



**MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA**

**GOBIERNO  
DE COSTA RICA**

**Ministerio de Educación Pública  
Dirección de Gestión y Desarrollo Regional**

**Manual de Usuario Sistema de  
Gestión Integral de Situaciones  
Conflictivas  
(SIGISCO)**

**Departamento de Desarrollo Organizacional**

**Diciembre, 2024**



## Tabla de contenido

<b>1. HISTORIAL DE REVISIONES</b> .....	<b>1</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	2
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
<b>4. ALCANCES, LIMITACIONES Y ACTUALIZACIONES</b> .....	<b>3</b>
4.1 ALCANCE.....	3
<b>5. LIMITACIONES</b> .....	<b>3</b>
5.1 ROL DEL ADMINISTRADOR.....	3
5.2 ROL DE SUPERVISOR(A) DE CIRCUITO.....	3
5.3 ROL DE DIRECTOR(A) REGIONAL (DRE).....	4
5.4 ROL DEL ASESOR(A) LEGAL.....	4
5.5 ROL DE LAS DEPENDENCIAS.....	5
<b>6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....	<b>5</b>
<b>7. AUTOR DEL MANUAL</b> .....	<b>5</b>
<b>8. ACTUALIZACIONES DEL MANUAL</b> .....	<b>5</b>
<b>9. DIRECTRICES</b> .....	<b>6</b>
<b>10. DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS DEL SISTEMA</b> .....	<b>9</b>
10.1 INGRESO AL SISTEMA .....	9
10.1.1 PANTALLA DE INICIO DE SESIÓN .....	11
10.2 REGISTRAR UN CONFLICTO.....	12
10.2.1 REGISTRO DE UN CONFLICTO:.....	12
10.2.1.1 SELECCIONAR EL CENTRO EDUCATIVO: .....	12
10.2.1.2 SELECCIONAR LA CATEGORÍA DEL CONFLICTO: .....	13
10.2.1.3 SELECCIONE EL VALOR:.....	20

---



10.2.1.4 COLOR DEL CONFLICTO:.....	20
10.2.1.5 ELIJA EL ESTADO DEL CENTRO EDUCATIVO: .....	21
10.2.1.6 NOTIFICACIONES AL CORREO Y OBSERVACIONES PARA EL CONFLICTO: .....	21
10.3 CERRAR CONFLICTO:.....	25
10.4 CAMBIAR COLOR DE UN CONFLICTO:.....	28
10.5 AGREGAR OBSERVACIONES A UN CONFLICTO.....	31
10.6 REGISTRAR CONFLICTO COMO INCORRECTO.....	34
10.7 CAMBIAR ESTADO DEL CENTRO EDUCATIVO: .....	37
<b>11. MÓDULO DE CONSULTAS .....</b>	<b>40</b>
11.1 CONSULTAR OBSERVACIONES DE UN CONFLICTO: .....	40
11.2 CONSULTA DE CENTROS EDUCATIVOS: .....	41
<b>12. DESCRIPCIÓN DE LOS REPORTE DEL SISTEMA:.....</b>	<b>43</b>
12.1 MÓDULO DE REPORTE:.....	43
12.1.1 REPORTE DETALLE DE UN CONFLICTO: .....	43
12.2 REPORTE POR CENTRO EDUCATIVO: .....	45
12.3 REPORTE CONFLICTOS POR REGIONAL: .....	47
<b>13. EXPORTAR REPORTE A OTROS FORMATOS: .....</b>	<b>48</b>
<b>14. SALIR DEL SIGISCO: .....</b>	<b>53</b>
<b>15. ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
15.1 ANEXO 1. PUNTAJES Y COLORES ASIGNADOS A LOS CONFLICTOS .....	54
15.2 ANEXO 2. SUBCATEGORÍAS ASOCIADAS A CADA DEPENDENCIA (SUJETO A ACTUALIZACIONES):.....	56
15.3 ANEXO 3. RELACIÓN ENTRE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.....	61
15.4 ANEXO 4. GLOSARIO DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS DE SIGISCO .....	62
15.4.1 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA EN EL ANEXO DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS .....	76

---

## 1. Historial de revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Responsables
09/08/2024	1.0.0.0	Actualización de la versión del documento*	Dessireé Villegas Díaz y Andrea Gómez Batista.

\*Con el visto bueno de la jefatura del Departamento de Desarrollo Organizacional, versiones 2022 al 2024.



## 2. Introducción

Este documento constituye un manual de orientación para el usuario, en la utilización del Sistema de Gestión Integral de Situaciones Conflictivas (SIGISCO). Contiene la descripción de los formularios, así como las eventualidades, que se podrían presentar dentro de éstos; para lograr que el usuario pueda desplazarse por la aplicación y darle el uso apropiado para satisfacer las necesidades que el sistema intenta solventar.

La utilización del sistema en el seguimiento de los casos no limita, sustituye, ni exime cualquier otra gestión administrativa o protocolo de actuación que deben realizar las diferentes dependencias para la identificación, prevención, atención y seguimiento de conflictos, así como la presentación de la documentación por medio de las vías dispuestas por las dependencias ministeriales correspondientes.

## 3. Objetivos

### 3.1 Objetivo general

Brindar al usuario los aspectos necesarios para la utilización correcta del Sistema de Gestión Integral de Situaciones Conflictivas (SIGISCO).

### 3.2 Objetivos específicos

- ✓ Dar una descripción, paso a paso, de los diferentes módulos del sistema.
- ✓ Definir los pasos a seguir para incluir, modificar, eliminar o inactivar y consultar la información de forma correcta, en el Sistema de Gestión Integral de Situaciones Conflictivas (SIGISCO).
- ✓ Mostrar los posibles avisos y mensajes que aparecerán durante la utilización de los diferentes módulos del sistema.



## 4. Alcances, limitaciones y actualizaciones

### 4.1 Alcance

Automatizar el proceso de identificación, monitoreo y seguimiento de las situaciones que de no ser atendidas de forma oportuna pueden desencadenarse en conflictos en los centros educativos.

## 5. Limitaciones

Para la utilización dicho manual, se establecieron roles dependiendo de los permisos que posea cada uno de los usuarios en el sistema, los cuales especificamos a continuación:

### 5.1 Rol del administrador

Rol específico para mantenimiento del sistema por parte del Departamento de Desarrollo Organizacional (módulo administrador). Ningún otro perfil puede acceder o visualizar la información de este.

### 5.2 Rol de supervisor(a) de circuito

- Inicio
- Mantenimiento de conflictos:
  - Registrar conflicto
  - Cerrar conflicto
  - Cambiar color de un conflicto
  - Agregar observaciones al conflicto
  - Registrar conflicto como incorrecto
  - Cambiar estado del centro educativo
- Módulo Reportes:
  - Detalle de un conflicto
  - Por centro educativo
- Módulo Consultas:



- Consultar observaciones de un conflicto
- Consulta de centros educativos
- Salir

### 5.3 Rol de Director(a) Regional (DRE)

- Inicio
- Mantenimiento de conflictos:
  - Agregar observaciones al conflicto
- Módulo Reportes:
  - Detalle de un conflicto
  - Conflictos por regional
  - Por centro educativo
- Módulo Consultas:
  - Consultar observaciones de un conflicto
  - Consulta de centros educativos
- Salir

### 5.4 Rol del asesor(a) legal

- Inicio
- Mantenimiento de conflictos:
  - Agregar observaciones al conflicto
- Módulo Reportes:
  - Detalle de un conflicto
  - Por centro educativo
  - Conflictos por regional
- Módulo Consultas:
  - Consultar observaciones de un conflicto
  - Consulta de centros educativos
- Salir



## 5.5 Rol de las dependencias

- Inicio
- Mantenimiento de conflictos:
  - Agregar observaciones al conflicto
- Módulo Consultas:
  - Consultar observaciones de un conflicto
- Salir

## 6. Definiciones y abreviaturas

**DDO:** Departamento de Desarrollo Organizacional.

**DIG:** Dirección de Informática de Gestión.

**SIGISCO:** Sistema de Gestión Integral de Situaciones Conflictivas.

**CE:** Centro Educativo.

**DGTH:** Dirección de Gestión y Talento Humano.

**DSAF:** Departamento de Servicios Administrativos Financieros.

**Conflicto:** Entiéndase como **caso**.

**Código de conflicto:** El sistema le asignó un código que está indicado en la notificación enviada por correo cuando se realizó el registro del conflicto.

**View report:** Significa ver reporte.

## 7. Autor del Manual

Ing. José Ocampo Zamora, Departamento de Sistemas/Ingeniería del Software, junio, 2021.

## 8. Actualizaciones del Manual

La primera y segunda versión del documento fue elaborado por el Ing. José Ocampo Zamora, las actualizaciones 2022, 2023 y 2024 corresponden a las funcionarias MSc. Dessireé Villegas Díaz y MBA. Andrea Gómez Batista del DDO.



## 9. Directrices

- ✓ En caso de que no se cuente con una persona funcionaria nombrada en el puesto de supervisor, director regional y asesor legal, deberá utilizar la cuenta de correo dada en la columna "F" del directorio: [Directorio para oficinas centrales de las DRE\\_SIGISCO.xlsx](#) (para ingresar al directorio debe posesionarse en el link, tecla Ctrl y clic derecho del mouse).



- ✓ Se aclara que los usuarios registrados serán los únicos autorizados para ingresar al sistema (información enviada al correo departamento.desarrolloorganizacional@mep.go.cr) los cuales fueron designados por las DRE e instancias ministeriales.
- ✓ Será responsabilidad de la jefatura inmediata y del usuario que tiene acceso al sistema, informar oportunamente cuando se presente algún movimiento del personal en el cargo, o esté en vacaciones, incapacidades, entre otras, para que el DDO realice los cambios en el sistema si se sustituye.
- ✓ La jefatura inmediata deberá comunicar mediante correo electrónico al DDO la información del nuevo usuario: nombre completo, cédula, correo electrónico institucional y usuario de red, esta información debe ser remitida a la cuenta [departamento.desarrolloorganizacional@mep.go.cr](mailto:departamento.desarrolloorganizacional@mep.go.cr)

### 9.1 Aclaraciones del DDO sobre el sistema<sup>1</sup>

- ✓ El Departamento de Desarrollo Organizacional, no es una instancia resolutoria de orden disciplinaria, su labor es coordinar con las DRE e instancias ministeriales cuando se requiera.

<sup>1</sup> Elaborado por la jefatura DDO.



- ✓ Para ello primero se debe respetar la vía administrativa y el debido proceso, por lo que le corresponde al director de la institución educativa identificar necesidades de atención, realizar un plan de abordaje y cuando se suscite un posible conflicto es el primer contacto del MEP.
- ✓ Los supervisores deben ser garantes de que las instituciones educativas realicen la fase de prevención y sean de su conocimiento los planes de atención, así como garantizar que los directores(as) de los centros educativos en tiempo y forma atiendan las necesidades identificadas y de requerirse se realicen las acciones administrativas y disciplinarias que correspondan.
- ✓ Los directores regionales de educación deben realizar las acciones administrativas correspondientes, que permitan atender adecuadamente las necesidades de los centros educativos y el restablecimiento del clima organizacional en centros educativos afectados por un conflicto.
- ✓ El correo para evacuar dudas respecto al sistema es el del Departamento de Desarrollo Organizacional  
departamento.desarrolloorganizacional@mep.go.cr

## 9.2 Ley N° 8968 de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales

- ✓ La persona funcionaria usuaria del Sistema SIGISCO, según la instancia que representa y el rol que tenga en el sistema, será la responsable del ingreso oportuno de la información y su actualización. El numeral 6 de la Ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales establece el Principio de Calidad de la Información, detallando que *“solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados”*.



- ✓ Se recuerda que el uso o difusión de la información está sujeta a las regulaciones de privacidad, confidencialidad, responsabilidad y protección que apliquen a las personas y asuntos aludidos directa o indirectamente, a funcionarios públicos u otras personas no directamente interesadas o involucradas. Lo anterior de conformidad con el criterio dado por la Dirección de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Educación Pública en el criterio número DAJ-C-0065-2024.
- ✓ “(...) La labor de identificación de la adecuación al fin en materia de tratamiento y uso de datos personales responde a la casuística, por ende, cada dependencia MEP responsable del manejo de datos personales y las bases de datos que los contienen, debe verificar, caso a caso, que los mismos se utilicen respetando el fin original bajo el que fueron recopilados (...)”.
- ✓ La persona funcionaria usuaria del Sistema SIGISCO, cuando al llenar el campo de “*observaciones*” o cuando obtiene información del sistema, deberá resguardar los datos sensibles, especialmente cuando involucre estudiantes menores de edad, esto con fundamento en los numerales: 24 de la Constitución Política; 24 y 25 del Código de la Niñez y Adolescencia, Ley N° 7739; 4 y 5 de la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense, Ley N° 9999; 11 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley N° 8968; 2 y 31 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Decreto Ejecutivo N° 37554-JP, en observancia del Principio de Confidencialidad para tutelar la vulnerabilidad del estudiante, es que el caso se administra con total reserva.
- ✓ El principio de privacidad e intimidad de los ciudadanos está regulado en el artículo 24 de la Constitución Política. De igual forma, se debe mencionar que en el caso de las personas menores de edad también se debe tomar en cuenta el derecho a la integridad, privacidad, honor e imagen, es por ello que se prohíbe publicar, reproducir, exponer, vender o utilizar el nombre o



cualquier imagen de una persona menor de edad dentro en nuestro país, como se estipula en la Ley N° 7739, Código de la Niñez y la Adolescencia. Así como el artículo 47 del Código Civil (Ley N° 63).

## 10. Descripción de los módulos del sistema

### 10.1 Ingreso al sistema

Es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para garantizar el buen funcionamiento del sistema SIGISCO, se debe contar con las siguientes características:

1. Conectividad a la red interna del MEP (intranet) e internet.
2. Computadora con las siguientes características mínimas de hardware y software:
  - ✓ Sistema operativo Windows 8.1 o superior (preferiblemente Windows 10), con todas las actualizaciones correspondientes.
  - ✓ Memoria RAM: 8 GB o superior.
  - ✓ Navegador de internet actualizado; puede ser Chrome, Firefox, o Microsoft Edge.
3. Para ingresar al sistema SIGISCO a través del Menú MEP, se puede realizar de dos formas, directamente desde el Menú MEP o por medio de la oficina virtual:
  - ✓ Para ingresar al sistema por medio del **Menú MEP** debe seleccionar el ícono del SIGISCO (ver imagen) o mediante el enlace : <http://appsmepp.intranet.mep.go.cr/SIGISCO/>



✓ Para ingresar al sistema a través de la **oficina virtual** MEP debe realizarlo

por medio del navegador **Chrome**. 

Ingresar a la siguiente dirección por medio del Internet Explorer:  
<https://oficinavirtual.mep.go.cr>



✓ Los usuarios deben tener instalado dicho explorador, de lo contrario, se presentará un error y deberán realizar un GLPI a los encargados para su respectiva instalación.

