

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



**CONVIVIR SIN 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 Víquez 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	48

# 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 violente 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.

Video Ruta de Protocolo



**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

**PASO 1 DETECCIÓN**  
¡ALTO!

**PASO 2 COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN**  
TENDRÉ UN CASO GRAVE DE VIOLENCIA.

**PASO 3 COMUNICACIÓN CON LOS RESPONSABLES**

**PASO 4 ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN**  
¿PODES CONTAR CON NOSOTROS!

**PASO 5 INFORME DE ACTUACIÓN**  
Medidas correctivas  
Instituciones: MEP, PANI, Policía, 9-1-1

**PASO 6 SEGUIMIENTO DEL CASO**  
Seguimiento a referencias con instituciones involucradas.

**PASO 7 MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA**

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

## 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.**

## CONSIDERACIONES PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN<sup>1</sup>



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

## EN SITUACIONES DE VIOLENCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA, SEXUAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

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)

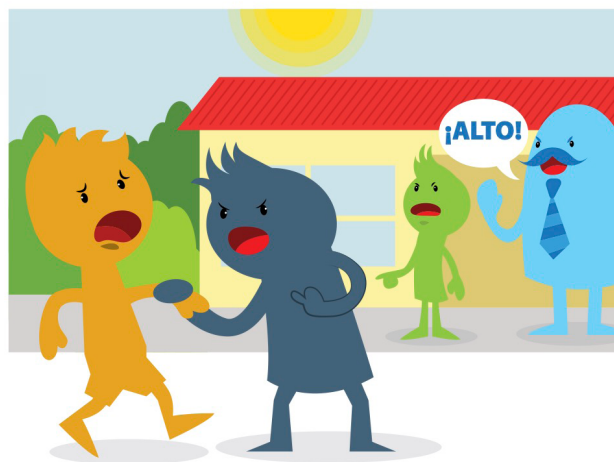
## PASO

## 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,
- crear 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 _____	
<b>Datos de la persona estudiante involucrada</b>	
Nombre y apellidos:	_____
Grado y sección:	_____
Fecha de nacimiento:	_____
Edad:	_____
<b>Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación):</b>	
Marque una "X"	
<input type="checkbox"/> Detección directa	
<input type="checkbox"/> Estudiante	
<input type="checkbox"/> Familia	
<input type="checkbox"/> Otro: _____	
<b>Breve descripción de los hechos:</b>	
_____	
_____	
_____	
Nombre de persona a cargo de ejecutar el protocolo: _____	
Firma: _____	Fecha: _____
<small>Se le recuerda que la información aquí descrita debe ser tratada con confidencialidad y discreción.</small>	

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 # \_\_\_\_\_

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

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

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

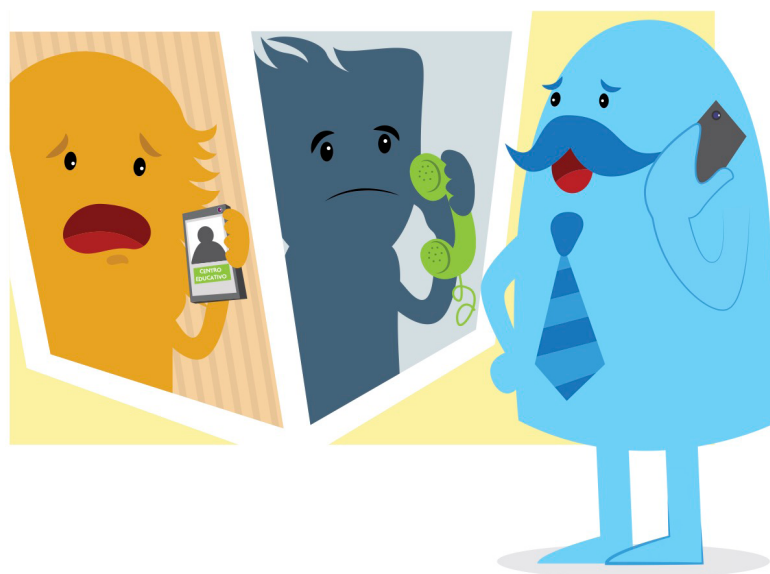
Emitió el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas.

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

Se archiva la constancia de envío respectivo 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 inciso y 16. De manera que la falta de atención a TRES comunicaciones dará lugar a que el centro educativo de aviso al PANI para que este verifique si la comisión convalida algún indicio de negligencia o descuido que está afectando a la persona menor de edad (LMA art. 138).

>< \_\_\_\_\_  
 Devolver firmado: \_\_\_\_\_  
 Nombre de la madre, padre o responsable: \_\_\_\_\_  
 Se recibió la comunicación el día \_\_\_\_\_  
 Se confirma asistencia a la cita:  SÍ  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<sup>2</sup>: 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.

<sup>2</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 o donde la posibilidad inminente de dicho peligro puede eliminarse mediante actuaciones específicas.



