia o atención.

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ # identificación: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Dirección exacta: \_\_\_\_\_  
Madre/padre/ responsable: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Justificación (indique el motivo por el que se solicita la intervención): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En caso de que se presuma que la persona sea presunta víctima de violencias, indique:

Tipo de agresión de la que se presume ha sido víctima la persona menor de edad:  
física  psicológica  sexual  acoso y hostigamiento sexual

La situación reportada es:  
intrafamiliar  extra familiar  primer evento  reincidencia  centro educativo

Agresor/a vive con la persona víctima Sí  NO   
Requiere atención inmediata: Sí  NO

URGENCIA: la agresión sexual ocurrió hace 72 horas o menos  SÍ  NO

Identificación del contacto en el centro educativo (persona que remite el caso)  
Nombre: \_\_\_\_\_ # identificación: \_\_\_\_\_  
Centro educativo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Sello

Favor remitir copia de la presente al Comité del Niño Agredido y al Comité de estudio de niño, niña y adolescente agredido.  
Recuerde que en casos de urgencia no debe esperar a tener TODA la información para solicitar la intervención, ya que la espera puede poner en riesgo el interés superior de la persona menor de edad.  
La CCSS no le brindará información detallada del proceso, ya que esta será confidencial, pero sí podrán informar el estado general, para ello debe indicar que usted llama por parte del centro educativo.

## Anexo 7: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA PRESUNTAMENTE VIOLENTADA<sup>13</sup>

Caso #

- Si existe sospecha de violencia sexual, o el hecho puede constituir un delito, NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).
- Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas, puede implicar represalias para cualquier persona víctima y, o, persona testigo.
- Las situaciones de violencia no suelen evidenciarse ante las personas adultas y en ocasiones la persona violentada no suele reconocerse como tal. Por ello conviene hacerle saber que esta situación no debe ocultarse, transmitirle tranquilidad y seguridad, validar y eliminar sentimientos de culpabilidad.
- Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.
- Nunca se realizarán juicios de valor y la participación debe ser voluntaria.
- Se realizará la entrevista individualmente, se informará sobre las razones por las que se le ha solicitado brindar la información y el uso que se dará a esta.

### A. Datos de la persona entrevistada:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
Grado y sección: \_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_

### B. Guía básica de preguntas.

1. ¿Qué ha ocurrido? (Descripción de las distintas situaciones)
2. ¿Cuándo y dónde ha sucedido?
3. ¿Quiénes son las personas que lo hacen?
4. ¿Cuáles consideras que son las causas para que lo hagan?
5. ¿Hay alguien que lo haya visto?
6. ¿Quién conoce la situación? ¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo? ¿A quién podrías contarlas?
7. ¿Hay alguien que te proteja?
8. ¿Desde cuándo se producen estas situaciones?
9. ¿Cómo te sentís cuando ocurre esto?
10. ¿Vos, qué es lo que hacés cuando esto sucede?

### C. Informarle las medidas que se van a tomar para ayudarlo.

<sup>13</sup> Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.

- **Si existe sospecha de violencia sexual o el hecho puede constituir un delito, NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).**
- **Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y, o, persona testigo.**
- **Quienes observan las situaciones de violencia en el contexto educativo suelen guardar silencio por complicidad en los hechos, por presión de quienes acosan o por miedo a convertirse en persona víctimas.**
- **Quienes observan las situaciones de violencia en el contexto educativo pueden ayudar a comprender las condiciones en las que se está dando la situación de maltrato, o brindar insumos adicionales.**
- **Las situaciones de violencia no suelen evidenciarse ante las personas adultas y en ocasiones la persona víctima no suele reconocerlas como tal. Por ello conviene hacerle saber que esta situación no debe ocultarse, transmitirle tranquilidad y seguridad, validar y eliminar sentimientos de culpabilidad.**
- **Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.**
- **Nunca se realizarán juicios de valor y la participación debe ser voluntaria.**
- **Se realizará la entrevista individualmente, se informará sobre las razones por las que se le ha solicitado brindar la información y el uso que se dará a esta.**

#### A. Datos de la persona entrevistada:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### B. Guía básica de preguntas.

A continuación se presenta una guía básica de preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en alguna pregunta o bien agregar adicionales.

1. ¿Cómo te va en el centro?
2. ¿Cómo te llevas entre compañeros/as?
3. ¿Tienes buenas/os amigos/as en el centro?
4. ¿Consideras que las agresiones entre compañeras/os son un problema en este centro?
5. ¿Cuáles son, en tu opinión, las formas más frecuentes de maltrato entre compañeras/os? (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar).

6. ¿Has sido testigo de situaciones de maltrato a algún compañero/a? (Alguna vez, con qué frecuencia).
7. ¿Qué tipo de maltrato ha sido? Insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, no juntarse, insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar.
8. ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
9. ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor/a, con profesor/a, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de celular, por Facebook).
10. ¿Maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen). ¿Cuál crees que es la razón por la que algunos estudiantes maltratan a otros?
11. ¿Qué sentís ante esas actuaciones?
12. ¿Cómo crees que se sienten quienes realizan ese maltrato?
13. ¿Cómo crees que se siente quien recibe ese maltrato?
14. ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
15. ¿A quién has contado esta situación? (a nadie, a compañeros, al profesor/a guía, a profesores, a mi madre/padre, familiar, al orientador/a, al equipo directivo).
16. ¿A quién podrías contarla?

Infórmale sobre los pasos siguientes en el proceso.

- **Si existe sospecha de violencia sexual o el hecho puede constituir un delito, NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).**
- **Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y, o, persona testigo.**
- **Debe analizarse la conveniencia de realizar una entrevista directa con quien presuntamente ejerció la violencia y en ese caso recoger información sobre los aspectos contemplados en este Anexo, evitando preguntas directas.**
- **Debe mostrarle nuestra disposición a ayudarlo en todo lo éticamente posible e indicarle que, en caso de ser responsable por los hechos, deberá asumir su responsabilidad.**
- **Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Debe existir confidencialidad respecto a las fuentes informativas que han producido la entrevista, sobre todo si es la persona víctima.**
- **Nunca se realizarán juicios de valor y la participación debe ser voluntaria.**
- **Se informará sobre las razones por las que se le ha solicitado brindar la información y el uso que se dará a esta.**

**A. Datos de la persona entrevistada:**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**B. Guía básica de preguntas.**

A continuación se presenta una guía básica de preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en alguna pregunta o bien agregar adicionales.

1. ¿Cómo te va en el centro?
2. ¿Cómo te llevas con tus compañeros/as?
3. ¿Consideras que las agresiones entre compañeros/as son un problema en este centro?
4. ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse) (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar).
5. ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
6. ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor/a, con profesor/a, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de celular, por Facebook).

7. ¿Maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen). ¿Cuál crees que es la razón por la que algunos estudiantes maltratan a otros?
8. Me han dicho que el otro día hubo un incidente con. . . . . ¿Qué es lo que ocurrió?
9. ¿Dónde ocurrió? (Intentar que haga una descripción).
10. ¿Cuál crees que es la razón por la que algunos estudiantes maltratan a otros?
11. ¿Cómo te sentís en esa situación?
12. ¿Cómo crees que se siente (la presunta persona acosada). . . . ?

**Informar sobre los próximos pasos.**

- **Si existe sospecha de violencia sexual o el hecho puede constituir un delito, NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).**
- **Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas, puede implicar represalias para cualquier persona víctima y, o, persona testigo.**
- **Es importante transmitir a la madre, padre o responsable la preocupación y el interés del centro educativo de garantizar al estudiantado un espacio seguro y de protección.**
- **Algunas madres/padres pueden tener poco conocimiento sobre las situaciones de violencia y sus implicaciones así que es importante encuadrar la seriedad de la situación.**
- **Aclarar que el objetivo principal no es buscar culpables, sino garantizar la protección del estudiantado.**
- **Es importante tener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo/a está siendo víctima de malos tratos.**
- **La reacción inicial de algunas familias puede ser el enfadarse con el centro educativo al entender que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo/a. Se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que el centro está tomando las medidas necesarias para intervenir la situación.**
- **El centro educativo debe crear un clima de confianza y trabajar juntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.**
- **Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia en la que una persona está siendo perjudicada, pero tampoco aumentar sus repercusiones creando situaciones de enfrentamiento mayores.**
- **Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Nunca se realizarán juicios de valor.**

#### A. Datos de la persona entrevistada

##### Acuden en calidad de: MADRE – PADRE – RESPONSABLE

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Nombre del estudiante o la estudiante: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### B. Guía básica de preguntas.

A continuación se presenta una guía básica de preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en alguna pregunta o bien agregar adicionales.