✓ Si aún no tiene conocimiento de como ingresar a la oficina virtual, descargue el siguiente documento realizado por la Dirección de Informática <https://oficinavirtual.mep.go.cr/RDWeb/Pages/en-US/UtilizandoOficinaVirtual.pdf>



A continuación, se presentarán los pasos que debe realizar para ingresar al sistema:

### 10.1.1 Pantalla de inicio de sesión

Esta es la primera pantalla que aparece al ingresar al sistema, en ella se debe digitar el usuario MEP y la contraseña MEP (la misma que utiliza para Windows) y luego se debe presionar el botón “Acepta”.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

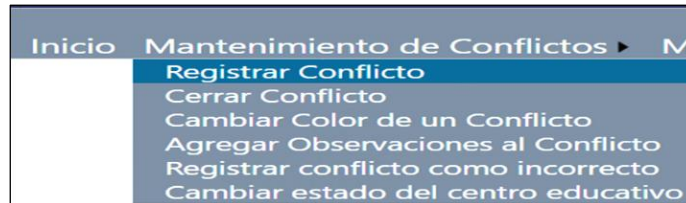
- ✓ Una vez que el sistema verifica que la contraseña es la correcta, permite el acceso a la pantalla principal.
- ✓ En la parte superior derecha debe aparecer el nombre del usuario y perfil de supervisor, director regional, asesor legal o dependencia según corresponda.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



## 10.2 Registrar un conflicto<sup>2</sup>

**10.2.1 Registro de un conflicto:** Para “Registrar conflicto” se debe ingresar al menú de “Mantenimiento de conflictos”, opción registrar conflicto.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

A continuación, aparecerá la siguiente imagen para iniciar con el registro del conflicto:

The image shows a web form titled 'Registrar Conflicto'. The breadcrumb trail at the top is: Inicio > Mantenimiento de Conflictos > Módulo Consultas > Módulo Reportes > Salir. The form contains the following fields: 'Centro Educativo' (dropdown menu with '<Seleccione el Centro educativo>'), 'Categoría' (dropdown menu with '<Seleccione la Categoría>'), 'SubCategoría' (dropdown menu), 'Valor asignado al conflicto' (dropdown menu with '<Seleccione el Valor>'), 'Color conflicto' (text input field), 'Estado del Centro Educativo' (dropdown menu with '<Seleccione el Estado>'), 'Cuenta de correo MEP del usuario que registra:' (text input field with 'correo@mep.go.cr'), 'Cuenta correo del Director Regional:' (text input field with 'correo@mep.go.cr'), 'Cuenta correo del Asesor Legal:' (text input field with 'correo@mep.go.cr'), and 'Observaciones:' (text area). A 'Guardar' button is located at the bottom left of the form.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**Nota:** El supervisor de circuito es el único con acceso a registrar conflictos, cerrar conflictos, registrar conflictos como incorrecto y cambiar estado del centro educativo.

**10.2.1.1 Seleccionar el centro educativo:** Los centros educativos aparecen ordenados por código presupuestario, para facilitar la localización del código requerido se puede digitar los dos primeros números de este, lo cual le llevará al primer centro educativo que inicie con esos dígitos, para luego continuar con la selección.

<sup>2</sup> Entiéndase conflicto como “caso”, ya que el sistema está diseñado para la prevención, sin embargo, los supervisores deben identificar y gestionar las acciones necesarias para dar atención en los CE.



<Seleccione el Centro educativo>

0304-00 - J.N. ANDRES BELLO LOPEZ
0306-00 - EL CARMEN
0307-00 - DAVID MARIN HIDALGO
0308-00 - BELLO HORIZONTE
0309-00 - BETANIA
0310-00 - BRASIL DE SANTA ANA
0311-00 - CARMEN LYRA
0312-00 - SAN RAFAEL
0313-00 - PATIO DE AGUA
0314-00 - MONTERREY VARGAS ARAYA
0315-00 - BUENAVENTURA CORRALES
0318-00 - LA PEREGRINA
0319-00 - JESUS JIMENEZ ZAMORA
0320-00 - CARLOS SANABRIA MORA
0321-00 - CAROLINA DENT ALVARADO
0322-00 - PIO XII
0323-00 - BARRIO LAMPARAS
0324-00 - SAN RAFAEL
0325-00 - ESMERALDA OREAMUNO

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**10.2.1.2 Seleccionar la categoría del conflicto<sup>3</sup>:** De acuerdo con la tabla de categorías seleccione la que usted considera tiene relación con el conflicto.

<Seleccione la Categoría>

Gestión administrativa y del recurso humano
Juntas de educación y administrativas
Académica y pedagógica
Relaciones interpersonales
Violencia en el centro educativo
Hechos relacionados con otros factores
Conectividad en el centro educativo
Acceso al agua
Carencia de implementos de aseo e higiene
Riesgo social
Emergencias por eventos origen natural
Nombramientos
Problemas en comunidad educativa indígena
Subsidios económicos
Emergencias por eventos de origen antrópico
Eventos de salud-epidemiológicos
Otros eventos de salud
Emergencia por otros eventos
Duelos relacionados con

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

<sup>3</sup> Las categorías y subcategorías están sujetas a actualizaciones por parte del DDO.



- ✓ Cada categoría de conflicto tiene una subcategoría, seleccione la que usted considera tiene relación con el conflicto. En caso de seleccionar la subcategoría “*otro evento*” u “*otro*”, debe indicar en la parte de observaciones el detalle del evento al que se refiere.

Distribución de las subcategorías<sup>4</sup>:

Gestión administrativa y del recurso humano:

Seleccione la Subcategoría
Nombramientos iguales o menores a 35 días
Faltante de mobiliario
Procedimientos disciplinarios
Incumplimiento al debido proceso
Problemas con infraestructura del CE
Requerimientos de equipamiento del CE
Orden sanitaria por infraestructura
Problemas con capacidad locativa
Licencias
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Juntas de educación y administrativas:

Seleccione la Subcategoría
Faltante de presupuesto
Problemas con la gestión de juntas
Nombramientos o destitución de miembros de Juntas
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Académica y pedagógica:

<sup>4</sup> En el ver anexo 3 Glosario



Seleccione la Subcategoría
Necesidad de mejora del desempeño del docente
Malla curricular
Disconformidad con la evaluación a estudiantes
Atención de las necesidades educativas especiales
Problemas de desempeño educativo
Procesos de enseñanza y aprendizaje
Problemas con módulo horarios
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Relaciones interpersonales:

Seleccione la Subcategoría
Conflicto por malas relaciones de personal técnico, docente, administrativo

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ En esta subcategoría se debe completar información adicional sobre la persona funcionaria como se muestra a continuación:

**Registrar Conflicto**

Centro Educativo:  DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Categoría:

SubCategoría:

Valor asignado al conflicto:  Color conflicto:

Estado del Centro Educativo:

Cuenta de correo MEP del usuario que registra:

Cuenta correo del Director Regional:  Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

**Guardar**

Cédula funcionario:

Nombre:  Cargo:

Condición:

Cuenta con solicitud de apertura de expediente:  Fecha solicitud apertura expediente:

Cuenta con resolución administrativa:  Número de resolución:

Lugar de reubicación:  Fecha rige:  Fecha vence:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**Nota:** Al agregar la información adicional (indicado por la flecha) debe presionar GUARDAR, se aclara que si lo realiza antes de ingresar la información adicional NO quedará registrada.



- ✓ Se recomienda que cada vez que se realice el registro de un conflicto en la categoría de relaciones interpersonales, seleccione nuevamente la cejilla mantenimiento de conflictos “registro de conflictos” para **refrescar** la información al ingresar un nuevo conflicto.

Violencia:

Seleccione la Subcategoría
Violencia por razones de género
Bullying
Bullying homofóbico
Violencia física
Violencia psicológica
Acoso y hostigamiento sexual
Lesiones autoinflingidas
Riesgo por tentativa de suicidio
Prejuicios culturales
Simulacros(tiroteo, bombas, sicariato)
Suicidio
Homicidio
Ciberbullying
Riesgo por tentativa de homicidio
Femicidio
Amenaza de bomba
Abuso sexual

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Hechos relacionados con otros factores:



Seleccione la Subcategoría
Hallazgo de droga
Tenencia de droga
Consumo de droga
Tráfico de droga
Hallazgo de armas
Tenencia de armas
Uso de armas
Trata de personas
Vandalismo hacia la infraestructura
Situaciones de violencia fuera del CE (pandillas, asaltos)
Tiroteo
Situaciones que atentan la intimidad (fotos, videos y pornografía)
Robos
Ideación suicida de funcionario
Simulacros (por eventos naturales)
Disturbios (manifestación ajena al C.E)
Amenaza por tiroteo

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### Conectividad en el centro educativo:

Seleccione la Subcategoría
Sin conectividad total
Conectividad parcial (sólo en unas áreas)
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### Acceso de agua:

Seleccione la Subcategoría
Faltante total de agua
Faltante parcial de agua
Otro

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### Carencia de implementos de aseo e higiene:



Seleccione la Subcategoría
Carencia de alcohol
Carencia de desinfectante
Carencia de jabón líquido
Carencia de alcohol - desinfectante
Carencia de alcohol - jabón líquido
Carencia de alcohol - desinfectante - jabón líquido
Desinfectante-jabón líquido
Otro

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Riesgo social:

Seleccione la Subcategoría
Riesgo social

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

Emergencias por eventos de origen natural:

Seleccione la Subcategoría
Sismicidad
Deslizamientos
Inundaciones
Tornados
Tsunamis
Vulcanismo (lluvia ácida, caída de ceniza)
Huracanes
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

Nombramientos:

Seleccione la Subcategoría
U Sector 1 (DRE: Terraba, Guápiles, Occidente, P Zeledón, Sulá, Nicoya)
U Sector 2 (DRE: Coto, Desamparados, Limón, L Santos, SJ Oeste)
U Sector 3 (Aguirre, Cartago, Peninsular, Puntarenas, SJ Norte, N Norte)
U Sector 4 (DRE: Cañas, Heredia, Puriscal, S Carlos, Sarapiquí)
U Sector 5 (DRE: Alajuela, Liberia, SJ Central, S Cruz, Turrialba)
U Educación Indígena

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Problemas en comunidad educativa indígena:



Seleccione la Subcategoría
Problemas en comunidad educativa indígena

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Subsidios económicos:

Seleccione la Subcategoría
Problemas con servicio de comedor
Problemas con servicio de transporte
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Emergencias por eventos de origen antrópico:

Seleccione la Subcategoría
Incendios estructurales y forestales
Derrame de sustancias tóxicas
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

Eventos de salud- epidemiológicos:

Seleccione la Subcategoría
Chikungunya
Zika
Malaria
Influenza y otras virosis respiratorias
Covid-19
Diarreica aguda
Miasis por Gusano Barrenador
Otros eventos
Dengue

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

Otros eventos de salud:

Seleccione la Subcategoría
Intoxicación masiva
Fuga de gas
Intoxicación por químicos
Intoxicación por alimentos
Otro evento

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024



Emergencias por otros eventos:

Seleccione la Subcategoría
Afectación por ataque de animales

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

Duelos:

Seleccione la Subcategoría
Fallecimiento de estudiante
Fallecimiento de funcionario

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

- ✓ Según la subcategoría seleccionada, el sistema relacionará el conflicto con la **dependencia** de oficinas centrales, la cual según sus competencias y alcances colaborará con el proceso de resolución de este; además le enviará a la misma un correo electrónico de notificación (ver anexo 2, subcategorías asociadas a cada dependencia).

**10.2.1.3 Seleccione el valor:** Posterior al elegir la subcategoría según el conflicto debe asignar un valor que va de 1 a 4 (1 el valor menor, 2 valor medio, 3 valor alto y 4 valor muy alto). Luego de ingresar los datos anteriores, el sistema automáticamente asignará el color del conflicto (ver anexo 1).

<Seleccione el Valor>
Valor 1
Valor 2
Valor 3
Valor 4

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**10.2.1.4 Color del conflicto:** El color es asignado automáticamente por sistema y está ligado con el valor seleccionado por el usuario.

El multiplicador de ambos valores (valor asignado y subcategoría de acuerdo con el anexo 1) establecerá el color asignado al conflicto; si el resultado está en el rango de 0 a 3, se asignará el verde, si está en el rango de 4 a 7 el amarillo, si está en el



rango de 8 a 11 el anaranjado, y si el resultado es de 12 a 16 se asignará el rojo que representa el valor más alto.

Valor asignado al conflicto: Valor 1	Color conflicto: Verde
Valor asignado al conflicto: Valor 2	Color conflicto: Amarillo
Valor asignado al conflicto: Valor 3	Color conflicto: Anaranjado
Valor asignado al conflicto: Valor 4	Color conflicto: Rojo

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### 10.2.1.5 Elija el estado del centro educativo:

- ✓ Centro educativo abierto: Corresponde al CE que se encuentra en funcionamiento a pesar del conflicto.
- ✓ Centro educativo cerrado: Corresponde al CE que por alguna situación presenta suspensión del servicio educativo.
- ✓ Centro educativo parcialmente cerrado: Corresponde al CE que por alguna situación presenta suspensión parcial (inhabilitando alguna parte del centro educativo, por ejemplo, manifestaciones de algunas personas, clausura por orden sanitaria de algunas áreas, pero se sigue brindando el servicio).

<Seleccione el Estado>

Centro educativo abierto

Centro educativo cerrado

Centro educativo parcialmente cerrado

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### 10.2.1.6 Notificaciones al correo y observaciones para el conflicto:

- ✓ Se debe digitar la cuenta de correo MEP del usuario que registra, debe ser la cuenta oficial de la persona funcionaria que ingresa el conflicto.
- ✓ Posteriormente se debe digitar las cuentas de correo MEP del director regional y del asesor legal respectivos.

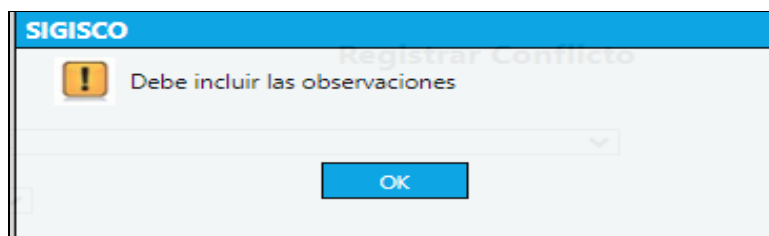


Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2023.

- ✓ El objetivo de estos campos es que tanto al supervisor que ingresa el conflicto al sistema, como al director regional y asesor legal correspondientes, le llegue notificación al correo MEP mediante una copia que el sistema generará automáticamente cuando se ingresa un conflicto nuevo.
- ✓ Seguidamente, se deben agregar las **observaciones** para el conflicto y oprimir guardar (las observaciones deben ser un resumen de la situación y la atención del conflicto, estas deben ser claras, precisas que permitan informar cómo se está abordando y con quién se está coordinando).

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ No se deben dejar campos sin completar o seleccionar, sino el sistema le mostrará un mensaje de advertencia como el siguiente:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



- ✓ Si la categoría de conflicto seleccionada es la de “Relaciones interpersonales”, de acuerdo con la subcategoría “Conflicto por malas relaciones de personal técnico, docente, administrativo”, así como en el caso de la categoría “Gestión administrativa y del recurso humano”, de acuerdo con la subcategoría “Procedimientos disciplinarios”, en estos casos se habilitarán otros campos para la captura de información, por lo cual se deben de realizar los siguientes pasos:
1. Digitar el número de cédula de la persona funcionaria involucrada (**formato de 10 dígitos con un cero a la izquierda**) y luego presionar el botón “*Obtener datos*”.
  2. El sistema llena de forma automática los campos de “*Nombre*”, “*Cargo*” y “*Condición*” de la persona funcionaria.
  3. En caso de que la persona funcionaria **Sí** “*Cuenta con solicitud de apertura de expediente*”, debe indicar la “*Fecha de solicitud de apertura de expediente*”, **Sí** “*Cuenta con resolución administrativa*”, debe indicar “*Número de resolución*”, “*Lugar de reubicación*”, “*Fecha rige*” y “*Fecha vence*” de la misma, caso contrario seleccione la opción **No**.