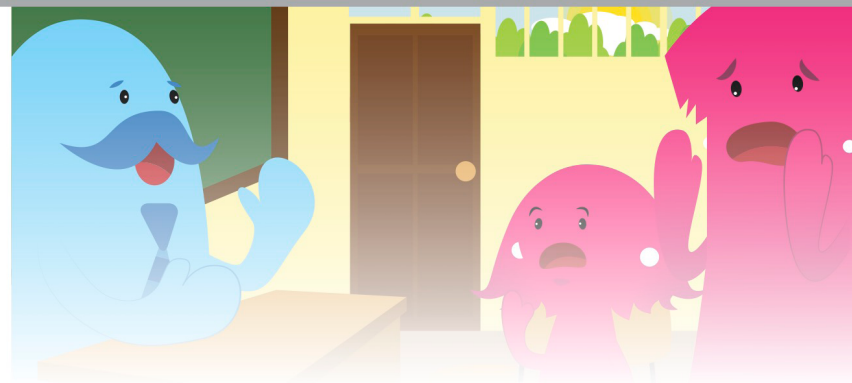
- Con la responsable o el responsable de la persona violentada. Se le informa de los hechos, medidas adoptadas, pasos por seguir en función de la gravedad del hecho y se solicita su colaboración **(ANEXOS 10)**.
- Con la responsable o el responsable de la persona que presuntamente ejerció la violencia, 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.

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.

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

- 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 agredido/a o otros 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 conjuntamente 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 trata 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.

### 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.

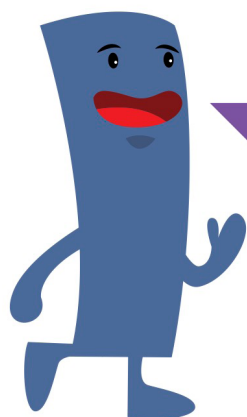
<sup>11</sup> Código de Niñez y Adolescencia artículos 130 y 135.

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

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.

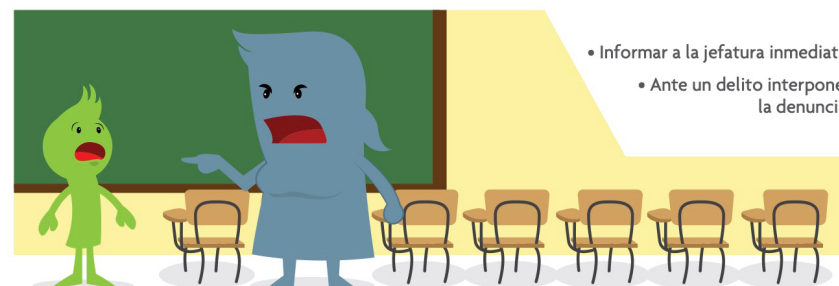
- Si los hechos **configuran un delito**, debe **interponer inmediatamente una denuncia (ANEXO 12)** ante la Fiscalía.
- Además se debe remitir la información al Patronato Nacional de la Infancia.

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

<sup>5</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 o en la que la posibilidad amenazante de dicho peligro puede eliminarse mediante actuaciones específicas.

<sup>6</sup> 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:

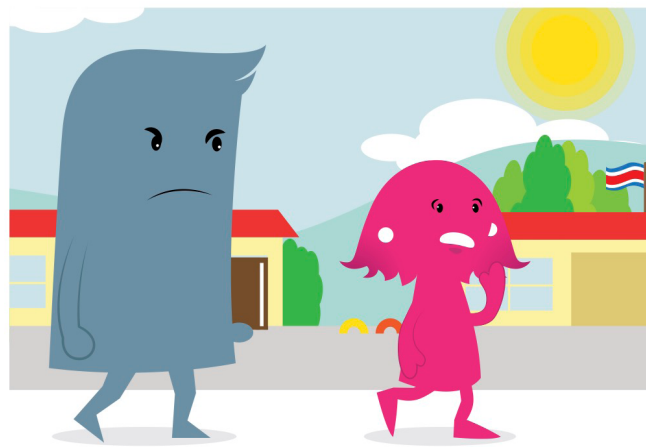
Cuando existe sospecha razonable de hechos de violencia sexual en **perjuicio de persona menor de edad, cometidos por una persona mayor de 12 años**, sea estudiante del centro educativo o no, **se debe interponer la denuncia** inmediatamente y sin demora ante:

- 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. Déjala 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 inimputables.

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 estudiante 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.

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

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.