1. **Con el propósito de informar a la familia de la presunta estudiante agredida o el presunto estudiante agredido es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:**
  - Informar de los hechos que se están investigando.
  - Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
  - Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.
2. **Recolección de información referida a los hechos denunciados.**
  - ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
  - ¿Su hijo/a le ha informado sobre la situación?
  - ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?
  - ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?
  - En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?
3. **Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.**
4. **Informar a la familia sobre los próximos pasos y enfatizar el interés del centro educativo por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.**

- **Si existe sospecha de violencia sexual o el hecho puede constituir un delito, NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).**
- **Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y, o, persona testigo.**
- **Es importante transmitir a la madre, padre o responsable la preocupación y el interés del centro educativo de garantizar al estudiantado un espacio seguro y de protección.**
- **Algunas madres/padres pueden tener poco conocimiento sobre las situaciones de violencia y sus implicaciones así que es importante encuadrar la seriedad de la situación.**
- **Aclarar que el objetivo principal no es buscar culpables, sino garantizar la protección del estudiantado.**
- **Es importante tener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo/a está agrediendo a otros/as estudiantes y otras familias de presuntos agresores pueden pensar que la mejor forma de ayudar a sus hijos/as es mostrándose hostil hacia la persona que comunica los hechos y rehúsan aceptar la implicación de su hijo/a. Se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que el centro está tomando las medidas necesarias para intervenir la situación.**
- **El centro debe crear un clima de confianza y trabajar juntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.**
- **Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia en la que una persona está siendo perjudicada, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.**
- **Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Nunca se realizarán juicios de valor.**
- **Desviar cualquier comentario negativo o culpabilizante sobre la presunta persona víctima.**
- **Debe recordarle que el uso del castigo corporal o trato humillante es prohibido para personas menores de edad y puede ser considerado un delito, y enfatizar sobre la importancia de no utilizar la violencia en el hogar.**

**Acuden en calidad de: MADRE –PADRE –RESPONSABLE**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Nombre del estudiante o la estudiante: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

1. **Con el propósito de poder informar a la familia de la presunta estudiante o el presunto estudiante victimario es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:**
  - Informar de los hechos que se están investigando.
  - Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
  - Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.
  - Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir.
2. **Recolección de información referida a los hechos informados.**

¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Su hijo/a le ha informado sobre la situación? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido? ¿Qué compañeros pueden haber participado? En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?
3. **Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.**
4. **Informar a la familia sobre los próximos pasos y enfatizar el interés del centro educativo por garantizar la protección del estudiantado, apoyar a su hijo/a y trabajar de manera conjunta.**



Caso #

**Anexo 12: FISCALÍA (MINISTERIO PÚBLICO) DENUNCIA SOBRE SOSPECHA DE COMISIÓN DE UN DELITO QUE INVOLUCRA A UNA PERSONA MENOR DE EDAD**

Identificación de la persona menor de edad

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
# identificación: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección exacta: \_\_\_\_\_

Madre/padre/responsable: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Descripción de los hechos (transcriba literalmente el relato que recibió)

“ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_”

Cuando se tiene identificada a la persona responsable de los presuntos hechos, indicar de ella:

Nombre (o conocido/a como): \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_ Relación con la persona menor de edad: \_\_\_\_\_

Identificación del contacto en el centro educativo (persona que remite el caso)

Nombre: \_\_\_\_\_ # cédula: \_\_\_\_\_  
Centro educativo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Sello

Recuerde que en casos de urgencia no debe esperar a tener TODA la información para solicitar la intervención, ya que la espera puede poner en riesgo el interés superior de la persona menor de edad.

La Fiscalía no le brindará información detallada del proceso, ya que esta será confidencial, pero sí podrán darle el número de expediente e informar el estado general (investigación, archivo, remitido al Juzgado, con medidas cautelares, etc.) debe informar que usted llama por parte del centro educativo.

En caso de delitos relacionados con tráfico de drogas la denuncia será anónima.

Caso #

**ANEXO 13: ENTREVISTA CON ESTUDIANTES, ante situaciones de sospecha y denuncia de hechos relacionados con situaciones de hostigamiento y acoso sexual, cometidos por funcionarios/as del Ministerio de Educación Pública, en perjuicio de una estudiante o de un estudiante menor de edad.**

Consideraciones necesarias:

Las entrevistas se realizan solo a personas menores de edad y siempre con la anuencia del estudiante o la estudiante, en ningún momento se les debe “obligar” a dar la información. Por el contrario, la entrevista se debe suspender cuando la persona refiere que no desea continuar o bien cuando por su condición no pueda brindar más detalles. Ante esta situación se remite la información que se ha podido recopilar.

La entrevista debe ser realizada en un espacio privado, libre de interrupciones, donde se garantice el respeto por los derechos de la persona menor de edad y la confidencialidad.

Con la finalidad de no propiciar la revictimización de las personas menores de edad, víctimas de situaciones de acoso sexual por parte de funcionarios/as del Ministerio de Educación Pública, se recomienda que la entrevista sea realizada por personal capacitado para tal efecto (preferiblemente profesionales en orientación, trabajo social y, o, psicología, cuando los hubiere en el centro educativo); no obstante, la ausencia de este personal, no justifica que no se atienda la situación planteada por la persona menor de edad.

Cuando quien conoce en primera instancia la presunta situación de acoso y hostigamiento sexual, no sea profesional en orientación, psicología o trabajo social y el centro educativo cuente con este personal, se explicará a la persona estudiante que se puede contar con el apoyo de este funcionario o esta funcionaria para la realización de la entrevista (se recomienda que el centro educativo se organice de manera preventiva, para desarrollar este proceso). Sin embargo, en las situaciones en las que la persona no desee compartir la información con ese funcionario o esa funcionaria en particular, la información la debe tomar la persona que está recibiendo la información en primera instancia.

Antes de iniciar la entrevista, puede consultar al estudiante o la estudiante, si desea ser acompañado por alguna persona de su familia o bien alguna persona adulta de su confianza del centro educativo.

Es necesario que a la mayor brevedad posible se informe a la familia sobre la situación que se está atendiendo.

En el momento de la entrevista:

Escuche el relato del estudiante, sin interrumpirlo, utilice expresiones corporales, faciales y vocales ¡Sí! ¡ya veo!, ¡ajá), que motiven a continuar con su relato.

No emita juicios de valor, no responsabilice al estudiante por los hechos que refiere, tampoco pregunte si está seguro de lo que dice.

No prometa cosas que no puede cumplir, por el contrario enfatice en que hará todo lo posible por ayudarlo y muestre anuencia a brindarle apoyo.

Guarde la confidencialidad y discrecionalidad en todo momento. Actúe siempre considerando el interés superior de las personas menores de edad.

## IMPORTANTE

Cuando se sospeche de una situación de hostigamiento o acoso sexual o bien de delitos sexuales cometidos por parte de una persona funcionaria del Ministerio de Educación Pública, en perjuicio de una persona menor de edad) NO SE DEBEN INVESTIGAR LOS HECHOS EN EL CENTRO EDUCATIVO, pues por la naturaleza de la situación, su intervención es competencia del Departamento de Gestión Disciplinaria, dependencia adscrita a la Dirección de Recursos Humanos. La entrevista no constituye un proceso de investigación.

Por tal razón, es deber de quien tiene conocimiento de los hechos elevar la información al superior de la persona que supuestamente los comete, para que esta, a su vez, lo remita al Departamento de Gestión Disciplinaria.

Para elevar una situación de esta naturaleza, no se requiere el CONSENTIMIENTO DE LA FAMILIA DE LA PERSONA MENOR DE EDAD, pues se está actuando para garantizar la protección de los derechos que le asisten a la persona menor de edad y en atención a la normativa que regula este tipo de situaciones.

Formato para entrevista de estudiantes, ante situaciones de sospecha y denuncia de hechos relacionados con sospecha de situaciones de hostigamiento y acoso sexual cometidos por funcionarios/as del Ministerio de Educación Pública, en perjuicio de una estudiante o de un estudiante menor de edad.

La información debe ser completada de manera digital o bien con letra clara y legible, en ambos casos se deben consignar las firmas correspondientes y el sello de la institución educativa. Para efectos de la entrevista, se solicita que se complete la mayor cantidad de información posible; no obstante, cuando falten datos, se debe remitir la información que se posea.

Cuando se trate de diferentes víctimas, se debe llenar una boleta por cada una de ellas.

Fecha en la que se realiza la entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar donde se realiza la entrevista: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

### Datos de la persona que recibe la denuncia

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula de identidad: \_\_\_\_\_

Institución en la que labora: \_\_\_\_\_

Dirección Regional de Educación: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono y correo electrónico: \_\_\_\_\_

### Datos de la persona que presenta la denuncia

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula de identidad: \_\_\_\_\_

Edad (solo se completa cuando se trata de estudiantes): \_\_\_\_\_

Institución en la que labora/estudia (solo se completa cuando se trata de estudiantes o personal de centro educativo): \_\_\_\_\_

Dirección Regional de Educación: \_\_\_\_\_

Cargo o nivel educativo: \_\_\_\_\_

Teléfono y correo electrónico: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

### Datos de la presunta víctima (Este apartado se completa, solo si la presunta víctima es diferente de la persona denunciante):

Nombre: \_\_\_\_\_

Institución en la que estudia: \_\_\_\_\_

Dirección Regional: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel educativo: \_\_\_\_\_

Teléfono o correo electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona encargada del estudiante o la estudiante:

\_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

La familia del estudiante o la estudiante le ha brindado apoyo ante esta situación: ( ) SÍ ( ) NO

**Datos de la persona presunta responsable de los hechos que se denuncian (Recuerde que este formato es aplicable únicamente a quienes son funcionarios/a del Ministerio de Educación Pública).**

Nombre: \_\_\_\_\_

Número de cédula: \_\_\_\_\_

Institución en la que labora: \_\_\_\_\_

Dirección Regional: \_\_\_\_\_

Cargo de la persona denunciada: \_\_\_\_\_

Teléfono o correo electrónico: \_\_\_\_\_

Relación con la presunta víctima: \_\_\_\_\_

A continuación se le explica al estudiante que se harán una serie de preguntas relacionadas con los hechos que se deben investigar, se debe aclarar que la información que dará es confidencial y será usada solo para este proceso, además se debe tratar de utilizar un lenguaje que sea comprensible para él o ella. Al final de cada pregunta, se deja espacio por si el estudiante o la estudiante brinda información adicional.