Cédula funcionario:

Nombre:  Cargo:

Condición:

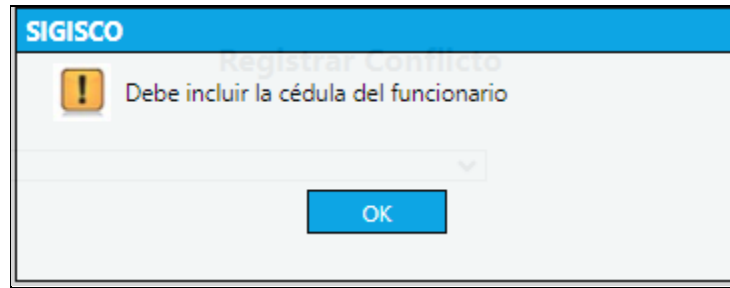
Cuenta con solicitud de apertura de expediente:  Fecha solicitud apertura expediente:

Cuenta con resolución administrativa:  Número de resolución:

Lugar de reubicación:  Fecha rige:  Fecha vence:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ No se debe dejar el campo de cédula del funcionario sin completar, ya que el sistema le mostrará un mensaje de advertencia como el siguiente:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Por último, se debe presionar el botón “*Guardar*” para confirmar y grabar la información en la base de datos.

**Registrar Conflicto**

Centro Educativo: 0304-00 - J.N. ANDRES BELLO LOPEZ DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Categoría: Relaciones interpersonales

SubCategoría: Conflicto por malas relaciones de personal técnico, docente, administrativo

Valor asignado al conflicto: Valor 4 Color conflicto:  

Estado del Centro Educativo: Centro educativo cerrado

Cuenta de correo MEP del usuario que registra: mauricio.cubero.madrigal@mep.go.cr

Cuenta correo del Director Regional: desiree.villegas.diaz@mep.go.cr Cuenta correo del Asesor Legal: andrea.gomez.batista@mep.go.cr

Observaciones: CE se encuentra cerrado debido a manifestación de algunos estudiantes y padres de familia.

**Guardar**

Cédula funcionario: [redacted] Obtener datos

Nombre: [redacted] Cargo: Profesional de Servicio Civil 2 (G.de E.)

Condición: Propiedad

Cuenta con solicitud de apertura de expediente: No Fecha solicitud apertura expediente: [redacted]

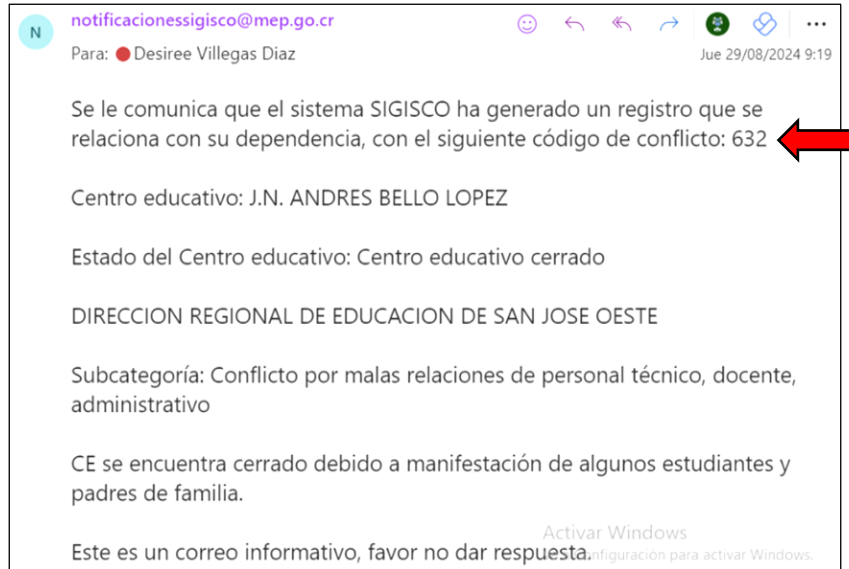
Cuenta con resolución administrativa: No Número de resolución: Valor numérico

Lugar de reubicación: [redacted] Fecha rige: [redacted] Fecha vence: [redacted]

Activar [redacted]  
Ve a Conflicto

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

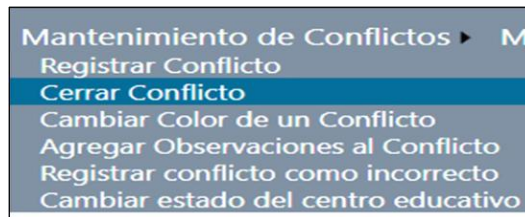
- ✓ Si el proceso es exitoso, le llegará una notificación por correo electrónico a las cuentas registradas anteriormente.
- ✓ En dicha notificación (este correo es únicamente para notificación del sistema por lo cual **no** debe ser utilizado para enviar dudas o consultas sobre el sistema) se indica entre otros datos, el **código asignado al conflicto** en el sistema.



Fuente: Notificación al correo electrónico MEP, 2024.

**10.3 Cerrar conflicto:** Los conflictos una vez resueltos deben de ser cerrados en el sistema.

- ✓ Para cerrar un conflicto debe ingresar a la cejilla de “*Mantenimiento de conflictos*” y seleccionar “*Cerrar conflicto*”, se debe ingresar el código del conflicto a cerrar y presionar el botón “*Buscar*”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024

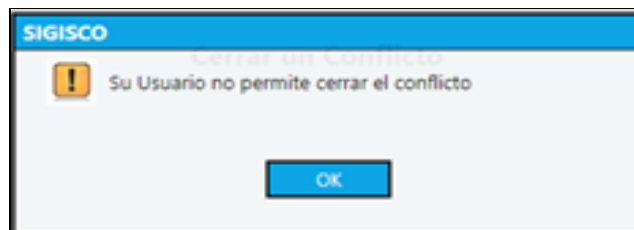


**Nota:** Se les recuerda que el sistema le asignó un código que está indicado en la notificación enviada por correo cuando se realizó el registro del conflicto.

- ✓ El sistema verifica que el código del conflicto exista y esté relacionado con el usuario.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si el usuario no está relacionado con el código de conflicto, el sistema emite un mensaje indicando que no es posible cerrar un conflicto que no esté relacionado con ese usuario.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si el conflicto existe se despliega información básica relacionada con este, para verificar que se cierre el conflicto correcto.
- ✓ Se debe digitar la cuenta de correo MEP del supervisor, director regional y del asesor legal respectivos.
- ✓ Por último, se deben ingresar las **observaciones** correspondientes al cierre del conflicto en el campo respectivo.
- ✓ Presionar el botón “*Guardar*” para confirmar y guardar la información.



**Cerrar un Conflicto**

Código Conflicto:   Color Rojo

Centro educativo:

Centro educativo cerrado

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Subcategoría:

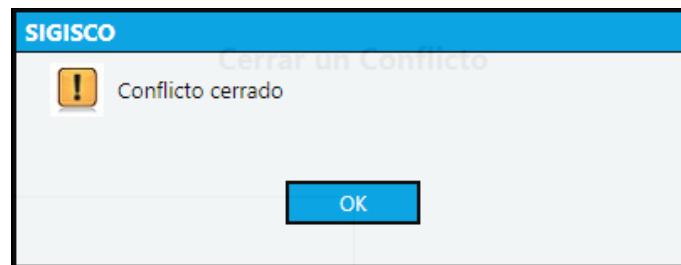
Cuenta correo del Supervisor:

Cuenta correo del Director Regional:  Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema guarda las observaciones, así como la fecha, hora y el código de usuario (cédula) que ingresa las mismas.
- ✓ El campo de observaciones se debe de llenar, sino el sistema no permitirá guardar la información.
- ✓ En el caso de que lo realice correctamente aparecerá la advertencia “*conflicto cerrado*”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema cambia el estado del conflicto a “*cerrado*” y le asigna el color “Azul”, si desea cambiar el color no va a permitirlo, ya que el sistema le va a indicar que está cerrado.



**Cambiar Color de un Conflicto**

Código Conflicto:

Centro educativo:

Centro educativo cerrado

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Subcategoría:

Color actual: Color Azul

Color:

Cuenta correo del Supervisor:

Cuenta correo del Director Regional:  Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2023.

**10.4 Cambiar color de un conflicto:** Para modificar el color del conflicto debe ingresar en la cejilla de “*Mantenimiento del conflicto*” posteriormente elegir “*Cambiar color del conflicto*”.

- ✓ En esta pantalla el usuario podrá cambiar el color de un conflicto ya registrado, según la evolución de este.
- ✓ En la pantalla para cambiar el color de un conflicto, se debe ingresar el código del conflicto a cambiar de color y presionar el botón “*Buscar*”.

**Cambiar Color de un Conflicto**

Código Conflicto:

Centro educativo:

Centro educativo cerrado

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Subcategoría:

Color actual: Color Rojo

Color:

Cuenta correo del Supervisor:

Cuenta correo del Director Regional:  Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



- ✓ Si el conflicto cumple con lo anterior, se despliega información básica relacionada con él, para verificar que se cambie de color al conflicto correspondiente.
- ✓ Se debe seleccionar el color a cambiar. Los posibles valores son: verde (atención baja), amarillo (atención media), anaranjado (atención media alta) y rojo (atención alta). Ver anexo 1 para modificar el color del conflicto adecuadamente según el nivel de clasificación.
- ✓ Se debe digitar la cuenta de correo MEP del supervisor, director regional y del asesor legal respectivos.
- ✓ Se deben ingresar las **observaciones** que justifican el cambio de color en el campo respectivo.
- ✓ Presionar el botón “*Guardar*” para confirmar y guardar la información.

**Cambiar Color de un Conflicto**

Código Conflicto:

Centro educativo:

Centro educativo cerrado

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Subcategoría:

Color actual: Color Rojo

Color:

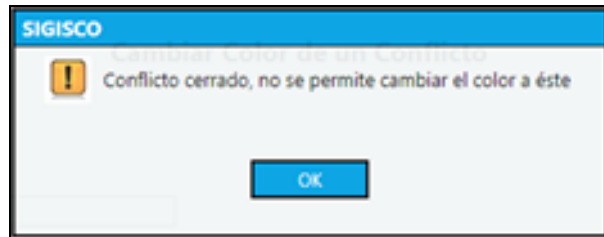
Cuenta correo del Supervisor:

Cuenta correo del Director Regional:  Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

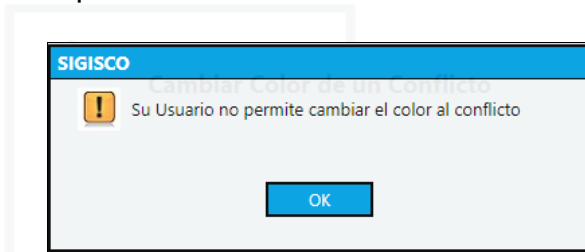
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema verifica que el color actual del conflicto sea diferente al color **azul**, además verifica que el código del conflicto esté relacionado con el usuario.
- ✓ Si el color actual del conflicto es **color azul**, el sistema emite un mensaje indicando que no es posible cambiar de color un conflicto que está en color azul (estado cerrado).



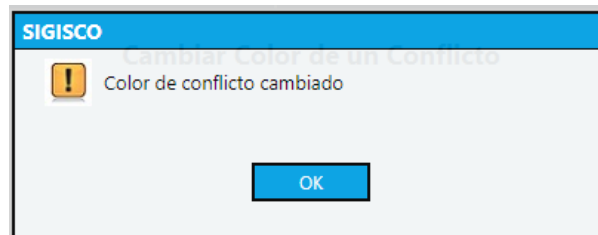
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si el usuario no está relacionado con el código de conflicto, el sistema emite un mensaje indicando que no se puede cambiar el color debido a que el usuario no corresponde.



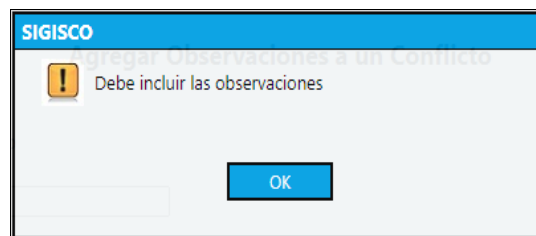
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si se realiza el proceso correctamente el sistema cambia el color del conflicto al seleccionado:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

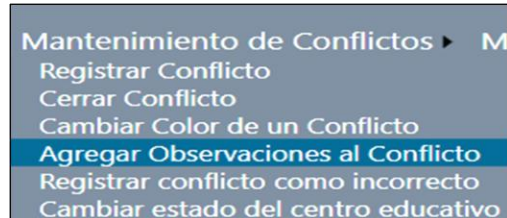
- ✓ El campo de **observaciones**, así como las direcciones de **correo** se deben llenar, sino el sistema le mostrará un mensaje de advertencia y no permitirá guardar la información.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



**10.5 Agregar observaciones a un conflicto:** Debe seleccionar a “*Mantenimiento de conflictos*” e ingresar a la cejilla “*Agregar observaciones a un conflicto*”.

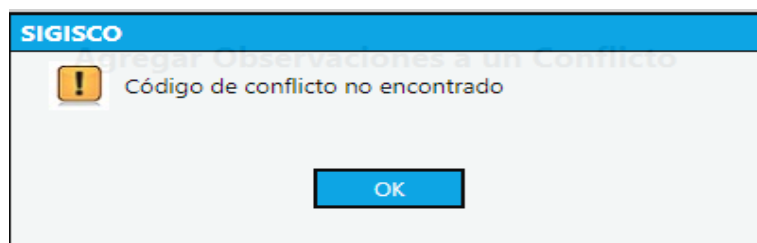


Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Tienen acceso a esta cejilla los roles de supervisor, director regional, dependencias (notificación según corresponda) y asesor legal.
- ✓ En esta pantalla se podrán agregar observaciones a un conflicto ya registrado; se debe ingresar el código del conflicto (asignado en la notificación del registro) al cual se le van a agregar las observaciones y presionar el botón “*Buscar*”.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

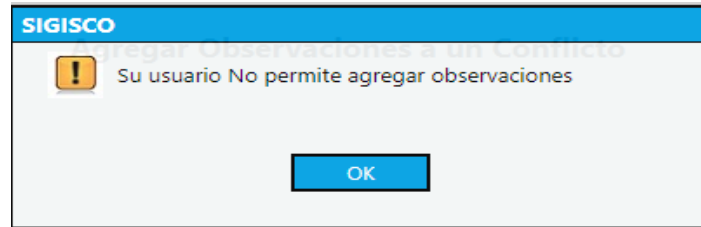
- ✓ El sistema verifica que el código del conflicto exista y esté relacionado con el usuario.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



- ✓ Si el usuario no está relacionado con el código del conflicto, el sistema emite un mensaje indicando que no es posible agregar observaciones a un conflicto que no esté relacionado con ese usuario.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si el conflicto existe se despliega información básica relacionada con este, para verificar que se agreguen observaciones al conflicto correcto.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Se debe digitar la cuenta de correo MEP del supervisor, director regional y asesor legal respectivos.<sup>5</sup>
- ✓ Se deben agregar las **observaciones** para el conflicto y oprimir guardar, las observaciones deben ser un resumen de la situación de atención del conflicto, así como aportar información relevante para orientar a las otras dependencias, ejemplo: el código presupuestario, circuito al que pertenece,

<sup>5</sup> Ingresar al link: [Directorio para oficinas centrales de las DRE SIGISCO.xlsx](#)



en el caso de nombramientos agregar puesto vacante, plaza y porque motivo está vacante, entre otros.

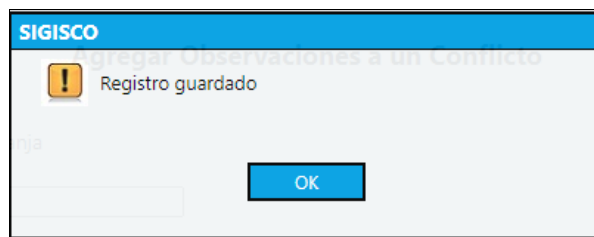
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema guarda las observaciones, así como la fecha, hora y el código de usuario que ingresa las mismas.
- ✓ El campo de observaciones, así como las direcciones de correo se deben llenar, sino el sistema le mostrará un mensaje de advertencia y no permitirá guardar la información.