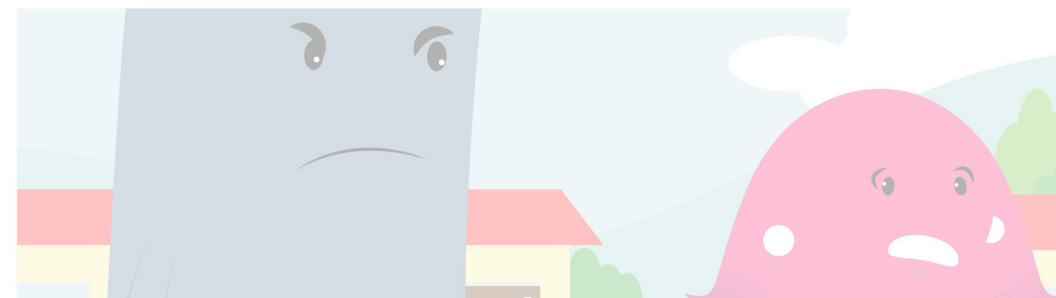
A efectos de desarrollar la ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia, N°7476, del 03 de febrero de 1995 y para establecer el procedimiento disciplinario para investigar y sancionar el acoso y hostigamiento sexual como práctica discriminatoria en razón de género, que atenta contra 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 **remitir 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.**

**Consideraciones necesarias:**

Las entrevistas se realizan solo a personas menores de edad y siempre con la ausencia 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 desea 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 consultarse al estudiante o la estudiante, si desea ser acompañada 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 interrupción; utilice expresiones corporales, faciales y vocales (Si ya veo, ¡jiji!), 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 atención a brindarle apoyo.

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



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

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

Cualquier comportamiento aislado no significa que un niño, una niña o un joven sea persona víctima de violencia física, psicológica o sexual, pero la presencia de varios de los comportamientos indicados a continuación pueden 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 crisis, tales como pérdida o muerte de una persona cercana, desastre, 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 procurarse siempre la discreción y confidencialidad en los 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 problemas o otros problemas que afectan su rutina escolar.
- Parece distraído o distante en diferentes momentos.
- Presenta un cambio repentino en sus hábitos alimenticios (se rehúsa a comer, pierden o aumenta considerablemente el 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, inmovilidad, falta de apetito, apatía, trastornos del sueño.
- Síntomas somáticos de ansiedad (dolores de cabeza, dolores de estómago, náuseas, etc.).
- Malestar generalizado, cansancio y rigidez.
- Apatía, inquietud, nerviosismo, preocupación, sensación de tensión, fatiga, fletos musculares.
- Tiene problemas de relación y dificultad de adaptación en el centro educativo.
- Tiene dificultades de adaptación a las situaciones cotidianas.
- Extericista indiferencia o apatía o, por el contrario, impudencia e hiperactividad motora.
- Presenta entredimiento emocional no asociable a causas conocidas, con ansiedad y miedo.
- Manifiesta sentimientos de tristeza u otros síntomas de depresión.
- Tiene problemas del sueño.

## 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>

## 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.*

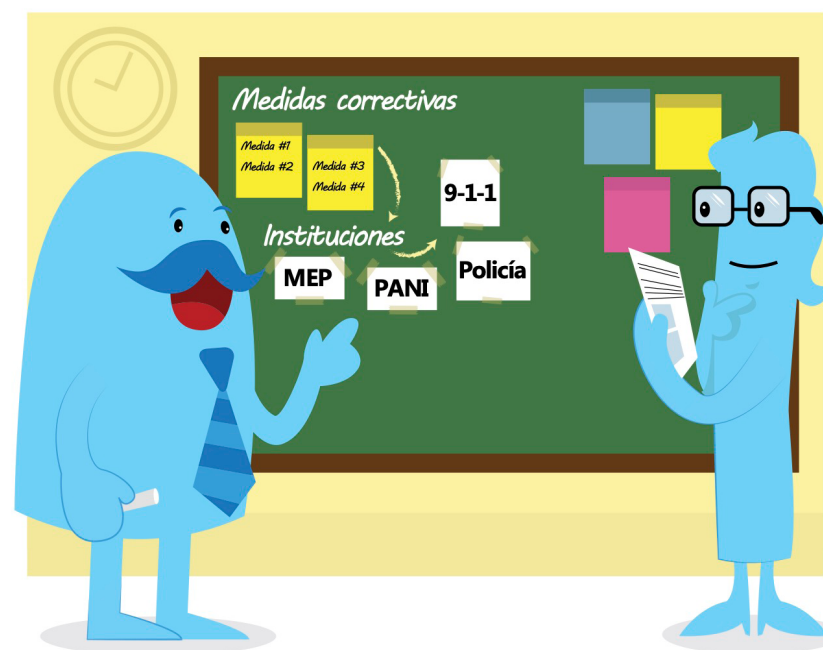
plementar y dar seguimiento a los procesos disciplinarios y la atención respectiva.

- 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 estudiante 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: \_\_\_\_\_

Medidas disciplinarias  SÍ  NO

Detalle de las medidas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Acciones tomadas al interno del centro educativo:

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

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

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

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

**Cuando 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.**



Seguimiento a referencias con instituciones involucradas.

## 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 exige 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=68812SstrTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=60869&nValor3=68812SstrTipM=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/ipec/>

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%282%29.pdf>

Reglamento de carrera docente. Encontrado en: [http://www.pgrzweb.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.pgrzweb.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

Mira y descarga todos los anexos en formato Word desde el siguiente link:

<https://syr.us/aXj>



# DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS

Mira y descarga el directorio de contactos desde el siguiente link:

<https://bit.ly/3yT73PQ>