La situación que se denuncia se relaciona con:

( ) Miradas lascivas

( ) Palabras soeces

( ) Tocamientos

( ) Llamadas

( ) Mensajes escritos o imágenes enviadas por medios escritos o tecnológicos

( ) Acercamientos corporales

( ) Otros. Especifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Con qué frecuencia ha ocurrido?

( ) Una sola vez

( ) Varias veces

( ) De manera continua hasta la presente fecha

En caso de haber ocurrido una sola vez, indique lo siguiente:

Fecha aproximada en la que ocurrió: \_\_\_\_\_

Hora aproximada en la que ocurrió: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

En caso de haber ocurrido el hecho en varias ocasiones, o que hasta la presente fecha siga sucediendo, indique el período aproximado: \_\_\_\_\_

En esta pregunta, cuando se trabaje con estudiantes con dificultad para precisar los hechos, se les puede ayudar, estableciendo relaciones con el curso escolar, por ejemplo: si los hechos se dieron antes o después de vacaciones, en los recreos, entre otros. Sin embargo, siempre se debe tener en cuenta que se busca el bienestar de la persona menor de edad por lo que no se le obligará en ningún momento a brindar la información o a continuar con la entrevista en caso de que no lo deseen. Asimismo, las preguntas deben ser planteadas de tal manera que NUNCA se sugiera una respuesta en particular, ni inducir el relato.

Señale si cuando acontecieron los hechos motivo de la entrevista:

( ) No había otras personas presentes

( ) Los presenció una persona

( ) Los presenciaron dos o más personas

En caso de que una o más personas hayan sido testigos/as de los hechos o los mensajes recibidos, proporcione los datos:

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Institución donde labora o estudia: \_\_\_\_\_

Indique si es: estudiante ( ) Funcionario/a ( )

Describa cómo le afectaron los hechos en su rendimiento personal y, o, salud emocional (esta pregunta, en caso de que el estudiante o la estudiante no la pueda responder, se puede plantear a su encargado/a o personas que le han brindado apoyo emocional en el centro educativo, a partir de la observación o aplicación de instrumentos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Antes de esta entrevista, le comunicó a alguien más sobre los hechos? ¿A quiénes? El entrevistador debe indicar el nombre y parentesco o la relación con la presunta víctima.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

El caso fue denunciado a alguna de las siguientes instituciones:

( ) PANI

( ) Ministerio Público: La denuncia al Ministerio Público es ( ) Anterior o ( ) Posterior a la denuncia de la situación ante el Departamento de Gestión Disciplinaria.

( ) Defensoría de los Habitantes

( ) Otra. Indique: \_\_\_\_\_

En este apartado puede anotar, cualquier información adicional suministrada por el estudiante o la estudiante, en relación a los hechos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma de las personas que estuvieron presentes en la entrevista:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sello

## Anexo 14: INDICADORES OBSERVABLES PARA IDENTIFICAR SITUACIONES DE VIOLENCIA

Los indicadores ayudan y brindan información sobre la situación que podría estar viviendo la estudiante o el estudiante. Deben considerarse de manera integrada y no por separado. No es una lista de cotejo; y por lo tanto, no deben ser corroborados por el centro educativo.

Cualquier comportamiento aislado no significa que un niño, una niña o un joven fue persona víctima de violencia física, psicológica o sexual, pero la presencia de varios de los comportamientos indicados a continuación podrían considerarse señales de alerta para sospechar que el estudiante o la estudiante está viviendo una situación crítica y el centro educativo debe tomar medidas. Tenga en cuenta que algunos de estos signos pueden surgir en otros momentos de estrés, tales como: pérdida o muerte de una persona cercana, divorcio, etc.

Se le recuerda que ante la sospecha o detección de hechos violentos se debe intervenir siempre, de forma eficaz y rápida pero no precipitada. Debe procurar siempre la discreción y confidencialidad en las acciones.

Algunos de los indicadores de comportamiento observables en estudiantes de los centros educativos que pueden estar viviendo situaciones de violencia son:

### INDICADORES VIOLENCIA

Indicadores observables que pueden presentarse en personas víctimas de violencia física, psicológica y, o, sexual:

- Tiene pesadillas u otros problemas para dormir sin ninguna explicación.
- Parece distraído o distante en diferentes momentos.
- Presenta un cambio repentino en sus hábitos alimentarios (se rehúsa a comer, pierde o aumenta radicalmente su apetito).
- Presenta cambios repentinos en su estado de ánimo: furia, miedo, inseguridad o retraimiento.
- Dificultades para concentrarse, descenso del rendimiento escolar.
- Dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje.
- Tristeza, irritabilidad, insomnio, pesadillas, falta de apetito, apatía, trastornos del sueño.
- Síntomas somáticos de ansiedad: dolores de cabeza, dolores de estómago, náuseas, etc.
- Malestar generalizado, cansancio y rigidez.
- Ansiedad, inquietud, nerviosismo, pesimismo, sensación de tensión, fatiga, llanto incontrolado.
- Tiene problemas de relación y dificultad de adaptación en el centro educativo.
- Tiene dificultades de adaptación a las situaciones cotidianas.
- Exterioriza indiferencia y apatía o, por el contrario, impulsividad e hiperactividad motora.
- Presenta estrés emocional no asociable a causa conocida, con ansiedad y miedos.
- Manifiesta sentimientos de tristeza u otros síntomas de depresión.
- Tiene problemas del sueño.

## INDICADORES DE VIOLENCIA FÍSICA

- Se pueden observar contusiones, hematomas (moretones), laceraciones, quemaduras, fracturas, deformidad de la región; signos de intoxicación o envenenamiento, así como de traumatismo craneal; huellas de objetos agresores como cinturones, lazos, zapatos, cadenas y planchas.
- Estas lesiones, que generalmente son múltiples, no están ubicadas en el rango de lo posible para el estudiante o la estudiante, bien por su localización poco habitual, por su mayor frecuencia e intensidad o porque se trata de lesiones aparentemente inexplicables o que no corresponden a las explicaciones dadas por la madre, el padre, la estudiante o el estudiante.
- En los casos de maltrato crónico, las lesiones descritas pueden coexistir con cicatrices, deformidades óseas por fracturas antiguas o con secuelas neurológicas o sensoriales.
- Cuenta que alguno de sus padres o cuidadores le ha causado alguna vez alguna lesión o que le pegan normalmente.
- Parece tener miedo de sus progenitores o cuidadores/as, mostrando una conducta hipervigilante y temerosa.
- Lloro cuando terminan las clases y cuando tiene que regresar a su casa.
- Se muestra cauteloso con respecto al contacto físico con personas adultas.
- Manifiesta una actitud de autoculpabilización y de aceptación del castigo.

## INDICADORES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA

- Depresión, ansiedad.
- Muestra desconfianza hacia la persona adulta en sus promesas o actitudes positivas.
- Es apático en las relaciones con los progenitores.
- Presenta una paradójica reacción de fácil adaptación a los desconocidos.
- Parece excesivamente complaciente, pasivo, nada exigente.
- Busca contactos físicos inapropiados.
- Exhibe una ausencia de respuesta ante los estímulos sociales.
- Conductas extremadamente adaptativas propias de roles de adultos (papel de padre de otros niños) o regresivas para la edad (meerse, chuparse el pulgar, enuresis) por inmadurez socioemocional.
- Dificultad adaptativa a situaciones cotidianas y escasa habilidad en situaciones conflictivas. Carácter asustadizo, tímido, pasivo o comportamientos compulsivos, negativistas o agresivos. Disminución de la atención, trastornos de aprendizaje, retraso en el lenguaje y/o, fracaso escolar.
- Presenta trastornos en las funciones relacionadas con la alimentación (anorexia, bulimia). Presenta trastornos en las funciones relacionadas con el sueño (insomnio, terror nocturno). Trastornos en las funciones relacionadas con el control de esfínteres (enuresis, encopresis). Exterioriza trastornos psicósomáticos (cefaleas, dolores abdominales).
- Exhibe conductas de autolesión, ideación o intentos de autoeliminación.