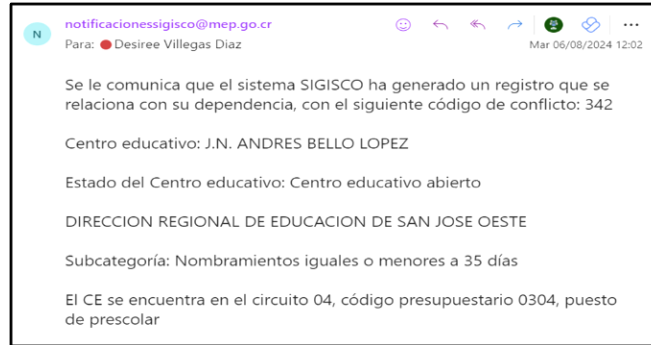
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Presionar el botón “Guardar” para confirmar y guardar la información.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

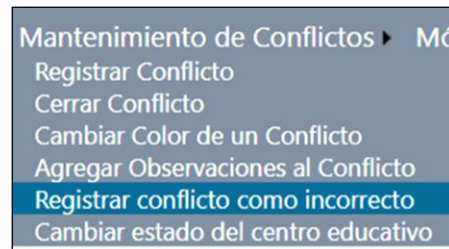
- ✓ Ejemplo de notificación que recibirá al correo.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**Nota:** Es importante indicar que el correo será notificado a las dependencias según corresponda el caso asignado en cada categoría y subcategoría. Dicho correo no permite ser respondido, el correo para evacuar dudas respecto al sistema es el del departamento de desarrollo organizacional [departamento.desarrolloorganizacional@mep.go.cr](mailto:departamento.desarrolloorganizacional@mep.go.cr)

**10.6 Registrar conflicto como incorrecto:** Debe seleccionar “*Mantenimiento de conflictos*” e ingresar a la cejilla “*Registrar conflicto como incorrecto*”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si por error se ingresa y guarda un conflicto en el sistema, éste no se puede modificar o eliminar, lo que correspondería sería “*registrar el conflicto como incorrecto*” mediante la opción en el menú del mismo nombre, anotando en las observaciones el motivo por el cual se procedió a registrarlo como incorrecto, y posteriormente si fuera el caso, se debe ingresar nuevamente el conflicto.



**Registrar Conflicto como Incorrecto**

Código:

Observaciones:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Se podrá registrar como incorrecto un conflicto que ya se encuentre registrado; para ello debe ingresar el código del conflicto y presionar el botón “*Buscar*”.
- ✓ Si el conflicto existe se despliega la información básica relacionada con este, para verificar que sea el conflicto correcto.

**Registrar Conflicto como Incorrecto**

Código:   Color Rojo

Centro educativo:  Centro educativo cerrado

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Subcategoría:

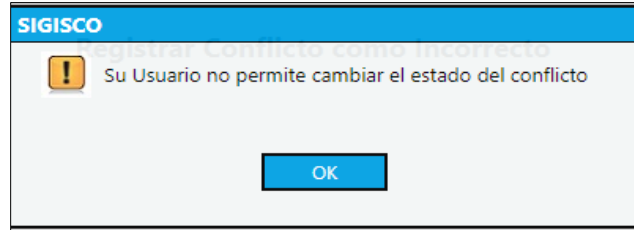
Cuenta correo del Supervisor:

Cuenta correo del Director Regional:  Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si el usuario no está relacionado con el código de conflicto, el sistema emite un mensaje indicando que su usuario no permite cambiar el estado del conflicto.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Se debe digitar la cuenta de correo MEP del supervisor, director regional y asesor legal respectivos. Se deben ingresar las observaciones que detallen por qué se está registrando **el conflicto como incorrecto** en el campo correspondiente.

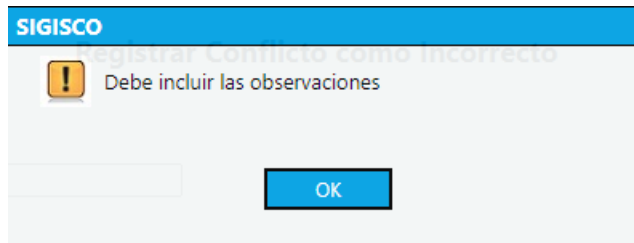
Cuenta de correo MEP del usuario que registra:

Cuenta correo del Director Regional:       Cuenta correo del Asesor Legal:

Observaciones:

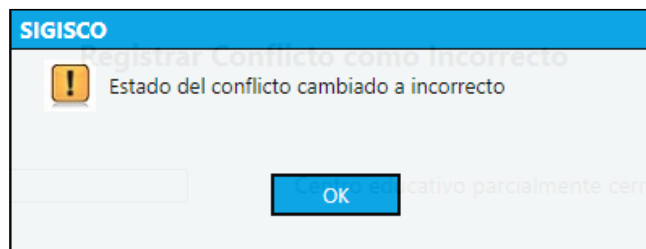
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El campo de observaciones, así como las direcciones de correo se deben llenar, sino el sistema le mostrará un mensaje de advertencia y no permitirá guardar la información.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

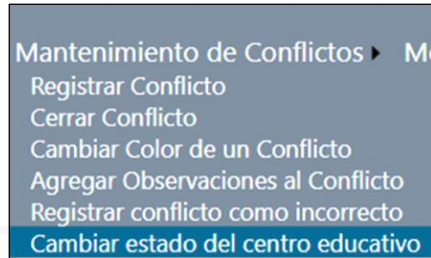
- ✓ Presionar el botón “*Guardar*” para confirmar y guardar la información.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



**10.7 Cambiar estado del centro educativo:** Debe ingresar a “*Mantenimiento de conflictos*” y seleccionar la cejilla “*Cambiar el estado del Centro educativo*”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Se podrá cambiar el estado de un centro educativo de un conflicto que ya se encuentre registrado; debe ingresar el código del conflicto y presionar el botón “*Buscar.*”

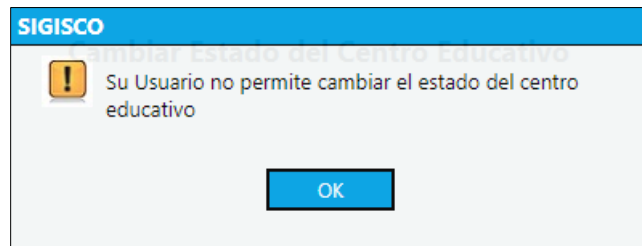
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si el conflicto existe se despliega información básica relacionada con este, para verificar que sea el conflicto correcto.
- ✓ Se debe seleccionar el nuevo estado del centro educativo en la lista desplegable respectiva.



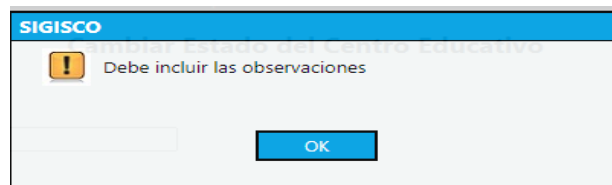
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema verifica que el código del conflicto exista y esté relacionado con el usuario, si el usuario no está relacionado con el código de conflicto, el sistema emite un mensaje indicando que su usuario no permite cambiar el estado del centro educativo.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

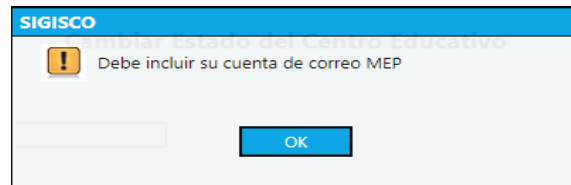
- ✓ Se debe digitar la cuenta de correo MEP del supervisor, director regional y asesor legal respectivos.
- ✓ Se deben ingresar las **observaciones** indicando las razones del cambio de estado del centro educativo en el campo respectivo, de lo contrario le aparecerá el siguiente mensaje.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



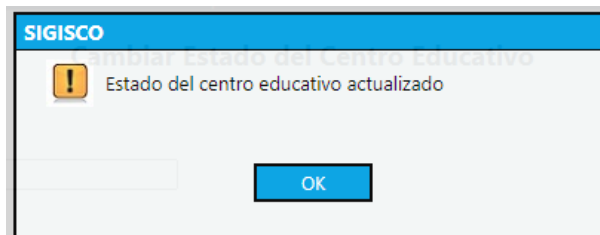
- ✓ Las cuentas de correo MEP se deben completar, sino el sistema le mostrará un mensaje de advertencia y no permitirá guardar la información.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Finalmente debe presionar el botón “*Guardar*” para confirmar y guardar la información.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

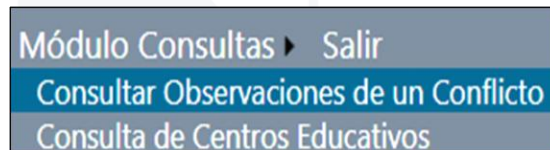


## 11. Módulo de consultas

### 11.1 Consultar observaciones de un conflicto:

El usuario podrá consultar todas las observaciones con las que cuenta un conflicto.

- ✓ Tienen acceso a esta cejilla los roles de supervisor, director regional, dependencias (notificación según corresponda) y asesor legal.
- ✓ Debe ingresar al módulo consultas en la cejilla “consultar observaciones de un conflicto”.

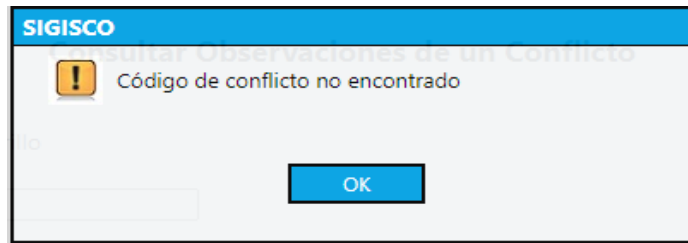


Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Debe ingresar el código del conflicto y presionar el botón “*Buscar*”.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema verificará que el código del conflicto exista y esté relacionado con el usuario.
- ✓ Si el conflicto existe, al presionar el botón “*Buscar*” aparecerán datos adicionales relacionados con el conflicto.
- ✓ Si el usuario no está relacionado con el código de conflicto, el sistema emite un mensaje indicando que no es posible consultar observaciones de un conflicto que no esté relacionado con ese usuario.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Caso contrario se mostrarán en una “tabla”, las distintas observaciones que se le hayan agregado al conflicto consultado.

**Consultar Observaciones de un Conflicto**

Código Conflicto:   Color Rojo

Centro educativo:

Centro educativo abierto

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Subcategoría:

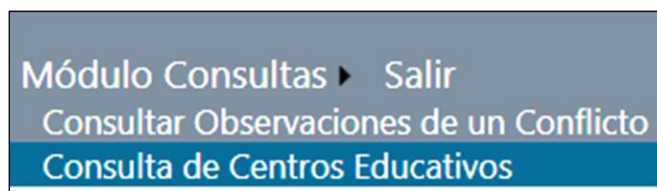
Observaciones:

Identificación Registrador	Fecha	Observación
110910069	06-08-2024 11:56:18	Prueba
110910069	06-08-2024 11:58:29	La DRE está revisando las nóminas de oferentes
111290807	06-08-2024 12:01:42	El CE se encuentra en el circuito 04, código presupuestario 0304, puesto de preescolar

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### 11.2 Consulta de centros educativos: El usuario podrá consultar la lista de todos los CE.

- ✓ Debe ingresar al módulo consultas en la cejilla “consulta de centros educativos”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**Nota:** Tienen acceso a esta cejilla los roles de supervisor, director regional y asesor legal.



- ✓ En la opción para consultar los centros educativos, se debe ingresar el nombre del centro educativo o una parte de este y presionar el botón “Buscar”.
- ✓ La tabla se cargará con los datos de los centros educativos que tengan un nombre similar al digitado.
- ✓ Los nombres aparecen ordenados alfabéticamente.

**Consulta de Centros Educativos**

Nombre centro educativo:

Código	Nombre	Código presupuestario
13836	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	0304-00
13945	J.N. ARTURO URIEN GALLOSO	0453-00
13050	J.N. ASCENSION ESQUIVEL	1805-00
12633	J.N. BENITO SAENZ Y REYES	2153-00
13049	J.N. CARLOS J. PERALTA E.	1804-00
13898	J.N. CARLOS SANABRIA MORA	0399-00
12421	J.N. CENTRAL DE TRES RIOS	1928-00
11986	J.N. CLETO GONZALEZ VIQUEZ	2230-00
13975	J.N. COLONIA KENNEDY	0486-00
9712	J.N. CONCEPCION	0331-00

1 2 3 4 5 6 7 8 9

También se puede realizar la búsqueda en la tabla, a través de los números en la parte inferior de la misma, lo cual lo llevará a las distintas “pantallas” que la conforman.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**Nota:** La consulta de centros educativos es únicamente para obtener el código solicitado en el “Reporte de conflicto por centro educativo”, mismo que es asignando automáticamente por el sistema.

- ✓ Una vez ubicado el centro educativo se visualizará el código respectivo de la siguiente manera.

Inicio | Mantenimiento de Conflictos | Módulo Consultas | Módulo Reportes | Salir

**Consulta de Centros Educativos**

Nombre centro educativo:

Código	Nombre	Código presupuestario
13864	ANDRES BELLO LOPEZ	0361-00

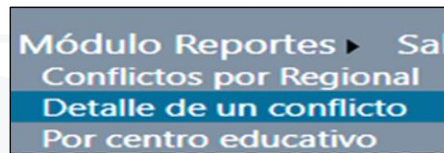
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



## 12. Descripción de los reportes del sistema:

**12.1 Módulo de reportes:** Mediante esta opción el usuario podrá visualizar todos los detalles de un conflicto ingresado al sistema según corresponda.

**12.1.1 Reporte detalle de un conflicto:** Debe ingresar a la cejilla “Detalle de un conflicto”. Tienen acceso a esta cejilla el rol de supervisor, director regional y asesor legal.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Mediante este reporte el usuario podrá visualizar todos los detalles de un conflicto ingresado al sistema.
- ✓ Los roles de asesor(a) legal y director(a) regional adicionalmente pueden ver los conflictos reportados según la dirección regional de educación a la que pertenecen.

**Reporte de Conflictos por Regional**

Generar Reporte

Fecha Inicio: 6/1/2023      Fecha Final: 8/7/2024

1 of 2

Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Desarrollo Organizacional

**Conflictos por Regional**

Regional: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Código Conflicto	Subcategoría	Centro Educativo	Fecha Registro	Fecha Actualización
222	Procedimientos disciplinarios	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	05/08/2023	
223	Procedimientos disciplinarios	EL CARMEN	05/09/2023	
227	Gestión de Juntas	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	05/10/2023	
228	Procedimientos disciplinarios	EL CARMEN	05/10/2023	17/05/2023
276	Bullying	BELLO HORIZONTE	05/08/2023	05/08/2023
278	Relaciones interpersonales de personal técnico, docente, administrativo	DAVID MARIN HIDALGO	05/08/2023	
279	Relaciones interpersonales de personal técnico, docente, administrativo	GUACHIPELIN	05/08/2023	
280	Hallazgo de droga	BELLO HORIZONTE	05/08/2023	
285	Gestión del personal docente	EL CARMEN	07/08/2023	13/06/2023
287	Relaciones interpersonales entre estudiantes	GUACHIPELIN	13/06/2023	13/06/2023
289	Infraestructura	CINDEA Escazú	13/06/2023	

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



- ✓ En la opción para el reporte detalle de un conflicto, se debe ingresar el código del **conflicto** y presionar el botón “*Generar reporte*”.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ En la primera sección del reporte se mostrará la información general del conflicto, y en el caso de la categoría de relaciones interpersonales se mostrará la información detallada de la persona funcionaria.

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Si la categoría **no** es la mencionada anteriormente, la información de la persona funcionaria aparecerá en blanco.



**Reporte Detalle de un Conflicto**

Código Conflicto: 296

Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Detalle del Conflicto

Código conflicto: 296 Fecha: 8/29/2024  
Ingresado por: 503240369

**Información del Conflicto**

Tipo de conflicto: Disconformidad con la evaluación a estudiantes  
Fecha de ingreso: 15/06/2023 Estado del conflicto: Color Amarillo  
Centro educativo: JUAN XXIII  
Estado del centro educativo: Centro educativo parcialmente cerrado  
Dirección Regional: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE  
Fecha última actualización:  
Observaciones: prueba

**Información del Funcionario**

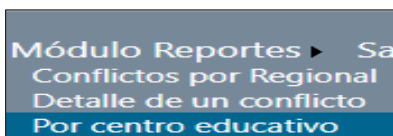
Cédula: Nombre:

Cargo:  
Condición:  
Fecha de apertura expediente:  
Resolución administrativa:  
Lugar de reubicación:  
Fecha de rige: Fecha de vencimiento:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

**12.2 Reporte por centro educativo:** permite al usuario visualizar todos los conflictos según el centro educativo. Tienen acceso a esta cejilla el rol de supervisor, director regional y asesor legal.

- ✓ Debe ingresar al módulo reportes en la cejilla “Por centro educativo”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Inicio > Mantenimiento de Conflictos > Módulo Consultas > Módulo Reportes > Salir

**Reporte de Conflictos por Centro Educativo**

Código Centro Educativo:

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ 2. El código del centro educativo solicitado **No** se refiere al código presupuestario, ya que es un código generado automáticamente por el sistema, en este sentido puede consultar dicho código en el **módulo de consultas “consultas de centros educativos”**.



3. Una vez identificado el código correspondiente, debe volver al **módulo reporte por centro educativo**, digitar el código del centro educativo y presionar el botón “Generar Reporte”.

4. Posteriormente se deben ingresar los siguientes datos:

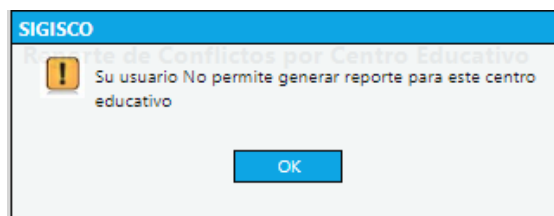
- ✓ Fecha de inicio: permite seleccionar la fecha inicial del parámetro requerido para el reporte.
- ✓ Fecha final: permite seleccionar la fecha final del parámetro requerido para el reporte.

5. Presionar el botón “View report”.

Centro Educativo	Código Conflicto	Código CE	Estado	Subcategoría	Fecha Registro	Fecha Actualización	Regional
J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	204	13836	Centro educativo abierto	Procedimientos disciplinarios	16/05/2023		DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE
	205	13836	Centro educativo abierto	Procedimientos disciplinarios	17/05/2023		DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE
	206	13836	Centro educativo abierto	Procedimientos disciplinarios	17/05/2023		DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE
	208	13836	Centro educativo abierto	Procedimientos disciplinarios	05/05/2023		DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE
	209	13836	Centro educativo abierto	Procedimientos disciplinarios	05/05/2023		DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE
	212	13836	Centro educativo abierto	Procedimientos disciplinarios	05/05/2023		DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

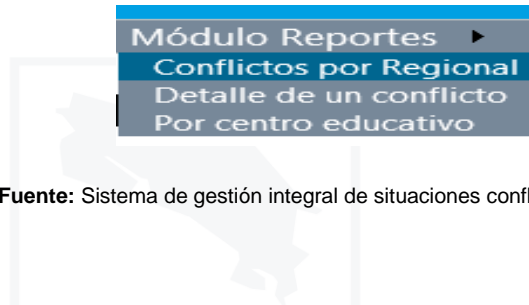
- ✓ Si el usuario no está relacionado con el código de CE, el sistema emite un mensaje indicando que su usuario no permite generar reporte para este centro educativo.



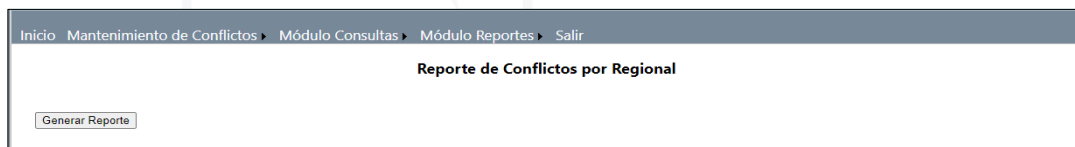
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



- ✓ **12.3 Reporte conflictos por regional:** permite al usuario visualizar todos los conflictos “abiertos” que pertenezcan a una dirección regional específica. En el caso de los directores regionales y asesores legales, solo podrán generar el reporte para su dirección regional correspondiente.
- ✓ Debe ingresar al módulo reportes en la cejilla “Conflictos por regional” y presionar el botón “Generar Reporte”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Posteriormente se debe ingresar los siguientes datos:

**Fecha de inicio:** permite seleccionar la fecha inicial del parámetro requerido para el reporte.

**Fecha final:** permite seleccionar la fecha final del parámetro requerido para el reporte.

- ✓ Presionar el botón “View report”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



- ✓ El sistema determinará automáticamente a qué **Dirección Regional** pertenece el usuario y generará el reporte respectivo según los parámetros de las fechas seleccionadas.

Reporte de Conflictos por Regional

Fecha Inicio: 6/1/2023 Fecha Final: 6/6/2023

Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Conflictos por Regional

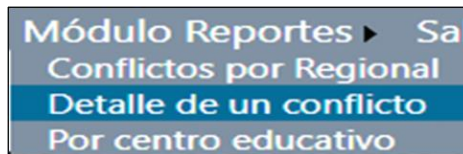
Regional: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Código Conflicto	Subcategoría	Centro Educativo	Fecha Registro	Fecha Actualización
276	Bullying	BELLO HORIZONTE	05/06/2023	05/06/2023
278	Relaciones interpersonales de personal técnico, docente, administrativo	DAVID MARIN HIDALGO	05/06/2023	
279	Relaciones interpersonales de personal técnico, docente, administrativo	GUACHIPELIN	05/06/2023	
280	Hallazgo de droga	BELLO HORIZONTE	05/06/2023	
Total:	4			

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### 13. Exportar reportes a otros formatos:


Debe ingresar a la cejilla “Módulo de reportes”, este módulo es el único que tiene la opción de exportar documentos.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ El sistema le permite exportar los reportes a los roles de supervisor, director regional y asesor legal.
- ✓ Todos los reportes cuentan con la facilidad de ser “Exportados” a otros formatos por ejemplo **PDF, Excel y Word**.
- ✓ Seleccione el reporte que desea generar (conflicto por regional, detalle de un conflicto o por centro educativo).



- ✓ Seleccione la cejilla a la par del icono de guardar  como se muestra en la imagen siguiente para que despliegue los formatos (PDF, Excel o Word).

**Reporte de Conflictos por Regional**

Generar Reporte

Fecha Inicio: 7/1/2023 Fecha Final: 8/15/2023 View Report

1 of 1 100% Find | Next

**Ministerio de Educación Pública**  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Conflictos por Regional

Regional: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE

Código Conflicto	Subcategoría	Centro Educativo	Fecha Registro	Fecha Actualización
222	Procedimientos disciplinarios	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	05/08/2023	
304	Nombramientos	BELLO HORIZONTE	04/07/2023	
305	Relaciones interpersonales entre estudiantes	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	18/07/2023	
306	Relaciones interpersonales entre estudiantes	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	18/07/2023	
307	Relaciones interpersonales entre estudiantes	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	18/07/2023	
308	Procedimientos disciplinarios	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	09/08/2023	
310	Presupuestos	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	11/08/2023	
<b>Total:</b>	7			

Export drop down menu

- XML file with report data
- CSV (comma delimited)
- PDF
- MHTML (web archive)
- Excel
- TIFF file
- Word

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Seleccione el formato deseado (PDF, Excel o Word).

Ejemplo en el formato de PDF:

**Reporte Detalle de un Conflicto**

Código Conflicto: 298 Generar Reporte

1 of 1 100% Find | Next

**Ministerio de Educación Pública**  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Detalle del Conflicto

Código conflicto: 298 Fecha: 8/15/2023  
Ingresado por: 503240369

**Información del Conflicto**

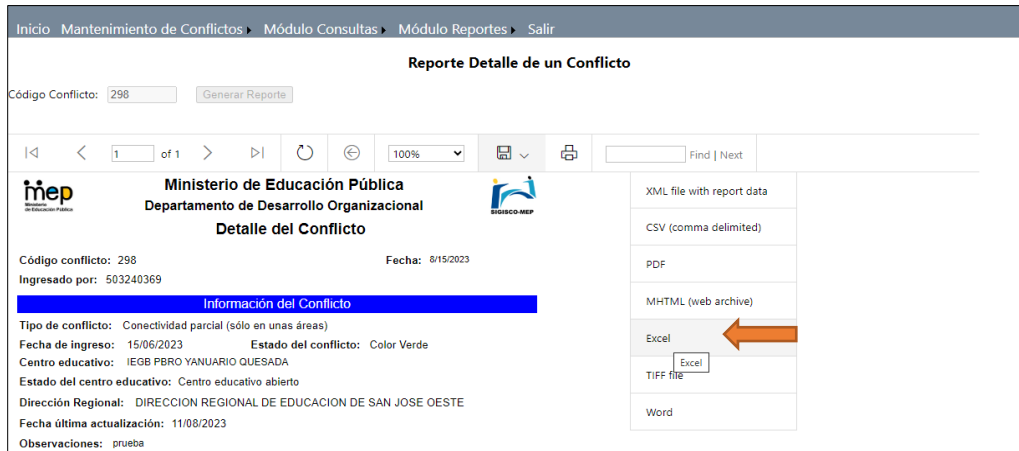
Tipo de conflicto: Conectividad parcial (sólo en unas áreas)  
Fecha de ingreso: 15/06/2023 Estado del conflicto: Color Verde  
Centro educativo: IEGB PBRO YANUARIO QUESADA  
Estado del centro educativo: Centro educativo abierto  
Dirección Regional: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE  
Fecha última actualización: 11/08/2023  
Observaciones: prueba

Export drop down menu

- XML file with report data
- CSV (comma delimited)
- PDF
- MHTML (web archive)
- Excel
- TIFF file
- Word

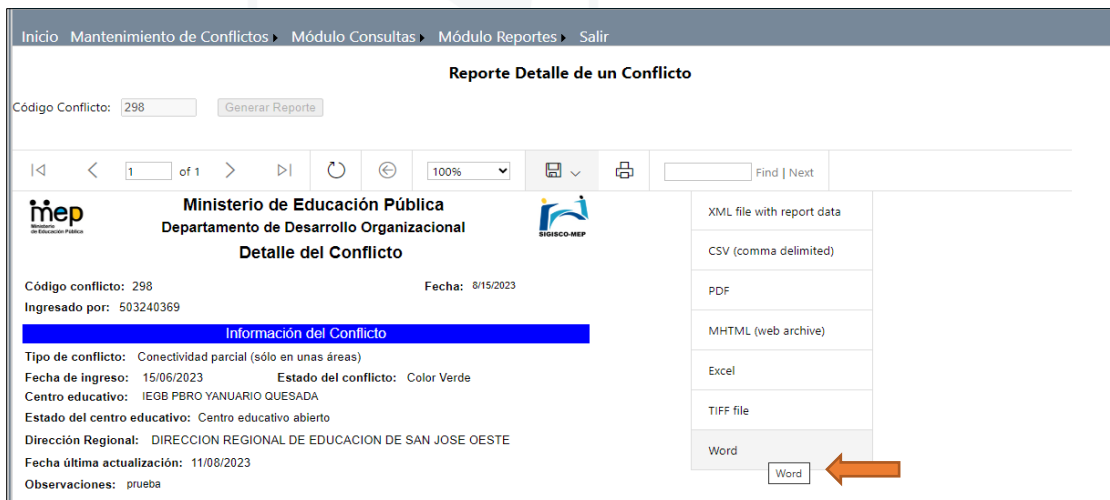
Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Ejemplo en el formato de excel:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

Ejemplo en el formato de word:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Una vez seleccionado el formato correspondiente el sistema automáticamente lo convierte al formato indicado.



The screenshot shows the 'Reporte de Conflictos por Regional' interface. A 'Descargas' (Downloads) window is open, listing several files including 'rptConflictosporRegional.xlsx', 'rptDetConflicto.docx', 'rptDetConflicto.xlsx', 'rptDetConflicto.pdf', and 'cpub-Compartidas-MEP\_Aplicaciones-Cms...rdp'. An orange arrow points to the download menu.

Código Conflicto	Subcategoría	Centro Educativo	Fecha Registro	Fecha Actualización
222	Procedimientos disciplinarios	J.N. ANDRES BELLO LOPEZ	05/08/2023	
284	Caso sospechoso de funcionario	CINDEA ESCAZU- JUAN XXIII	07/06/2023	20/06/2023
285	Gestión del personal docente	EL CARMEN	07/06/2023	13/06/2023
287	Relaciones interpersonales entre estudiantes	GUACHIPELIN	13/06/2023	13/06/2023
289	Infraestructura	CINDEA Escazú	13/06/2023	
290	Tenencia de droga	CINDEA Escazú	13/06/2023	
292	Infraestructura	DAVID MARIN HIDALGO	14/06/2023	
296	Evaluación	JUAN XXIII	15/06/2023	
297	Situaciones de violencia fuera del CE (pandillas, asaltos)	PBRO YANUARIO QUESADA	15/06/2023	
298	Conectividad parcial (sólo en unas áreas)	IEGB PBRO YANUARIO QUESADA	15/06/2023	11/08/2023

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

- ✓ Debe buscar el reporte en descargas, ver imagen siguiente:

The screenshot shows a Windows file explorer window with the 'Descargas' (Downloads) folder selected. An orange arrow points to the 'Descargas' folder in the left sidebar. The main pane shows a list of files:

Nombre	Fecha	Tamaño
rptConflictosporRegional	15/8/2023 15:55	32 KB
rptDetConflicto	15/8/2023 15:03	50 KB
rptDetConflicto	15/8/2023 15:03	31 KB
rptDetConflicto	15/8/2023 15:03	189 KB

Fuente: Descargas del equipo, 2024.

- ✓ Una vez descargado el documento puede abrirlo y guardarlo.