## INDICADORES DE VIOLENCIA SEXUAL

### En niños pequeños y niñas pequeñas (preescolar):

- Relata que un familiar, cuidador o desconocido le enseña sus genitales, le muestra material de contenido explícito sexual, le toca el cuerpo o los genitales o lo ha victimizado sexualmente de otra manera.
- Un niño o una niña empieza a comportarse como un niño o una niña más pequeño (como orinarse en la cama o chuparse el dedo).
- Miedo a personas adultas de determinado sexo.
- Resiste quitarse la ropa cuando los tiempos son apropiados (para ir al baño, cambio de pañales).
- Realiza juegos sexuales inapropiados con otros niños/as, juguetes o consigo mismo/a.
- Expresa ansiedad de que tenga "algo malo" en sus genitales.
- Imita comportamientos sexuales de adultos con juguetes o animales de peluche.
- El dolor persistente o recurrente durante la micción (orinar) y la defecación.
- Presenta trastornos en el control de esfínteres (enuresis, encopresis), que antes controlaba.
- Da "señales" que dan pie a iniciar una conversación sobre temas sexuales.
- Desarrolla un miedo inusual o nuevo en relación con ciertos lugares o personas.
- Se rehúsa a hablar acerca de un secreto compartido con un adulto o niño/a mayor.
- Escribe, dibuja, juega o sueña con imágenes atemorizantes o sexuales.
- Habla de un nuevo amigo/a mayor.
- De repente, tiene dinero, juguetes u otros regalos sin motivo alguno.
- Piensa que ella o él mismo es repulsivo/a, sucio/a o malo/a, o considera que su cuerpo lo es.
- Manifiesta conductas o conocimientos sexuales extraños, sofisticados o inusuales para su edad.

#### **Algunos indicadores adicionales que pueden presentarse en niños y niñas de primaria:**

- Embarazo.
- Muestra cambios repentinos en el comportamiento, puede presentar conductas sexualizadas.
- Pierde la concentración; disminuye bruscamente el rendimiento escolar.
- Se aísla de sus amigos y familia; pierde la confianza en las personas adultas.
- Evidencia de trastornos de alimentación (anorexia, bulimia).
- Presenta trastornos del sueño (insomnio, terror nocturno, pesadillas).
- Evidencia de trastornos psicósomáticos (cefalea, migraña, dolor abdominal recurrente).
- Sufre depresión y exhibe conductas autoagresivas (incluso automutilación) y riesgo de conductas de autoeliminación.
- Exhibe una agresividad excesiva y manifestaciones de violencia.
- Desarrollo de resistencia para relacionarse con otras personas.
- Desvalorización corporal.
- Enfermedades de transmisión sexual.
- Se fuga del hogar.

#### **Algunos indicadores adicionales que pueden presentarse en personas adolescentes o adultos jóvenes:**

- La autolesión (corte, quemadura).
- Higiene personal inadecuada.
- Abuso de drogas.
- El miedo a la intimidad o cercanía.
- Señales de advertencia físicas.

## **PRINCIPALES INDICADORES PARA IDENTIFICAR LAS SITUACIONES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL<sup>18</sup>**

### **Físicos**

- Infecciones de transmisión sexual.
- Exposición ocasional o reiterada ante incidentes que atenten contra su integridad física.
- Abortos inducidos o espontáneos.
- Evidencia de uso de drogas.

### **Psicosociales**

- Comportamientos autodestructivos.
- Fugas del hogar.
- Consumo de drogas y alcohol.
- Involucramiento en actividades delictivas.
- En el centro educativo: asistencia irregular, somnolencia, dificultades para concentrarse, exclusión escolar, rezago, baja motivación, depresión, ansiedad.
- Comportamiento sexualizado con pares y personas adultas.
- Permanencia en lugares vinculados con actividades ilícitas o para mayores.
- Dificultades o ausentismo escolar.
- Dificultades para acatar límites, incluyendo horarios y responsabilidades.
- Involucramiento en actividades delictivas.

### **INDICADORES DE NEGLIGENCIA**

- Descuido en la alimentación, en la higiene y la ropa, signos o cicatrices de accidentes domésticos frecuentes y desnutrición.
- Problemas físicos o necesidades médicas no atendidas (heridas sin curar o infectadas, defectos sensoriales no compensados), o bien, ausencia del control y de los cuidados médicos rutinarios.
- Caídas, ingestión de cuerpos extraños, intoxicaciones, ahogamientos, quemaduras producto de una mala supervisión y cuidado inadecuado.
- No asistencia a cuidados básicos de salud (vacunaciones, tamizaje y detección precoz, entre otras).
- Enfermedades infecto-contagiosas evitables por vacunación y sus complicaciones y secuelas.
- Retraso en la búsqueda de asistencia en procesos graves.
- Dejar al niño solo o a la niña sola o con supervisión inadecuada.
- Pelo sucio y descuidado, áreas alopecicas, piojos, liendres.
- Piel sucia, infectada.

<sup>18</sup> Manual para la atención interinstitucional de personas menores de edad en explotación: sexual, trata, trabajo infantil y trabajo adolescente peligroso, encontrado en: [http://white.oit.org.pe/ipec/documentos/manual\\_final\\_pdf\\_%28agosto\\_con\\_portada\\_%282014%29.pdf](http://white.oit.org.pe/ipec/documentos/manual_final_pdf_%28agosto_con_portada_%282014%29.pdf)

**Anexo 15: MODELO DE INFORME DE ACTUACIÓN**

Caso # \_\_\_\_\_

*Este informe se emitirá a partir de la activación de los protocolos.  
Se debe completar uno por cada persona menor de edad involucrada*

En virtud de la naturaleza de los eventos que pueden generar la activación de los protocolos existen algunas particularidades que deben tomarse en cuenta a la hora de realizar el Informe de Actuación de manera que permita la atención eficiente y coordinada del evento, considerando el interés superior de la persona menor de edad. En este sentido, al final de este documento, se encuentran apartados específicos, que serán parte del informe de actuación según los protocolos que hayan sido ejecutados.

Centro educativo: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Director/a: \_\_\_\_\_  
Informe elaborado por: \_\_\_\_\_  
Fecha del informe: \_\_\_\_\_

**Protocolo/s ejecutado/s**

- Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
- Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de acoso escolar
- Protocolo de actuación para intervenir ante la presencia de armas
- Protocolo de actuación para intervenir ante consumo, tenencia y, o, tráfico de drogas

**Resumen del proceso desarrollado**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**INFOMACIÓN RECOLECTADA**

Persona encargada del caso: \_\_\_\_\_  
Origen y fecha de la solicitud de intervención: \_\_\_\_\_  
Fecha en que se comunicó a la dirección del centro educativo: \_\_\_\_\_

**Datos de identificación de la persona estudiante involucrada**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
Grado y sección: \_\_\_\_\_

**Otras personas involucradas:**

Docentes: \_\_\_\_\_  
Personal auxiliar: \_\_\_\_\_  
Personal de seguridad: \_\_\_\_\_

**Descripción de los hechos encontrados (hechos, fechas, lugares, actores, etc.)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Hubo medidas inmediatas adoptadas por el centro educativo Sí  (detalle abajo) NO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**¿Hubo medidas solicitadas por el centro educativo a otras instituciones? Sí  NO**

- ¿Interpuso denuncia ante el Ministerio Público? Sí  NO
- ¿Dio aviso al PANI para que interviniera? Sí  NO
- ¿Se interpuso denuncia ante Gestión Disciplinaria? Sí  NO
- ¿Se realizaron coordinaciones con otras instituciones u otros recursos?  Sí  NO

Nombre de la institución o recurso: \_\_\_\_\_  
Persona contacto: \_\_\_\_\_  
Fecha de coordinación: \_\_\_\_\_  
Medida o acción desplegada: \_\_\_\_\_

**Plan de seguimiento** (cite cuales serán las actuaciones de seguimiento que a partir de ahora se realizarán)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Existió apertura de expediente disciplinario? Sí  ¿A quién? \_\_\_\_\_ NO

Fecha: \_\_\_\_\_  
Persona encargada del proceso: \_\_\_\_\_

**Fecha de entrega del plan de atención:** \_\_\_\_\_

**Fecha del próximo informe de seguimiento:** \_\_\_\_\_

**Observaciones adicionales u otras medidas y actuaciones previstas.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien elaboró el informe: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del director/a: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción del documento: \_\_\_\_\_ Sello

Caso #

**Anexo 16: MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO**

*Se completa un informe por cada estudiante involucrado*

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Plan de seguimiento** (detalle el plan de seguimiento que se dará al caso)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Actuaciones internas**

**Coordinación con el núcleo familiar**

Número de citas enviadas al hogar: \_\_\_\_\_

Cantidad de reuniones celebradas: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Acuerdos con el núcleo familiar que requieren seguimiento**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**Proceso disciplinario**  SÍ  NO

Fecha de apertura: \_\_\_\_\_

Medida/as disciplinaria/as  SÍ  NO

Detalle de las medidas

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Persona encargada del proceso: \_\_\_\_\_

Acciones tomadas al interno del centro educativo:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**Coordinación interinstitucional**

**Ministerio Público (fiscalía)**  SÍ  NO

Fecha de aviso o denuncia al Ministerio Público: \_\_\_\_\_

N° expediente: \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación sobre la tramitación del proceso\*

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria del MP que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Patronato Nacional de la Infancia**  SÍ  NO

N° expediente: \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación sobre tramitación del proceso\*

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Otras coordinaciones**  SÍ  NO

**Institución:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Seguimiento de los acuerdos:** \_\_\_\_\_

Informe elaborado por: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



## DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS



## Líneas gratuitas y de emergencia (para todo el país)

<b>Emergencias</b> (Policía, Bomberos, PANI, INAMU)	911
<b>Patronato Nacional de la Infancia</b>	
• para adolescentes madres y sus familiares	800-2262626
• para niños, niñas y adolescentes	1147
<b>Defensoría de los Habitantes de la República</b>	800-258-7474
<b>Organismo de Investigación Judicial (confidencial)</b> cicoij@poder-judicial.go.cr	800-8000-645
<b>Policía de Control de Drogas (confidencial)</b>	1176
<b>Línea de Orientación</b>	800-4232-800

## Atención en todo el país

### Ministerio de Educación Pública

- **Dirección de Vida Estudiantil, Departamento de Convivencia Estudiantil**  
2256-7011 ext. 2340  
**Web:** www.vidaestudiantil.cr  
**Correo electrónico:** vidaestudiantil@mep.go.cr  
**Facebook:** VidaEstudiantil.MEP
- **Contraloría de Derechos Estudiantiles**  
2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794  
**Correo electrónico:** derechosestudiantiles@mep.go.cr  
**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.
- **Despacho Ministerial**  
2256-8132 ext.1100  
Fax: 2256-8093  
2256-9122  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, Frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.
- **Viceministerio Académico**  
2256-8391 ext.1000  
Fax: 2258-1260  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, Frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.
- **Viceministerio Administrativo**  
2256-8352  
2256-8058  
2256-8880  
Fax: 2256-8390  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.