Ejemplo de documento en el formato de PDF:

The screenshot shows a PDF document titled 'Detalle del Conflicto' from the 'Ministerio de Educación Pública, Departamento de Desarrollo Organizacional'. It contains the following information:

**Código conflicto:** 298 **Fecha:** 8/10/2023  
**Ingresado por:** 903240389

**Información del Conflicto**

**Tipo de conflicto:** Conectividad parcial (sólo en unas áreas)  
**Fecha de ingreso:** 15/06/2023 **Estado del conflicto:** Color Verde  
**Centro educativo:** IEGB PBRO YANUARIO QUESADA  
**Estado del centro educativo:** Centro educativo abierto  
**Dirección Regional:** DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE SAN JOSE OESTE  
**Fecha última actualización:** 11/08/2023  
**Observaciones:** pronto

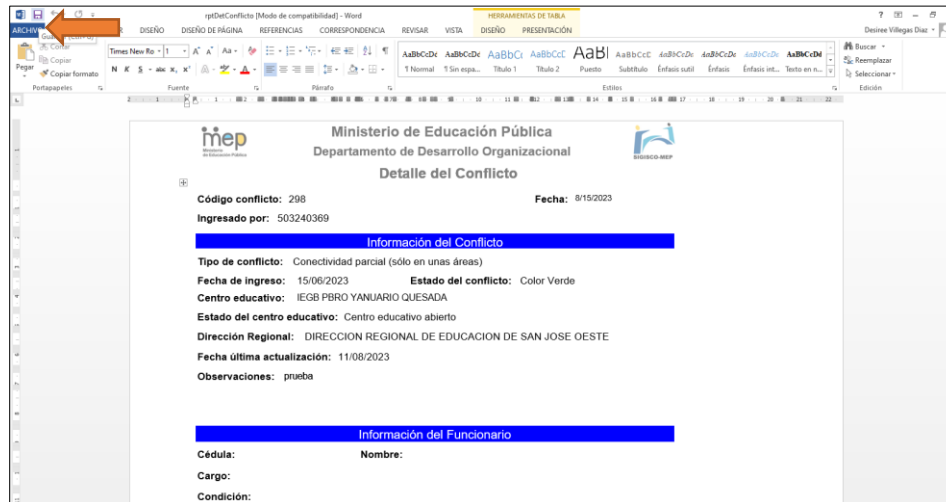
**Información del Funcionario**

**Cédula:** **Nombre:**  
**Cargo:**  
**Condición:**  
**Fecha de apertura expediente:**  
**Resolución administrativa:**  
**Lugar de reubicación:**

Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

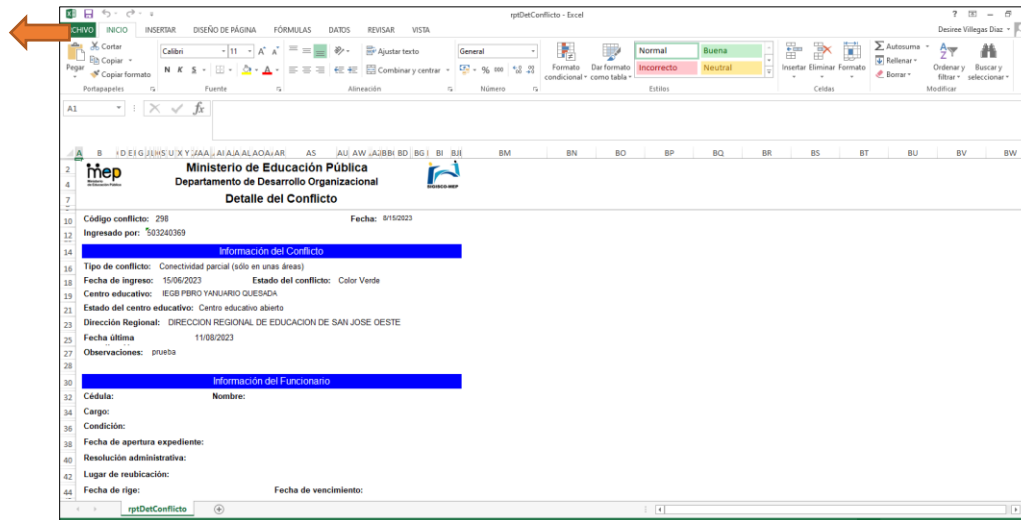


### Ejemplo del documento en el formato de Word:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

### Ejemplo del documento en el formato de excel:



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.



## 14. Salir del SIGISCO: Para salir del sistema solo debe presionar la cejilla “SALIR”.



Fuente: Sistema de gestión integral de situaciones conflictivas, 2024.

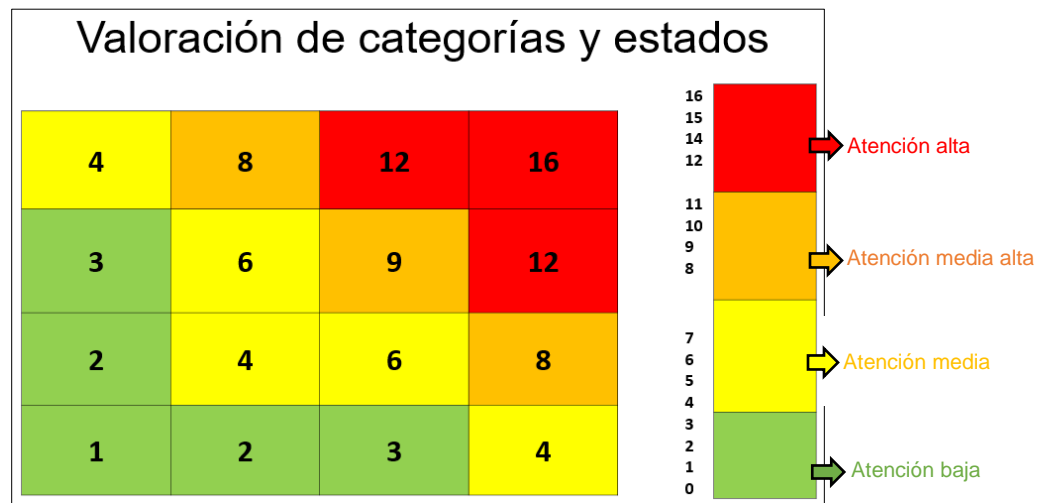




## 15. Anexos

### 15.1 Anexo 1. Puntajes y colores asignados a los conflictos

- ✓ En lo que respecta al registro de un conflicto hay que asignarle un valor entre un rango que va de 1 a 4 (1 valor menor y 4 valor muy alto).
- ✓ El valor asignado al conflicto en el momento que se incluye en el sistema se relacionará con la intensidad de este, entiéndase que los estados de atención alta y media alta permite identificar factores que inducen a un cierre de CE o afectan directamente a la persona involucrada (por ejemplo situaciones relacionadas con otros factores, relaciones interpersonales, violencia, nombramientos, entre otros), sin embargo los estados de atención media y atención baja obedecen a factores que no necesariamente conducen al cierre de un CE sin embargo, todos los estados deberán ser abordados en tiempo y forma con la mayor prontitud posible.



Fuente: Departamento de Desarrollo Organizacional, 2024.

- ✓ Una vez que el usuario asigna el valor del conflicto, el sistema toma ese valor y lo multiplica por el valor de la subcategoría seleccionada para ese conflicto.
- ✓ El resultado de esa multiplicación permitirá asignar el color al conflicto, si el resultado está en el rango de 0 a 3, se asignará el verde, si está en el rango



de 4 a 7 el amarillo, si está en el rango de 8 a 11 el color anaranjado, y si el resultado es del rango de 12 a 16 se asignará el rojo (ver el siguiente cuadro).

Color	Puntaje
Verde	0-3
Amarillo	4-7
Anaranjado	8-11
Rojo	12-16

Fuente: Departamento de Desarrollo Organizacional, 2019.





## 15.2 Anexo 2. Subcategorías asociadas a cada dependencia (sujeto a actualizaciones):

Según la subcategoría seleccionada, el sistema relacionará el conflicto con la dependencia de oficinas centrales, la cual según sus competencias y alcances colaborará con el proceso de resolución de este; además le enviará a la misma un correo electrónico de notificación.

A continuación, se mostrarán las tablas con las subcategorías asignadas a dicha dependencia (tablas realizadas en colaboración con la jefatura DDO):

### 1. Dirección de Infraestructura Educativa:

Subcategoría
Problemas con capacidad locativa
Faltante total de agua
Faltante parcial de agua
Problemas con infraestructura del CE
Faltante de mobiliario
Requerimiento de equipamiento del CE
Vandalismo hacia la infraestructura
Orden sanitaria por infraestructura

### 2. Dirección de Desarrollo Curricular:

Subcategoría
Necesidad de mejora del desempeño del docente
Procesos de enseñanza y aprendizaje
Malla curricular
Disconformidad con la evaluación a estudiantes
Problemas con módulo horarios
Problemas de desempeño educativo

### 3. Dirección de Programas de Equidad:

Subcategoría
Problemas con servicio de comedor
Problemas con servicio de transporte



#### 4. Dirección de Vida Estudiantil:

Subcategoría
Abuso sexual
Acoso y hostigamiento sexual
Bullying
Bullying homofóbico
Ciber- bullying
Consumo de droga
Hallazgo de armas
Hallazgo de droga
Lesiones autoinfligidas
Riesgo por tentativa de suicidio
Tenencia de armas
Tenencia de droga
Tráfico de droga
Trata de personas
Uso de armas
Violencia física
Violencia psicológica
Suicidio
Homicidio
Riesgo por tentativa de homicidio
Situaciones que atenta a la intimidad (fotos, videos y pornografía)
Hallazgo de armas
Fallecimiento de estudiante

#### 5. Contraloría de Derechos Estudiantiles:

Subcategoría
Abuso sexual
Acoso y hostigamiento sexual
Tiroteo
Amenazas por tiroteos
Bullying
Bullying homofóbico
Ciber- bullying
Consumo de droga
Hallazgo de droga
Hallazgo de armas
Tenencia de armas
Tenencia de droga
Tráfico de droga
Trata de personas
Uso de armas
Suicidio



Homicidio
Situaciones de violencia fuera del CE (pandillas y asaltos)
Violencia física
Violencia psicológica
Riesgo por tentativas de suicidio
Riesgo por tentativas de homicidio
Femicidio
Amenaza de bomba
Situaciones que atenta a la intimidad (fotos, videos y pornografía)
Lesiones autoinfligidas

## 6. Unidad de Género:

Subcategoría
Femicidio
Violencia por razones de género

## 7. Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo:

Subcategoría
Tiroteo
Robos
Amenaza por tiroteos
Simulacro (tiroteo, bombas, sicariato)
Simulacro (por eventos naturales)
Amenaza de bomba
Disturbios (manifestación ajena al CE)
Sismicidad
Deslizamientos
Inundaciones
Tornados
Huracanes
Tsunamis
Vulcanismo (lluvia ácida y caída de ceniza)
Incendios estructurales y forestales
Derrame de sustancia tóxicas
Chikungunya
Zika
Malaria
Influenza y otras virosis respiratorias
COVID-19
Diarreica aguda
Miasis por Gusano Barrenador
Intoxicación masiva
Afectación por ataque de animales
Situaciones de violencia fuera del CE (pandillas y asaltos)



8. Dirección Regional de Educación (DSAF- supervisores):

Subcategoría
Nombramientos iguales o menores a 35 días

9. Oficina Salud Ocupacional:

Subcategoría
Ideación suicida de funcionario
Fallecimiento de funcionario

10. Unidad Subsistema Educación:

Subcategoría
Problemas en comunidad educativa indígena

11. Departamento de Interculturalidad:

Subcategoría
Prejuicios culturales

12. Departamento de Conectividad:

Subcategoría
Sin conectividad total
Conectividad parcial (solo en unas áreas)

13. Unidad del Sector 1,2,3,4,5 y Sector Indígena de la DGTH:

Subcategoría
U Sector 1(DRE: Térraba, Guápiles, P. Zeledón, Occidente, Sulá y Nicoya)
U Sector 2 (DRE: Coto, Desamparados, Limón, los Santos y SJ. Oeste)
U Sector 3(DRE: Aguirre, Cartago, Peninsular, Puntarenas, SJ Norte y N-Norte)
U Sector 4 (DRE: Cañas, Heredia, Puriscal, S Carlos y Sarapiquí)
U Sector 5 (DRE: Alajuela, Liberia, SJ Central, S Cruz y Turrialba)
U Educación indígena

14. Unidad para la Permanencia Reincorporación y Éxito Educativo (UPRE):

Subcategoría
Riesgo social
Problemas en comunidad educativa indígena

**Nota:** Se les recuerda que los casos reportados a la dependencia UPRE deben ser casos que afectan de forma general los CE, si va a realizar un reporte por estudiante debe hacerlo en la plataforma ministerial SABER.



15. Departamento de Apoyos Educativos para el Estudiantado con Discapacidad:

Subcategoría
Atención de las necesidades educativas especiales

16. Unidad de Licencias:

Subcategoría
Licencias

17. Departamento de Gestión de Juntas:

Subcategoría
Problema con la gestión de juntas
Faltante de presupuesto
Nombramientos de miembros de Juntas
Carencia de alcohol - desinfectante
Carencia de alcohol - desinfectante - jabón líquido
Carencia de desinfectante- jabón líquido
Carencia de alcohol -jabón líquido
Carencia de alcohol
Carencia de jabón líquido
Carencia de desinfectante

**Nota:** Al indicar la carencia que tiene el CE es porque ya se ha gestionado de antemano con la junta de educación o juntas administrativas y aun así no hay presupuesto.

18. Departamento de Gestión Disciplinaria:

Subcategoría
Conflicto por malas relaciones de personal técnico, docente, administrativo
Procedimientos disciplinarios
Incumplimiento al debido proceso

**Nota:** El Departamento de Desarrollo Organizacional, no es una instancia resolutoria de orden disciplinario, su labor es coordinar con las DRE e instancias ministeriales cuando se requiera. En este sentido, por disposición del departamento de Gestión Disciplinaria la información suministrada será únicamente para registro en SIGISCO; por lo tanto, los trámites correspondientes a estas subcategorías deben ser realizados por la vía usual establecida por el departamento de Gestión Disciplinaria(<https://dgth.mep.go.cr/gestiones-disciplinarias/>).



### 15.3 Anexo 3. Relación entre las categorías y subcategorías.

A continuación, se mostrarán las tablas con las categorías asignadas a las subcategorías:

Categorías	Subcategoría	Categorías	Subcategoría	
Académica y pedagógica	Atención a situaciones educativas relacionadas con discapacidad	Emergencias por eventos origen natural	Sismicidad	
	Problemas de desempeño educativo		Deslizamientos	
	Necesidad de mejora del desempeño del docente		Inundaciones	
	Procesos de enseñanza y aprendizaje		Tornados	
	Malla curricular		Huracanes	
	Disconformidad con la evaluación a estudiantes		Tsunamis	
	Problemas con módulos horarios		Vulcanismo (lluvia ácida y caída de ceniza).	
	otro evento académico y pedagógico		otro evento sobre emergencias de origen natural	
Acceso de agua	Faltante total del agua	Eventos de Salud-Epidemiológicos	Chikungunya	
	Faltante parcial de agua		Zika	
	otro sobre faltante de agua		Malaria	
Carencia de implementos de aseo e higiene	Carencia de alcohol		Influenza y otras virosis respiratorias	
	Carencia de desinfectante		Covid-19	
	Carencia de jabón líquido		Diarreica aguda	
	Carencia de alcohol - desinfectante		Miasis por gusano barrenador en humanos	
	Carencia de alcohol - jabón líquido		Dengue	
	Carencia de alcohol - desinfectante - jabón líquido		Otros Eventos	
	Carencia de desinfectante - jabón líquido		Problema con capacidad locativa	
otro sobre carencia de implementos de aseo e higiene	Procedimientos disciplinarios			
Conectividad en el centro educativo	Sin conectividad total	Gestión administrativa y del Recurso humano	Problemas con infraestructura del CE	
	Conectividad parcial (sólo en unas áreas)		Nombramientos menores o iguales a 35 días	
	Otro evento de conectividad		Incumplimiento al debido proceso	
Duelos relacionados con	Por fallecimiento de estudiante		Faltante de mobiliario	
	Por fallecimiento de funcionario		Requerimiento de equipamiento del CE	
Emergencia por otros eventos	Afectación por ataque de animales		Orden sanitaria por infraestructura	
Emergencias por eventos de origen antrópico (causados por el ser humano).	Incendios estructurales y forestales.		Licencias	
	Contaminación ambiental por derrame de sustancia tóxicas.		Otro evento de gestión administrativa	
	otro evento relacionado con emergencias antrópicas			
Hechos relacionados con	Tiroteo	Otros eventos de salud.	Intoxicación masiva	
	Amenazas por tiroteos		Fuga de gas	
	Consumo de droga		Intoxicación por químicos	
	Hallazgo de armas		Intoxicación por alimentos	
	Hallazgo de droga		Otro evento de salud	
	Robos		Problemas en comunidad educativa indígena	Problemas en comunidad educativa indígena
	Tenencia de armas	Relaciones interpersonales		Conflicto por malas relaciones de personal técnico, docente, administrativo
	Tenencia de droga	Riesgo social	Riesgo social	
	Tráfico de droga	Subsidios económicos	Problemas con servicio de comedor (becas)	
	Trata de personas		Problemas con servicio de transporte (becas)	
	Uso de armas		otro evento relacionado con subsidios economicos	
	Vandalismo hacia la infraestructura	Violencia en centros educativos	Abuso sexual	
	Situaciones de violencia fuera del CE		Acoso y hostigamiento sexual	
	Simulacros por eventos naturales		Bullying	
	Ideación suicida de funcionario		Bullying homofóbico	
	Situaciones que atenta a la intimidad		Violencia física	
	Disturbios (manifestación ajena al C.E.)		Lesiones autoinfligidas	
	Juntas de Educación y Administrativas		Problema con la gestión de juntas	Riesgo por tentativas de suicidio
			Faltante de presupuesto	Violencia por razones de género
			Nombramientos de miembros de juntas	Violencia psicológica
Otro evento relacionado con juntas			Suicidio	
Nombramientos	Unidad sector 1		Homicidio	
	Unidad sector 2		Prejuicios culturales	
	Unidad sector 3		Ciberbullying	
	Unidad sector 4		Riesgo por tentativas de homicidio	
	Unidad sector 5	Femicidio		
	Unidad del sector indígena	Amenaza de bomba		
		Simulacros (tiroteo, bombas, sicariato)		

Fuente: Elaborado por Mauricio Cubero M, 2024.