- **Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional**  
2256-8132 ext.1200  
Fax: 2258-1416  
**Dirección:** San José, V piso, edificio Rofas, frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.
- **Oficialía Mayor**  
2256-7011 ext.2241  
Fax: 2233-5997  
**Dirección:** San José, V piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.
- **Contraloría de Servicios**  
2258-3745 ext.2521  
Fax: 2258-2614  
**Dirección:** San José, II piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** contraloriaservicios@mep.go.cr
- **Dirección de Asuntos Jurídicos**  
2256-8423  
2256-8122 ext.1300  
Fax: 2256-8423  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, Frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.  
**Correo electrónico:** asuntosjuridicos@mep.go.cr
- **Departamento de Gestión Disciplinaria**  
Adscrito a la Dirección de Recursos Humanos, Edificio Rofas.  
2256-8268  
22581541 ext 1511  
**Correo electrónico:** Correo: asuntos.disciplinarios@mep.go.cr
- **Fiscalía de Turno Extraordinario**  
2247-9428  
2247-9310  
**Dirección:** Edificio de Tribunales del Segundo Circuito Judicial de San José, Montelimar
- **Oficina de Atención a la Persona víctima de delitos**  
2253-2935  
2253-2944  
**Dirección:** 75 metros Sur de la Asociación China Barrio Francisco Peralta, o de la Fundación Omar Dengo.
- **Oficina de Defensa Civil de la Persona víctima**  
2295-3402  
2295-4479  
**Dirección:** Barrio González Lahman, Edificio Anexo C (El Alpino) Segundo Piso.
- **Ministerio de Seguridad Pública**  
**Dirección:** Barrio Córdoba, San José, frente al Liceo Castro Madriz.
  - Oficinas centrales 2686-4000
  - Dirección de Programas Preventivos 2226-2322
  - Programa DARE 2234-1142  
2234-1179  
2234-1142  
2234-0991  
Fax: 2234-1109
- **Ministerio de Justicia y Paz**  
**Dirección:** 50 m. norte de la clínica bíblica. Frente a la Esc. Marcelino García Flamenco.  
**Correo electrónico:** info@mj.go.cr  
Oficinas centrales 2539-8700  
Fax 2222-0343
- **DIGEPAZ** 2233-0880

## Patronato Nacional de la Infancia

**Dirección:** San José Avenidas 10 y 12B, calle 21, Barrio Lujan, 100 metros al este de la Escuela República de Chile, San José, Costa Rica 5000-1000.

**Central telefónica** 2523-0700  
2523-0800  
2523-0900  
2523-0881

**Presidencia Ejecutiva** 2523-0891  
**Gerencia Técnica** 2523-0733  
**Comunicación y Prensa** 2523-0710  
**Gerencia Administrativa** 2523-0711  
**Oficina de Adopciones** 2523-0794

### Programa de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales (Poder Judicial)

**Central telefónica** 2295-3322  
**Correo electrónico:** conamaj-pciudadana@poder-judicial.go.cr

## Denuncias en línea

### Ministerio de Educación Pública

<http://www.mep.go.cr>  
[derechosestudiantiles@mep.go.cr](mailto:derechosestudiantiles@mep.go.cr)

### Defensoría de los Habitantes

<http://www.dhr.go.cr/denuncias/formulario.html>  
<http://www.dhr.go.cr/denuncias/formulario.html>

### Ministerio Público

[http://ministeriopublico.poderjudicial.go.cr/gestion\\_proyectos/serviciosonline/index2.html](http://ministeriopublico.poderjudicial.go.cr/gestion_proyectos/serviciosonline/index2.html)

### Patronato nacional de la Infancia

[http://www.pani.go.cr/index.php?option=com\\_mail&view=complaint](http://www.pani.go.cr/index.php?option=com_mail&view=complaint)

## POR PROVINCIA

### SAN JOSÉ

**Contraloría de Derechos Estudiantiles** 2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794

**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.

**Correo electrónico:** [derechosestudiantiles@mep.go.cr](mailto:derechosestudiantiles@mep.go.cr)

**Defensoría de los Habitantes de la República** 4000-8500  
Denuncias 4000-8693  
4000-8694  
Fax: 4000-8700

**Dirección:** Barrio México, Calle 22, avenida 7 y 11. De la estación de Bomberos de Barrio México 200 metros Oeste y 75 metros al Sur.

**Correo electrónico:** [defensoria@dhr.go.cr](mailto:defensoria@dhr.go.cr)

## Ministerio Público (Fiscalía)

**Dirección:** Edificio de los Tribunales de Justicia del Primer Circuito Judicial de San José, Segundo Piso, Barrio González Lahman.

### Oficinas especializadas

**Fiscalía Adjunta de Penal Juvenil** 2295-3959  
2295-4346

### Fiscalía Adjunta de Delitos Económicos, Tributarios y Corrupción

2295-3865  
2295-3244

**Fiscalía Adjunta de Adjunta de Narcotráfico** 2295-3202

**Fiscalía Adjunta de Agrario Ambiental** 2295-3541  
2295-3120

**Fiscalía Adjunta de Ejecución de la Pena** 2295-4860  
2295-3642

**Fiscalía Adjunta del I Circuito Judicial de San José** 2295-4458

(Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco, Uruca)

**Dirección:** Edificio de los Tribunales de Justicia del Primer Circuito Judicial de San José, Segundo Piso, Barrio González Lahman. (Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco, Uruca)

**Fiscalía Adjunta Del II Circuito Judicial De San José** 2247-9437  
2247-9421  
2247-9422

(Goicoechea, Moravia, Coronado, Tibás, Montes de Oca, Curridabat)

**Dirección:** Edificio de Tribunales del Segundo Circuito Judicial de San José; ubicado en Montelimar Goicoechea, frente al Hospital Clínica Católica. (Goicoechea, Moravia, Coronado, Tibás, Montes de Oca, Curridabat)

**Fiscalía de Desamparados** 2259-2305  
2250-0100  
2218-1984  
Fax: 2218-0995

**Dirección:** 100 metros norte de la Sala de Exhibiciones de la Ferretería El Lagar. (cantón Central de Desamparados, San Miguel, San Juan de Dios, San Rafael Arriba y San Rafael Abajo, San Antonio, Frailes, Patarrá, San Cristóbal Norte, San Cristóbal Sur, Rosario, Damas Gravilias, Los Guidos San Jerónimo de Paso Ancho, Loma Linda también de Paso Ancho. Bijagual, tanto de Acosta como de Aserrí, Aserrí y Acosta sin incluir Palmichal)

**Fiscalía de Hatillo** 2254-8842  
2295-3107  
2214-6646

**Dirección:** Hatillo 2. Del Liceo Roberto Brenes Mesen 100 mts este y 25 sur. Casa de dos plantas color beige con vino. (Alajuelita, San Sebastián, todos los Hatillos, Paso Ancho y Sagrada Familia)

**Fiscalía de Pavas** 2290-2851  
2296-3843  
Fax: 2231-2528

**Dirección:** 150 metros al oeste y 100 metros al norte del Cuerpo de Bomberos de Pavas. (Pavas, Mata Redonda, Escazú, Santa Ana y Ciudad Colón)

**Fiscalía de Puriscal**2416-6132  
2416-5007

**Dirección:** Del Centro de Puriscal contiguo al Banco Nacional de Costa Rica, antiguas oficinas del ICE. (Palmichal de Acosta, Bajo Cerdas, Bajo Loaiza, Pedras Blancas, Mora (incluye los distritos de Guayabo, Tabarcia, Alto de Tirrisqui, Guayabo, Filas, Jaris, Piedras Negras y Picagres, la valcilla), Turrubares (incluye llano grande de Mora, Desamparaditos, Carit), Puriscal Centro, San Rafael, Junquillo Arriba, Junquillo Abajo, Posos, Bajo Badillas, Desamparados (incluye Bermúdez, pedernal, candelarnita, Sabanas, Alto Limón, Concepción, Zapatón), Parrita (Rey) Lila del Aguacate, San Miguel, San Gerardo, Cerbatana, La Lengua, Santa Marta, Gilgueral, La Palma, Salitrales, San Martín, San Ramón, Llano Grande de Puriscal, Lanas, Galán, Santa Rosa, Naranjal, La Gloria, Arenal, Los Ángeles, Vista del Mar, Hasta el Puente del Río Chirris, Gamalotillos 1, 2 y 3, Pueblo nuevo de la Gloria, Langostina de Tulín, San Antonio de Tulín, Monte Limar, Mata de Platano, Colindancias con quebrada amarilla, Fila negra, La Pavona, San Gabriel, Barbacoas, Piedades, Grifo alto, San Pablo, San Pedro, San Luis, San Francisco, Alto Pérez, Lagunas, Tronco Negro, San Rafael de Turrubares, El llano de San Juan de Mata, Bijagual de Turrubares y Sevilla de Acosta)

**Patronato Nacional de la Infancia****Oficina Local de Puriscal**

**Dirección:** Frente al estadio municipal Luis Angel Calderón en Santiago de Puriscal.

**Dirección Regional San José Central**2258-6613  
Fax: 2258-6793

**Dirección:** Frente a la esquina del costado norte de la Corte Suprema de Justicia, San José.

**Correo electrónico:** regionsanjose@pani.go.cr

**Dirección Regional San José Sur**2222-6532  
Fax: 2222-6569

**Dirección:** Contiguo al Instituto Helen Keller, Desamparados, San José.

**Correo electrónico:** regionsanjose@pani.go.cr

**Oficina Local de Tibás**2235-7119  
2241-7644  
2241-7669  
Fax: 2240-4500

**Dirección:** 100 metros norte y 275 oeste del Palí, Colima de Tibás; casa blanca de dos plantas con balcón.

**Correo electrónico:** tibas@pani.go.cr

**Oficina Local de Guadalupe**2280-9174  
Fax: 2280-6200

**Dirección:** Segundo Circuito Judicial de la Corte Suprema de Justicia, 50 metros Este. Diagonal a Bomba Autoservicio.

**Correo electrónico:** guadalupe@pani.go.cr

**Oficina Local San José Este**2234-0159  
2234-0164  
Fax: 2234-0175

**Dirección:** 100 metros al norte y 200 al este del Centro Cultural Costarricense Norte americano. Casa N° 4011, a mano derecha portón grande de madera.

**Correo electrónico:** sanjoseeste@pani.go.cr

**Oficina Local de San José Oeste**2221-9033  
2258-3786  
2222-7254  
2222-7248  
Fax: 2256-0857

**Dirección:** San José, de la esquina suroeste del parque La Merced, 175 metros al sur, edificio de dos plantas a mano izquierda, contiguo al parqueo del Hospital Metropolitano, calle 14 avenidas 6 y 8.

**Correo electrónico:** sanjoseoeste@pani.go.cr

**Oficina Local de Desamparados**2259-3285  
2259-0946  
Fax: 2219-1730

**Dirección:** 225 metros al sur de Mutual Alajuela, en Desamparados centro.

**Correo electrónico:** desamparados@pani.go.cr

**Oficina Local de Santa Ana**2288-6983  
2288-6836  
Fax: 2288-6781

**Dirección:** San Rafael de Escazú, detrás de la McDonald's.

**Correo electrónico:** santana@pani.go.cr

**Oficina Local de Alajuelita**2252-0616  
2252-0615  
Fax: 2254-0830

**Dirección:** San Josecito de Alajuelita, 100 metros antes del colegio.

**Correo electrónico:** alajuelita@pani.go.cr

**Oficina Local de Aserrí**2230-0067  
2230-6522  
2230-6554  
Fax: 2230-0195

**Dirección:** Aserrí centro, 250 metros oeste del Bar y Restaurante Las Tejitas.

**Correo electrónico:** aserri@pani.go.cr

**HEREDIA****Contraloría de Derechos Estudiantiles**2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794

**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.

**Correo electrónico:** derechosstudentiles@mep.go.cr

**Ministerio Público (Fiscalía)****Fiscalía de Heredia**2277-0352  
2277-0308  
2277-0364

**Dirección:** Edificio de los Tribunales, a un costado de la Iglesia Inmaculada. (cantón central de Heredia, Barva, San Pablo, San Isidro, Santo Domingo, San Rafael)

**Patronato Nacional de la Infancia****Dirección Regional Heredia**2261-8424  
Fax: 2238-3010

**Dirección:** Heredia Centro. De la Cruz Roja Costarricense, 75 metros sur y 75 metros este.

**Correo electrónico:** regionheredia@pani.go.cr

**Oficina Local de Heredia Norte** 2237-8627  
2261-1254  
Fax: 2261-2598  
**Dirección:** Heredia Centro. De la esquina de la Cruz Roja Costarricense, 75 metros al este.  
**Correo electrónico:** heredianorte@pani.go.cr

**Oficina Local de Heredia Sur** 2265-1501  
Fax: 2265-1840  
**Dirección:** 100 metros sur y 75 oeste del Baco Nacional de San Joaquín de Flores.  
**Correo electrónico:** herediasur@pani.go.cr

## CARTAGO

**Contraloría de Derechos Estudiantiles** 2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794  
**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** derechosestudiantiles@mep.go.cr

### Ministerio Público (Fiscalía)

**Fiscalía Adjunta de Cartago** 2550-0357  
2550-0358  
2550-0359  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales de Justicia, del Parque de las ruinas de Cartago 200 mts al este y 100 sur. (cantón central de Cartago, Alvarado, El Guarco, Oreamuno y Paraíso)

**Fiscalía de la Unión** 2278-9702  
2279-2630  
**Dirección:** De la esquina noroeste del parque Central de Tres Ríos 75 norte a mano derecha.

**Fiscalía de Turrialba** 2558-4020  
Fax: 2556-2454  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales de Turrialba, frente a la UCR Sede del Atlántico. (Turrialba y Jiménez)

**Fiscalía de Tarrazú** 2546-7751  
**Dirección:** San Marcos de Tarrazú diagonal al almacén Gollo 100 oeste y 25 norte del templo católico, edificio de dos plantas a mano izquierda, están ubicados en el sótano. (Tarrazú, Dota y León Cortés)

### Patronato Nacional de la Infancia

**Dirección Regional Cartago** 2553-2092  
**Dirección:** Cartago, diagonal al costado de las Ruinas de Santiago Apóstol.  
**Correo electrónico:** regionalcartago@pani.go.cr

**Oficina Local de Cartago** 2552-5592  
2553-3712  
2592-1154  
2553-3715  
Fax: 2551-0449

**Dirección:** Cartago, costado sur este de los Tribunales de Justicia, 200 metros al sur y 100 metros al este.  
**Correo electrónico:** cartago@pani.go.cr

**Oficina Local de La Unión** 2279-8508  
2278-4718  
Fax: 2279-8505  
**Dirección:** Del costado noreste de la iglesia de Tres Ríos, 200 metros este y 300 metros norte.  
**Correo electrónico:** launion@pani.go.cr

**Oficina Local de Turrialba** 2557-2391  
Fax: 2556-6421  
**Dirección:** Turrialba, del costado Noreste del Parque, 100 metros al norte.  
**Correo electrónico:** turrialba@pani.go.cr

**Oficina Local de Los Santos** 2546-1082  
2546-1083  
Fax: 2546-5300  
**Dirección:** San Marcos de Tarrazú; 150 metros oeste de la Fuerza Pública, casa color blanco hueso con portones blancos.  
**Correo electrónico:** lossantos@pani.go.cr

## ALAJUELA

**Contraloría de Derechos Estudiantiles** 2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794  
**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** derechosestudiantiles@mep.go.cr

### Defensoría de los Habitantes

**Regional Norte** 2460-9313  
Fax: 2460-9531  
**Dirección:** Ciudad Quesada, San Carlos, 100 metros al Sur del Liceo San Carlos, dentro de instalaciones del Ministerio de Agricultura y Ganadería, último edificio a la izquierda.  
Área de cobertura: Guatuso, Los Chiles, Río Cuarto de Grecia, San Carlos, San Isidro de Peñas Blancas, Upala y Zarcero (para el resto de la Provincia llame a las oficinas centrales -San José-).

### Ministerio Público (Fiscalía)

**Fiscalía de Alajuela** 2437-0454  
2437-0356  
2437-0357  
Fax 2443-4202  
**Dirección:** En el 4to piso del Edificio de los Tribunales de Justicia de Alajuela. Contiguo al viejo Hospital de Alajuela  
**Correo electrónico:** Alj-Fiscalia@poder-judicial.go.cr  
(Alajuela, Poás)

**Fiscalía de Atenas** 2446-8530  
2446-3772  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales, Atenas centro, al costado este del parque o diagonal a la Iglesia. (Atenas, San Mateo, Orotina)

**Fiscalía de San Carlos** 2401-0344  
2401-0345  
**Dirección:** Costado oeste del Banco de Costa Rica, en el centro de Ciudad Quesada. (San Carlos, Río Cuarto de Grecia, y Peñas Blancas de San Ramón)

**Fiscalía de Upala** 2470-0707  
2470-0344  
**Dirección:** Upala centro, contiguo a la Cruz Roja.

**Fiscalía de los Chiles** 2471-0006  
Fax : 2471-0008  
**Dirección:** Contiguo a la terminal de buses de los Chiles centro.

**Fiscalía de Guatuso** 2464-0217  
2464-1011  
**Dirección:** San Rafael de Guatuso contiguo a la Cruz Roja o de la Delegación de Guatuso 150 mts al este.

**Fiscalía de San Ramón** 2456-9023  
2456-9021  
2456-9022  
2456-9024  
2456-9027  
2456-9028  
2456-9025  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales de Justicia. Costado norte del Instituto Julio Acosta García.