## 15.4 Anexo 4. Glosario de categorías y subcategorías de SIGISCO

A continuación, se presenta para mayor comprensión un glosario de significados relacionados con la mayoría de las categorías y subcategorías, las cuales son importantes explicarlas para su utilización.<sup>6</sup>

**Académica y pedagógica:** Cuando la institución educativa haya realizado las acciones necesarias para su abordaje (atención interna, aplicación de protocolos, coordinación con la supervisión y DRE) y esta situación persiste y se hace más compleja se podrá utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Atención a situaciones educativas relacionadas con discapacidad: es importante que en los centros educativos se analicen (y se atiendan) los estereotipos, prejuicios y prácticas excluyentes que muchas veces se reproducen y fomentan; y que son base de las relaciones que se establecen con los estudiantes de discapacidad, generando situaciones de conflictos y malestar en la comunidad estudiantil.
- ✓ Problemas de desempeño educativo: Se debe dar atención cuando en la institución se identifique malestar creciente por parte de miembros de la comunidad educativa con respecto al rendimiento, la aprobación/reprobación/repitencia de los estudiantes; y que esta situación pueda conllevar hasta un cierre del centro educativo.
- ✓ Necesidad de mejora del desempeño del docente: Se debe dar atención cuando se identifique malestar creciente por parte de miembros de la comunidad educativa con respecto capacidad de un docente para transmitir sus conocimientos y estrategias a sus estudiantes de forma efectiva, y que esta situación pueda conllevar hasta un cierre del centro educativo.

---

<sup>6</sup> Glosario realizado por Mauricio Cubero M, jefatura DDO.



- ✓ Procesos de enseñanza y aprendizaje: Se debe dar atención cuando se identifique malestar creciente por parte de miembros de la comunidad educativa con respecto a las interacciones del docente con los estudiantes, y que esta situación pueda conllevar hasta un cierre del centro educativo.
- ✓ Malla curricular: Se debe dar atención cuando se identifique malestar creciente por parte de miembros de la comunidad educativa con respecto al plan de estudios que establece las asignaturas y sus contenidos.
- ✓ Disconformidad con la evaluación a estudiantes: se debe dar atención cuando se identifique malestar creciente por parte de miembros de la comunidad educativa con respecto a la evaluación, por ejemplo, disconformidad con pruebas estandarizadas.
- ✓ Problemas con módulos horarios: se debe dar atención cuando se identifique malestar creciente por parte de miembros de la comunidad educativa con respecto a la definición de horarios para cumplir con la malla curricular.

**Acceso de agua:** Se refiere a la disponibilidad de una cantidad suficiente de agua potable para las necesidades básicas de las personas: consumo, saneamiento, preparación de alimentos, higiene personal y doméstica. Cuando la institución educativa haya realizado las acciones necesarias para su abordaje (atención interna, coordinación con la supervisión y DRE) y esta situación persiste y se hace más compleja se podrá utilizar esta subcategoría.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Faltante total del agua: se debe dar atención cuando se identifique una institución educativa sin acceso total a agua que afecte la continuidad del servicio educativo.



- ✓ Faltante parcial de agua: se debe dar atención cuando se identifique en una institución educativa el desabastecimiento de agua afecte la continuidad del servicio educativo.

**Carencia de implementos de aseo e higiene:** Los centros educativos tienen la responsabilidad de contemplar en los gastos operativos, financiados con las diferentes fuentes de recursos, la adquisición de los artículos y productos de limpieza e higiene personal y todos aquellos que favorezcan la implementación de las medidas sanitarias. Se debe dar atención cuando se identifique en una institución educativa que a pesar de haber contemplado en sus gastos y hayan realizados todas las acciones necesarias para la adquisición de estos implementos, de determine que hay un desabastecimiento de ellos y que ante una situación de emergencia sean necesarios para la continuidad del servicio educativo. Por ejemplo, la atención de la Pandemia del COVID 19.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Carencia de alcohol
- ✓ Carencia de desinfectante
- ✓ Carencia de jabón líquido
- ✓ Carencia de alcohol – desinfectante
- ✓ Carencia de alcohol - jabón líquido
- ✓ Carencia de alcohol - desinfectante -jabón líquido
- ✓ Carencia de desinfectante - jabón líquido

**Conectividad en el centro educativo:** Se debe dar atención cuando se identifique en una institución educativa que a pesar de haber realizado las acciones administrativas necesarias (coordinación con instancias técnicas) para la solución de la problemática presentada y que ha transcurrido el tiempo y la misma no ha sido solucionada y afecta la continuidad del servicio educativo.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Sin conectividad total



- ✓ Conectividad parcial (sólo en unas áreas)

**Duelos relacionados con:** El duelo se entiende como la reacción emocional ante una situación de pérdida, ya sea la pérdida de una persona. Cuando se identifique una situación de duelo que afecte a un centro educativo, se debe de utilizar y aplicar el documento de “Orientaciones técnicas para el abordaje en procesos de duelo en el ámbito educativo”, en caso de que se esté aplicando y se determine que se requiere el apoyo de otras instancias, se deberá coordinar con la DRE para el apoyo del Equipo Técnico Interdisciplinario, posteriormente cuando se considere necesario contar con el apoyo de otras instancias ministeriales, se podrán utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Por fallecimiento de estudiante
- ✓ Por fallecimiento de funcionario

**Emergencia por otros eventos:** Cuando se dé una situación que presente un riesgo en el centro educativo y que este haya coordinado con las instancias correspondientes (911, Municipalidad, SENASA), se podrán utilizar estas subcategorías.

Subcategoría relacionada:

- ✓ Afectación por ataque de animales: Es toda acción violenta perpetrada por un animal, ya sea esta embestir, emprender una ofensiva, morder, golpear, patear o destruir.

**Emergencias por eventos de origen antrópico (causados por el ser humano):**

Cuando se dé una situación que presente un riesgo en el centro educativo y que este haya coordinado con las instancias correspondientes (911, entre otras), se podrán utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:



- ✓ Incendios estructurales y forestales: fuego que puede ocurrir de forma repentina, gradual o instantánea.
- ✓ Contaminación ambiental por derrame de sustancia tóxicas: es la presencia de sustancias peligrosas en el medio ambiente que pueden afectar a los organismos vivos, ya sea de forma inmediata o diferida.

**Emergencias por eventos origen natural:** Son fenómenos naturales que pueden convertirse en desastres naturales. Cuando se dé un evento que presente un riesgo en el centro educativo y que este haya coordinado con las instancias correspondientes para la atención. Se podrán utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Sismicidad
- ✓ Deslizamientos
- ✓ Inundaciones
- ✓ Tornados
- ✓ Huracanes
- ✓ Tsunamis
- ✓ Vulcanismo (lluvia ácida y caída de ceniza)

**Eventos de Salud-Epidemiológicos:** Ocurrencia de un evento de salud pública que tiene implicaciones o pudiera tener implicaciones en el centro educativo. Cuando se dé un evento que presente un riesgo en el centro educativo y que este haya coordinado con las instancias correspondientes para la atención. Se podrá utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Chikungunya
- ✓ Zika
- ✓ Malaria
- ✓ Influenza y otras virosis respiratorias



- ✓ COVID-19
- ✓ Diarreica aguda
- ✓ Miasis por gusano barrenador en humanos

**Gestión administrativa y del Recurso humano:** Las siguientes subcategorías podrán utilizarse cuando el centro educativo siguiendo el debido proceso, utilizando los diferentes mecanismos dispuestos por parte de las instancias ministeriales correspondientes, aun así, la situación persiste, va en incremento y podría generar una situación de cierre de un centro educativo, por parte de algún miembro de la comunidad educativa.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Problema con capacidad locativa: La capacidad locativa es la relación de uso que permite medir la capacidad de un espacio para realizar actividades o funciones específicas en una edificación. La capacidad locativa se utiliza para analizar el número de estudiantes que puede atender un centro educativo.
- ✓ Procedimientos disciplinarios: Una falta disciplinaria es cualquier violación o inobservancia a los deberes, obligaciones o prohibiciones determinadas en el bloque normativo vinculante a cada clase de puesto desempeñada por las personas colaboradoras, en las diferentes instancias ministeriales.
- ✓ Nombramientos menores o iguales a 35 días: Se recuerda que estos nombramientos se deben gestionar con la DRE.
- ✓ Licencias: consiste en la solicitud que hace una persona funcionaria ante el MEP de una licencia o permiso para dejar de cumplir sus labores temporalmente por diversos motivos, la cual se brinda mediante resolución administrativa. Sólo se utiliza cuando por el tiempo que transcurre la valoración por parte de la Unidad de Licencias, podría estar generando una situación o malestar en la comunidad estudiantil que podría conllevar la afectación del servicio educativo.



- ✓ Problemas con infraestructura del CE
- ✓ Faltante de mobiliario
- ✓ Requerimiento de equipamiento del CE
- ✓ Orden sanitaria por infraestructura

**Hechos relacionados con:** Las siguientes subcategorías podrán utilizarse cuando el centro educativo siguiendo el debido proceso, utilizando los diferentes protocolos y mecanismos dispuestos, el evento que se presenta genera un riesgo o requiere atención inmediata y ser del conocimiento de otras instancias ministeriales.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Tiroteo: Son actos de violencia cometidos con armas de fuego por alumnos, exalumnos o personas externas dentro de un centro educativo.
- ✓ Amenazas por tiroteos: Cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo.
- ✓ Hallazgo de armas: Se da cuando se encuentra un arma en el centro educativo, sin que nadie la tenga en su poder inmediato. Por ejemplo: el arma está dentro de un casillero, en un pupitre desocupado, en un basurero, etc.
- ✓ Hallazgo de droga: Por hallazgo se entiende aquella situación en la que se encuentre una droga ilegal, tabaco o licor dentro de un centro educativo, pero que nadie la tenga en su poder inmediato: la droga está dentro de un casillero, escondida en algún sitio, dentro de un pupitre desocupado, en un basurero, etc.
- ✓ Tenencia de armas: Se da cuando una persona mayor o menor de edad, tenga un arma dentro del centro educativo y no esté atacando ni amenazando con ella. Es importante recordar que ninguna persona menor de edad puede tener en su poder ningún arma.
- ✓ Tenencia de droga: Tenencia o posesión es la situación en la que se sospecha, se detecta o se es informado que una persona posee



una droga (legal o ilegal), dentro del centro educativo. La tenencia puede ser porque la persona está portando la sustancia en sus manos, ropa, bulto o mochila.

- ✓ Tráfico de droga: Tráfico es la situación de sospecha o detección de una persona que vende, suministra, transporta o almacena drogas. A diferencia del consumo, el tráfico sí es considerado un delito, por lo que se debe actuar con mucha cautela y precaución.
- ✓ Trata de personas: la trata de personas es la acción en la que mediante el uso de las tecnologías o cualquier otro medio, recurriendo a la amenaza, al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder, a una situación de vulnerabilidad, o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, promueva, facilite, favorezca o ejecute, la captación, el traslado, el transporte, el alojamiento, el ocultamiento, la retención, la entrega o la recepción de una o más personas dentro o fuera del país, para someterlas a trabajos o servicios forzados y otras formas de explotación laboral, la servidumbre, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, el matrimonio servil o forzado, la adopción irregular, la mendicidad forzada, el embarazo forzado y el aborto forzado y la ejecución de cualquier forma de explotación sexual.
- ✓ Uso de armas: Se da cuando la persona que tiene el arma la está usando contra sí mismo o contra otra persona.
- ✓ Disturbios (manifestación ajena al centro educativo): Un disturbio es una alteración del orden público, habitualmente en la vía pública y en el transcurso de una manifestación, en la que se producen actos espontáneos de violencia física contra personas, la propiedad privada.
- ✓ Consumo de droga
- ✓ Vandalismo hacia la infraestructura



- ✓ Simulacros por eventos naturales
- ✓ Ideación suicida de funcionario
- ✓ Situaciones que atenta a la intimidad

**Juntas de Educación y Administrativas:** Cuando la institución educativa haya realizado las acciones necesarias para su abordaje (atención interna, el debido proceso conforme lo dispone el Reglamento General de Juntas de Educación y Administrativas y normativa conexas, coordinación con la supervisión y DRE) y esta situación persiste y se hace más compleja se podrá utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Problema con la gestión de juntas
- ✓ Faltante de presupuesto
- ✓ Nombramientos de miembros de juntas

**Nombramientos:** Cuando la institución educativa haya realizado las acciones necesarias para su abordaje (el debido proceso conforme lo dispone la Dirección de Gestión del Talento Humano y esta instancia le de atención en tiempo y forma según lo dispuesto y acorde a las vías y mecanismos administrativos) y esta situación persiste y se hace más compleja se podrá utilizar estas subcategorías.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Unidad sector 1: nombramientos mayores a 35 días (Grande del Térraba-Guápiles-Occidente-Pérez Zeledón-Sulá-Nicoya).
- ✓ Unidad sector 2: nombramientos mayores a 35 días (Coto-Desamparados-Limón-Los Santos-San José Oeste).
- ✓ Unidad sector 3: nombramientos mayores a 35 días (Aguirre-Cartago-Peninsular-Puntarenas-San José Norte-Norte Norte)
- ✓ Unidad sector 4: nombramientos mayores a 35 días (Cañas-Heredia-Puriscal-San Carlos-Sarapiquí).
- ✓ Unidad sector 5: nombramientos mayores a 35 días (Alajuela-Liberia-San José Central-Santa Cruz-Turrialba).



- ✓ Unidad del sector indígena: nombramientos mayores a 35 días (zonas indígenas).