**Fiscalía de Grecia** 2495-6630  
2495-6631  
Fax: 2494-8655  
**Dirección:** del ICE de Grecia 800 metros Norte. En el edificio de Tribunales de Grecia.  
(Grecia, Naranjo, Sarchí- Valverde Vega, y Zarcero-Alfaro Ruiz, no cubre el distrito de Río Cuarto)

#### Patronato Nacional de la Infancia

**Dirección Regional Alajuela** 2431-1012  
2431-1105  
Fax: 2430 0478  
**Dirección:** Alajuela centro, de los tribunales de Justicia 450 metros al oeste, sobre calle ancha.  
**Correo electrónico:** regionalalajuela@pani.go.cr

**Oficina Local de Alajuela** 2430-7278  
2441-0845  
Fax: 2443-5626

**Dirección:** 100 metros norte de Plaza Real, Alajuela.  
**Correo electrónico:** alajuela@pani.go.cr

**Oficina Local de San Ramón** 2445-7121  
2447-1580  
Fax: 2447 1580  
**Dirección:** San Ramón del Instituto Julio Acosta García 100 Oeste y 25 Sur, detrás de Asoprosanramon.  
**Correo electrónico:** sanramon@pani.go.cr

**Oficina Local de Grecia** 2494-1949  
Fax: 2494-1478  
**Dirección:** Grecia, Barrio los Pinos, de la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social, 200 metros al sur y 75 metros oeste a mano derecha.  
**Correo electrónico:** grecia@pani.go.cr

**Oficina Local de Naranjo** 2451-2344  
2450-5155  
Fax: 2450-0339

**Dirección:** 50 metros sureste de la Capilla María Auxiliadora.  
**Correo electrónico:** naranjo@pani.go.cr

**Oficina Local de San Carlos** 2460-8272  
2460-0783  
Fax: 2460-1658

**Dirección:** Ciudad Quesada, San Carlos. 700 metros este y 25 norte de la Catedral de San Carlos.  
**Correo electrónico:** sancarlos@pani.go.cr

**Oficina Local de Upala** 2470-1215  
Fax: 2470-1301  
**Dirección:** 300 metros este del Hospital de Upala, frente a las instalaciones del CTP Upala.  
**Correo electrónico:** upala@pani.go.cr

**Oficina Local de Los Chiles** 2471-2122  
Fax: 2471-2110

**Dirección:** Del Mercado Municipal, 50 metros noroeste  
**Correo electrónico:** loschiles@pani.go.cr

**Oficina Local de Puriscal** 2416-6211  
Fax: 2416-7117

**Dirección:** Santiago de Puriscal; Barrio El Carmen, 25 metros al sur de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).  
**Correo electrónico:** puriscal@pani.go.cr

**Oficina Local de Orotina** 2427-8858  
2482-2855  
Fax: 2427-8859

**Dirección:** Orotina, Alajuela. De la esquina suroeste de la iglesia católica 175 metros sur, apartamentos del Doctor Vargas.  
**Correo electrónico:** orotina@pani.go.cr

## PUNTARENAS

**Contraloría de Derechos Estudiantiles** 2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794

**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** derechosestudiantiles@mep.go.cr

#### Defensoría de los Habitantes

**Brunca** 2770-6454  
Fax: 2770-6455

**Dirección:** San Isidro de El General, del Área Rectora de Salud de Pérez Zeledón 75 metros Norte. Buenos Aires, Osa, Pérez Zeledón.

**Pacífico Central** 2661-6107  
Fax: 2661-6230

**Dirección:** Puntarenas centro, costado oeste de la Catedral, contiguo al Liceo José Martí.  
Aguirre, Esparza, Garabito, Montes de Oro, Orotina, Parrita, Puntarenas (cantón) y San Mateo.

**Sur** 2783-2640  
Fax: 2783-2638  
**Dirección:** Ciudad Neily, 50 metros Norte de la Iglesia Católica, casa celeste a mano derecha.  
Corredores, Coto Brus y Golfito

**Ministerio Público (Fiscalía)**

**Fiscalía de Pérez Zeledón** 2785-0363  
2785-0364  
2785-0341  
**Dirección:** Edificio de Tribunales de Justicia, ubicado al costado este de la Catedral del Centro de San Isidro de Pérez Zeledón.

**Fiscalía de Buenos Aires** 2730-5008  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales segundo piso, ubicada frente al Parque Central de Buenos Aires.

**Fiscalía de Corredores** 2785-9933  
2785-9934  
**Fiscal Adjunta** 2785-9928  
**Fiscal Coordinadora** 2785-9929  
Fax: 2783-4553  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales, ubicado en el centro de Ciudad Neily, costado Sur del Banco Popular.

**Fiscalía de Golfito** 2785-8116  
2785-8117  
**Dirección:** Edificio de Tribunales de Golfito, ubicado 500 mts antes del Depósito Libre de Golfito.

**Fiscalía de Coto Brus** 2773-3264  
Fax: 2773-5426  
**Dirección:** Frente a la Iglesia Católica de San Vito de Coto Brus centro.

**Fiscalía de Osa** 2788-8187  
**Dirección:** Edificio de los Tribunales, ubicados en Ciudad Cortés a un costado del MegaSuper.

**Fiscalía de Puntarenas** 2630-0403  
2630-0421  
2630-0418  
2630-0416  
2630-0414  
**Dirección:** Al costado oeste de los Tribunales de Justicia, del colegio José Martí, 150 oeste a mano izquierda. (Puntarenas, Montes de Oro, Esparza)

**Fiscalía de Quepos** 2777-0173  
Fax: 2777-3020  
**Dirección:** Quepos centro, frente a Super Jordix. Amnet.

**Fiscalía de Garabito** 2643-3686  
2643-5892  
Fax: 2643-1561  
**Dirección:** Del centro de Jacó contiguo al Centro comercial el Galeone, Edificio color chocolate segunda planta, o 75mts norte de la Pops, Edificio Amarillo segunda planta.

**Fiscalía de Cóbano** 2642-0512  
Fax: 2642-0859  
**Dirección:** Del Banco Nacional de Cóbano 300 metros al sur.

**Patronato Nacional de la Infancia**  
**Dirección Regional Pacífico Central** 2664-4176  
Fax: 2664-4179  
**Dirección:** San Isidro de Chacarita; 150 metros Este de la entrada principal del Barrio Fray Casiano; carretera principal.  
**Correo electrónico:** regionpacifico@pani.go.cr

**Oficina Local de Puntarenas** 2661-0034  
2661-3567  
Fax: 2661-4424  
**Dirección:** Puntarenas Centro, 50 metros norte de Mutual Alajuela. O bien, 150 metros sur del Mercado Municipal.  
**Correo electrónico:** puntarenas@pani.go.cr

**Oficina Local de Aguirre** 2777-3000  
Fax: 2777-2119  
**Dirección:** Quepos, costado sur de la plaza de futbol, Rancho Grande.  
**Correo electrónico:** aguirre@pani.go.cr

**Oficina Local de Osa** 2788-8614  
Fax: 2788-8395  
**Dirección:** 75 metros norte de pulpería cinco esquinas, antiguas oficinas del Organismo de Investigación (OIJ).

**Oficina Local de Golfito** 2775 0113  
Fax: 2775 2153  
**Dirección:** Barrio Alamedas; contiguo al parqueo de los Tribunales de Justicia.  
**Correo electrónico:** golfito@pani.go.cr

**Oficina Local de Coto Brus** 2773-3239  
Fax: 2773-3459  
**Dirección:** San Vito de Coto Brus, 50 metros norte del Centro Turístico Las Huacas.  
**Correo electrónico:** cotobrus@pani.go.cr

**Oficina Local de Buenos Aires** 2730-5154  
Fax: 2730-5155  
**Dirección:** 200 metros sur de la Clínica de Salud de Buenos Aires, Edificio de ARADIKES.

**Oficina Local de Paquera** 2641-1100  
2641-0992  
Fax: 2641-1101  
**Dirección:** 200 metros sur de la Escuela Julio Acosta García, Paquera centro.  
**Correo electrónico:** paquera@pani.go.cr

**LIMÓN**

**Contraloría de Derechos Estudiantiles** 2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794  
**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** derechosestudiantiles@mep.go.cr

**Defensoría de los Habitantes** 2758-6361  
Fax: 2758-0789  
**Dirección:** Limón centro, 25 metros Norte del Sindicato de JAPDEVA, diagonal a la Funeraria LAM.  
**Ministerio Público (Fiscalía)**

**Fiscalía de Limón** 2799-1350  
2799-1349  
**Dirección:** Frente a los Tribunales de Justicia, 25 mts de las oficinas del INS, en Limón centro. (Limón y Matina)

**Fiscalía de Bribri** 2751-0135  
2751-0259  
**Dirección:** Edificio de Tribunales. En Bribricentro, 100 mts de la parada de Sixaola. (Talamanca)

**Fiscalía de Pococí** 2713-6000  
2713-6153  
2713-6154  
2713-6155  
**Dirección:** ubicados en los Tribunales de Pococí primer piso. (Pococí, Guácimo).

**Fiscalía de Siquirres** 2768-2417  
2768-9418  
Fax: 2768-5029  
**Dirección:** Siquirres 100 metros al norte de la antigua estación del ferrocarril, edificio de dos plantas color papaya. (Siquirres)

**Patronato Nacional de la Infancia**

**Dirección Regional Caribe** 2758-0621  
Fax: 2758-7429  
**Dirección:** 75 Oeste de la esquina noroeste del Parque Vargas, Limón Centro.  
**Correo electrónico:** huetaratlantica@pani.go.cr

**Oficina Local de Talamanca** 2751-0155  
Fax: 2751-0439  
**Dirección:** Bribri centro, contiguo al Banco Nacional.  
**Correo electrónico:** talamanca@pani.go.cr

**Oficina Local de Limón** 2758-1131  
2758-4363  
Fax: 2758-7026  
**Dirección:** 125 metros norte del Colegio Universitario de Limón.  
**Correo electrónico:** limon@pani.go.cr

**Oficina Local de Siquirres** 2768-8261  
Fax: 2768-9998  
**Dirección:** Diagonal a las oficinas de la Policía de Tránsito, Siquirres centro.  
**Correo electrónico:** siquirres@pani.go.cr

**Oficina Local de Pococí** 2711-0864  
Fax: 2711-1622  
**Dirección:** 150 metros al este del Palí, a un costado de Zapatería La Estrella, al frente de Casa Blanca.  
**Correo electrónico:** pococi@pani.go.cr

**Oficina Local de Sarapiquí** 2766-6126  
Fax: 2766-6920  
**Dirección:** Puerto Viejo de Sarapiquí, detrás de la Cruz Roja Costarricense.  
**Correo electrónico:** sarapiqui@pani.go.cr

## GUANACASTE

**Contraloría de Derechos Estudiantiles** 2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794  
**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** derechosstudentiles@mep.go.cr

**Defensoría de los Habitantes** 2666-3837  
Fax: 2665-2873  
**Dirección:** Liberia, Guanacaste, Centro Comercial 25 de julio, Diagonal a la esquina sureste Banco Nacional.

**Ministerio Público**

**Fiscalía de Liberia** 2690-0144  
2690-0445  
2690-0146  
**Dirección:** Frente a las instalaciones del INS o Frente al Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Liberia, La Cruz, Bagaces)

**Fiscalía de Cañas** 2669-0365  
2668-7715  
Fax 2669-1185  
**Dirección:** Cañas, centro, de la esquina noroeste del gimnasio municipal 25 metros al norte. (Cañas, Abangares y Tilarán)

**Fiscalía de Santa Cruz** 2681-4024  
2681-4023  
**Dirección:** Edificio de Tribunales, del Supermercado Caman 300 mts este, del centro de Santa Cruz antes del mercado Municipal. (Santa Cruz y Carrillo)

**Fiscalía de Nicoya** 2685-9026  
2685-9064  
2685-9065  
**Dirección:** Edificio de Tribunales. De Nicoya centro diagonal al Banco de Costa Rica. (Nicoya, Nandayure, Hojanca, la Mansión, Lepanto de Puntarenas, Pueblo Nuevo y Gigante de Paquera y Jicaral)

**Patronato Nacional de la Infancia**

**Dirección Regional Chorotega** 2666-5123  
Fax: 2665-4464  
**Dirección:** Liberia, 75 metros Sur del depósito de maderas el Danto.  
**Correo electrónico:** chorotega@pani.go.cr

**Oficina Local de Liberia** 2665-0325  
2665-4275  
2665-0549  
Fax: 2666-0068  
**Dirección:** 200 metros este y 100 metros al sur de la Estación de Bomberos.  
**Correo electrónico:** liberia@pani.go.cr

**Oficina Local de Nicoya** 2685-4611  
2685-5544  
Fax: 2686-6540  
**Dirección:** 150 metros oeste del Servicentro Nicoya, Barrio Santa Lucía, Nicoya, Guanacaste.  
**Correo electrónico:** nicoya@pani.go.cr

**Oficina Local de Santa Cruz** 2680-0453  
Fax: 2680-3452  
**Dirección:** Diagonal al Mercado Municipal de Santa Cruz.  
**Correo electrónico:** santacruz@pani.go.cr

**Oficina Local de Cañas** 2668-6807  
2668-6810  
Fax: 2668-6622  
**Dirección:** 250 metros norte del Banco Popular; casa color azul con blanco.  
**Correo electrónico:** canas@pani.go.cr



**INSTITUTO SOBRE ALCOHOLISMO Y FARMACODEPENDENCIA**  
SEDES REGIONALES UBICACIÓN CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN DROGAS CAID

Sede regional	Encargado	Ubicación	Teléfono	Programas
<b>Occidente</b>	Lcda. Ana Lucía Cruz Arguedas 2445-5314	75 mts al sur de la entrada principal del Banco de Costa Rica, San Ramón.	Lunes a Viernes de 8:00a.m a 4:00pm	Centro de Atención Integral en Drogas CAID San Ramón, Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Grace Rodríguez Registros Médicos
<b>Chorotega Guanacaste</b>	Lic. Franklin Alfaro Orias 2666-3668	Santa Cruz, 300 sur del Palacio Municipal, antiguas instalaciones del MOPT.	2680-4764 Atención a pacientes de Lunes a Miércoles 8:00a.m a 4:00 pm. Jueves y viernes sólo con cita, debido a coordinaciones y capacitaciones con Sector Salud y Educación.	Centro de Atención Integral en Drogas CAID Santa Cruz Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Berni Baltodano Registros Médicos
<b>Pacífico Central</b>	MSc. Alicia Naranjo López 2661-1544	Puntarenas, 50 mts al Norte de la Agencia del INS – Bulevar de la Casa de la Cultura	Telefax 2661-1544 Atención al público Lunes a viernes de 7:30 am. a 3:30 p.m.	Centro de Atención Integral en Drogas CAID- Puntarenas Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Fabián Rodríguez. Registros Médicos
<b>Aguirre (Quepos)</b>	MSc. Alicia Naranjo López	Del PALI 50 mts al Norte	Telefax 2777-4089 Atención al público Lunes a viernes de 7:30 am. a 3:30 p.m.	Centro de Atención Integral en Drogas CAID - Quepos Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Merlys Castillo Registros Médicos

Sede regional	Encargado	Ubicación	Teléfono	Programas
<b>Huetar Atlántica (Limón)</b>	MSc. Marva Dixon Dixon 2758-1529	Limón Centro, 225 m norte del Más X Menos, frente a Clínica Santa Teresa	Teléfono: 2758-6758 Lunes a viernes de 8:00 am. a 4:00 p.m	Centro de Atención Integral en Drogas CAID Segundo piso, Consulta Externa, Hos. Tony Facio Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Yeslyn Fabiola Vargas. Registros Médicos
<b>Central Norte Alajuela- San Carlos</b>	Lcda. Flory Barboza 2430-0252	Del Hospital de San Carlos, 400 mts norte, contiguo restaurante Kleaver	Teléfono 2460-3367 Lunes a Viernes de 8:00a.m a 4:00 pm	Centro de Atención Integral en Drogas CAID Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Delvecchia Valerio Registros Médicos
<b>Central Este Cartago</b>	Lcda. Rosario Sanabria 2551-6166	125 metros este de la Antigua Comandancia de Cartago, casa de dos plantas, frente a Repuestos SE-BO.	25516166 2553-2633 Atención al público Lunes a viernes de 7:00 am. a 3:00 p.m.	Centro de Atención Integral en Drogas CAID Cartago, Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Citas: Mónica Tencio Registros Médicos
<b>BRUNCA</b>	Lcda. Rocío Ballester Araya 2771-1014	Area de Salud de CCSS en San Vito de Coto Brus	Teléfono 2773-4751 Atención a pacientes de Lunes a Viernes 7:00a.m a 3:00pm	Centro de Atención Integral en Drogas CAID Servicios de Medicina General, Psicología y Trabajo Social. Programa Radial Grupos Clínicos Capacitación a diferentes sectores de la población Citas: Adriana Naranjo Registros Médicos

## Otras Sedes Regionales IAFA

### Central Norte - Heredia

**Cobertura:** Barva, Belén, Flores, Heredia, San Isidro, San Pablo, San Rafael, Santa Bárbara, Santo Domingo, Sarapiquí

**Ubicación:** B° Corazón de Jesús, Heredia, av. 5, calles 5 y 7, contiguo al Centro Especializado en Electrónica del INA

**Encargado:** Lic. Adrián Castro Chávez

**Teléfono:** 2260-7668

### Central Sureste – San José

**Cobertura:** Acosta, Aserrí, Coronado, Curridabat, Desamparados, Dota, Goicoechea, León Cortés, Montes de Oca, Moravia, Tarrazú

**Ubicación:** Sede en IAFA, oficinas Centrales San Pedro B° La Granja

**Encargado:** Licda. Leda Ruiz Chacón

**Teléfono:** 2224-6122 ext. 233

**Telefax:** 2416-6043

### Central Suroeste – San José

**Cobertura:** Alajuelita, Curridabat, Escazú, Puriscal, San José, Santa Ana, Tibás, Turubares

**Ubicación:** Sede en IAFA, oficinas Centrales San Pedro B° La Granja  
Oficina Puriscal, 300 mts Norte Parque

**Encargado:** Licda. Kattia Gómez Brizuela

**Teléfono:** 2224-6122 ext. 235

**Telefax:** 2416-6043