### Otros eventos de salud

Subcategoría relacionada:

- ✓ Intoxicación masiva

**Problemas en comunidad educativa indígena:** Cuando la institución educativa haya realizado las acciones necesarias para su abordaje (el debido proceso acorde a las vías y mecanismos administrativos) y con el apoyo de la persona supervisora, y esta situación persiste y se hace más compleja se podrá utilizar estas subcategorías.

Subcategoría relacionada:

- ✓ Problemas en comunidad educativa indígena: Por ejemplo, comunidad educativa no acepta nombramiento de docente.

**Relaciones interpersonales:** Cuando la institución educativa haya realizado las acciones necesarias para su abordaje (el debido proceso acorde a las vías y mecanismos administrativos) y con el apoyo de la persona supervisora, y esta situación persiste y se hace más compleja se podrá utilizar estas subcategorías.

Subcategoría relacionada:

- ✓ Conflicto por malas relaciones de personal técnico, docente, administrativo: debido a que las relaciones interpersonales pueden ser insatisfactorias sin que medie necesariamente la comisión de una falta. Por ello es importante brindar atención al ambiente laboral y las condiciones idóneas para el establecimiento y sostenibilidad de relaciones interpersonales satisfactorias.

### Riesgo social

Subcategoría relacionada:



- ✓ **Riesgo social:** Se refiere a situaciones que afectan la vida, el bienestar y las relaciones de los seres humanos en comunidad.

**Subsidios económicos:** el subsidio consiste en aquellas ayudas económicas que se brindan a los estudiantes. Las siguientes subcategorías podrán utilizarse cuando el centro educativo siguiendo el debido proceso, utilizando los diferentes protocolos, mecanismos dispuestos y así como el marco normativo que regula estos subsidios.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ Problemas con servicio de comedor (becas):
- ✓ Problemas con servicio de transporte (becas):

**Violencia en centros educativos:** Las siguientes subcategorías podrán utilizarse cuando el centro educativo siguiendo el debido proceso, utilizando los diferentes protocolos y mecanismos dispuestos, el evento que se presenta genera un riesgo o requiere atención inmediata y ser del conocimiento de otras instancias ministeriales.

Subcategorías relacionadas:

- ✓ **Abuso sexual:** Aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual entre pares y que no esté tipificado dentro de los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de acoso y/o hostigamiento 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).

- ✓ Bullying: diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonismo, acoso escolar, intimidación y maltrato entre pares, entre otros.
- ✓ Bullying homofóbico: Discriminación basada en la etnia, discapacidad o religión es inaceptable, también lo es la discriminación motivada por la orientación sexual y las identidades de género (supuesta o real). Viola el derecho a la educación y menoscaba los logros académicos de las personas afectadas.
- ✓ Violencia física: Es toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.
- ✓ Lesiones autoinfligidas: el acto intencionado de hacerse daño sin la intención de morir; describe a alguien que sufre, es el “lenguaje del dolor”, el acto de dañarse a uno mismo con la intención de tolerar un estado emocional que no puede ser contenido o expresado de una manera más adaptativa. También es la intención de luchar y de seguir con vida, pues la mayoría de las personas que se autolesionan quieren vivir, no morir.
- ✓ Riesgo por tentativas de suicidio: Es el resultado no fatal de una acción contra sí mismo, en la que existe toda la intención y voluntad de causarse la muerte.
- ✓ Riesgo de suicidio: Es la posibilidad de que una persona atente deliberadamente contra su vida.
- ✓ Violencia por razones de género: cualquier acción o conducta que cause daño, sufrimiento o muerte a una persona por su género.



- ✓ Violencia psicológica: Comprende todas 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. El componente psicológico está en todas las formas de bullying.
- ✓ Suicidio: El suicidio es toda acción que realiza un individuo con la finalidad de quitarse la vida. Se debe tener claridad que una persona con ideación suicida no siempre tiene como fin la muerte, sino que manifiesta el deseo real de eliminar el dolor psicológico y/o emocional que se ha vuelto insoportable; por ello, lo que requiere es salir de la experiencia de dolor, pero, a veces, al no contar con recursos externos e internos, puede terminar acabando con su vida.
- ✓ Prejuicios culturales: actitudes o pensamientos negativos que una persona tiene hacia un grupo de personas que considera ajeno a su propio grupo.
- ✓ Ciberbullying: Usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para hacer bullying: mensajes de texto, redes sociales, por Internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo. Basta con subir una sola vez una imagen a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a la imagen. ayudar a que una agresión se propague por la red causa daño y hace responsable a esa persona también, porque puede no haber iniciado ni instado la agresión, pero la perpetra al continuarla o repetirla, al mantener viva la agresión que afecta a la persona violentada.



- ✓ Femicidio: es la más grave de las violencias de género, en la cual una mujer es asesinada, para el caso del MEP estudiante o funcionaria.
- ✓ Homicidio
- ✓ Riesgo por tentativas de homicidio
- ✓ Amenaza de bomba
- ✓ Simulacros (tiroteo, bombas, sicariato)





## 15.4.1 Bibliografía consultada en el anexo de categorías y subcategorías

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1996). Ley 7600. Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Costa Rica.

CENAREC (2009) Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Compendio Ley 8661. San José, Costa Rica.

Comisión Nacional de Emergencias (2014) Normas de planes de preparativos y respuesta ante emergencias para centros laborales o de ocupación pública, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/norma-planes-preparativos-respuesta-emergencias-centros-laborales.pdf>

Corrales S. (2016) Factores determinantes del desempeño educativo de los estudiantes de secundaria de Costa Rica, recuperado de Factores determinantes del desempeño educativo de los estudiantes de secundaria de Costa Rica

Decreto 9849 Reconocer y garantizar el derecho humano de acceso al agua, reforma Constitución Política, recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=91812](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=91812)

El decálogo del maestro innovador del siglo XXI, recuperado de <https://recla.org/blog/habilidades-docentes-del-futuro/#:~:text=de%20la%20educaci%C3%B3n-,Habilidad%204:%20Comunicaci%C3%B3n%20efectiva,del%20mundo%20laboral%20y%20personal.>

Fernández, A. (2011). Prejuicios y Estereotipos. Refranes, chistes y acertijos reproductores y transgresores. Revista de Antropología Experimental, 11. Universidad de Jaén (España). Recuperado de [www.ujaen.es/huesped/rae/articulos2011/22fernandez11.pdf](http://www.ujaen.es/huesped/rae/articulos2011/22fernandez11.pdf)

Instituto Nacional de las Mujeres (2011), ¡Escuelas para el cambio! igualdad y la equidad de género en la cultura escolar, recuperado de Escuelas para el Cambio: igualdad y equidad de género en la cultura escolar | Ministerio de Educación Pública

Instituto sobre el Alcoholismo y Farmacodependencia (2015), Atlas del consumo, recuperado de <https://www.iafa.go.cr/wp-content/uploads/2022/08/IAFA-AtlasDelConsumo2015.pdf>



Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo (2005), recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=56178](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=56178)

Ministerio de Educación (2003) Reglamento General de Juntas de Educación y Juntas Administrativas, recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=76782](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=76782)

Ministerio de Educación Pública (2020) Compendio de ofertas y servicios del Sistema Educativo Costarricense, recuperado de [https://detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce\\_mep\\_go\\_cr/adjuntos/compendio-ofertas-servicios-mep-2020.pdf](https://detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce_mep_go_cr/adjuntos/compendio-ofertas-servicios-mep-2020.pdf)

Ministerio de Educación Pública (2021) Orientaciones de mediación pedagógica para la educación combinada, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/orientaciones-mediacion-pedagogica-educacion-combinada.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2001) Reglamento de Servicio de Conserjería de las Instituciones Educativas Oficiales Decreto 29773-MP, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/reglamento-servicio-conserjeria.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2009), Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/media/reglamento-evaluacion-aprendizajes.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2012) Lineamientos Dirección de Programas de Equidad, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-07/LineamientosDPE.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2012) Política de Infraestructura Educativa.

Ministerio de Educación Pública (2016) Lineamientos sobre horarios para los diferentes ciclos, niveles, ofertas y modalidades del sistema educativo costarricense, recuperado de [https://dgth.mep.go.cr/wp-content/uploads/2022/10/Lineamientos-de-Horarios-2016-VersiA%C2%B3n-final\\_compressed.pdf](https://dgth.mep.go.cr/wp-content/uploads/2022/10/Lineamientos-de-Horarios-2016-VersiA%C2%B3n-final_compressed.pdf)

Ministerio de Educación Pública (2017) Acompañamiento a las familias con estudiantes con discapacidad en los centros educativos, recuperado de



[https://ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc\\_mep\\_go\\_cr/archivos/guia\\_didactica\\_de\\_acompanamiento\\_a\\_las\\_familias\\_0.pdf](https://ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc_mep_go_cr/archivos/guia_didactica_de_acompanamiento_a_las_familias_0.pdf)

Ministerio de Educación Pública (2017), Manual para la prevención y atención de conflictos en las instituciones educativas públicas, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/manual-para-prevencion-atencion-conflictos-2017.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2019) Instructivo de nombramientos interinos iguales o menores a 35 días en las DRE, recuperado de [https://dgth.mep.go.cr/wp-content/uploads/2019/11/2019-11-18\\_drh-ins-05-darh-092.pdf](https://dgth.mep.go.cr/wp-content/uploads/2019/11/2019-11-18_drh-ins-05-darh-092.pdf)

Ministerio de Educación Pública (2020) Guía para la elaboración de planes de gestión del riesgo en centros educativos

Ministerio de Educación Pública (2020) Manual de ética y conducta, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/manual-etica-conducta.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2020) Oficio DGDR-0381-03-2020, Priorización para que los centros educativos mediante el uso de los recursos de la Ley 6746 prioricen con urgencia la compra de suministros de limpieza y aseo.

Ministerio de Educación Pública (2020), Guía para la prevención y atención de situaciones multicausales de conflictos en instituciones públicas, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2023-03/guia-prevencion-atencion-conflictos.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2021) Orientaciones para el abordaje integral de la población vulnerable y las personas en riesgo de exclusión educativa, recuperado de <https://mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/Orientacion-Abordaje-Integral-Poblacion-Vulnerable-Riesgo-Exclusion-Educativa.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2022) Estrategia “Regresar”, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-08/inf-estrategia-regresar.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2022) Instructivo proceso de evaluación del desempeño Título II, recuperado de <https://dgth.mep.go.cr/wp-content/uploads/2024/11/Instructivo-Proceso-Evaluacion-Desempeno-Titulo-II-2024-V3.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2022) Mi labor como docente guía o docente de grado, recuperado de [labor-como-docente-guia-docente-grado.pdf](https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-08/inf-labor-como-docente-guia-docente-grado.pdf)

Ministerio de Educación Pública (2022) Orientaciones técnicas para el abordaje en procesos de duelo en el ámbito educativo, recuperado de



[mep.go.cr/sites/default/files/202403/orientacionestecnicaabordajeprocessosduelo.pdf](https://mep.go.cr/sites/default/files/202403/orientacionestecnicaabordajeprocessosduelo.pdf)

Ministerio de Educación Pública (2022) Protocolo para la para limpieza y desinfección de espacios físicos en las Oficinas centrales, Direcciones Regionales de Educación y Centros Educativos públicos y privados ante el Coronavirus (COVID-19), recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/protocolo-correcta-limpieza-desinfeccion-2022.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2022) Protocolo: Reactivación del curso lectivo, en centros educativos privados ante la emergencia por el Coronavirus (COVID-19), recuperado de <https://mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/protocolo-reactivacion-curso-lectivo-centros-educativos-privados-230821.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2022) Reglamento de Requerimientos de Diseño Arquitectónico sobre Edificios para la Educación Pública y Privada en Costa Rica, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-11/InfDemandaCapacidadLocativa.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2022) RESOLUCIÓN N° MEP-003-2022 / MS-DM-1001-2022

Ministerio de Educación Pública (2024) Guía para el análisis de los factores protectores y de riesgo para el abordaje de la exclusión, permanencia y reincorporación estudiantil, recuperado <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-04/guiaanalisisfactoresprotectores.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2024) Guía para la implementación de la ruta de alerta temprana en los centros educativos, recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-04/guiaimplementacionalertatemprana.pdf>

Ministerio de Educación Pública Decreto Ejecutivo 38170-MEP Organización administrativa de la oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública, recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=76554](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=76554)

Ministerio de Educación Pública Procedimiento de comunicación y acción ante eventos o brotes por intoxicaciones de enfermedades transmitidas por alimentos y/o plaguicidas en centros educativos, recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos-left/documentos-ministerio-de-salud/vigilancia-de-la-salud/normas-protocolos->



guias-y-lineamientos/enfermedades-transmitidas-por-alimentos-y-  
agua/intoxicaciones-alimentarias/6803-procedimiento-de-comunicacion-y-accion-  
ante-eventos-o-brotos-por-intoxicaciones-de-enfermedades-transmitidas-por-  
alimentos-y-o-plaguicidas-en-centros-educativos/file

Ministerio de Educación Pública Protocolos de actuación y normativa vigente,  
recuperado de <https://www.mep.go.cr/programas-proyectos/protocolos-actuación>

Ministerio de Educación Pública, Catálogo de Alerta temprana, recuperado de  
<https://adminmepcr->

[my.sharepoint.com/:x/r/personal/mauricio\\_cubero\\_madrugal\\_mep\\_go\\_cr/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B0326DED0-25F8-47EF-8308-B276E904D27E%7D&file=catalogo-alerta-temprana-UPRE-23.xlsx&action=default&mobileredirect=true&wdPreviousSession=41b8352c-9f63-46d6-9cad-2eba3f467d69&wdOrigin=BROWSELINK%2COFU.EXCEL.EDIT-A-COPY&wdPreviousSessionSrc=OFU](https://my.sharepoint.com/:x/r/personal/mauricio_cubero_madrugal_mep_go_cr/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B0326DED0-25F8-47EF-8308-B276E904D27E%7D&file=catalogo-alerta-temprana-UPRE-23.xlsx&action=default&mobileredirect=true&wdPreviousSession=41b8352c-9f63-46d6-9cad-2eba3f467d69&wdOrigin=BROWSELINK%2COFU.EXCEL.EDIT-A-COPY&wdPreviousSessionSrc=OFU)

Ministerio de Educación Pública, Conectividad, recuperado de  
<https://www.mep.go.cr/palabras-clave/conectividad>

Ministerio de Educación Pública, DIE (2011), Conceptos básicos en la planificación  
educativa, recuperado de  
[https://die.mep.go.cr/sites/all/files/diee\\_mep\\_go\\_cr/normativa/conceptos\\_basicos\\_en\\_la\\_planificacion\\_educativa\\_06-12-11.pdf](https://die.mep.go.cr/sites/all/files/diee_mep_go_cr/normativa/conceptos_basicos_en_la_planificacion_educativa_06-12-11.pdf)

Ministerio de Educación Pública, DIE (2018) Reglamento de requerimientos de  
diseño arquitectónico sobre edificios para la educación pública y privada en Costa  
Rica, recuperado de  
[https://www.google.com/search?q=capacidad+locativa&rlz=1C1YTUH\\_esCR1074CR1074&oq=capacidad+locativa&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyCQgAEEUYORiABDIMCAEQIxgnGIAEGIoFMggIAhAAGBYHjIICAMQABgWGB4yBwgEEAAY7wUyBwgFEAAY7wUyBwgGEAAY7wXSAQcyNTZqMGo0qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=capacidad+locativa&rlz=1C1YTUH_esCR1074CR1074&oq=capacidad+locativa&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyCQgAEEUYORiABDIMCAEQIxgnGIAEGIoFMggIAhAAGBYHjIICAMQABgWGB4yBwgEEAAY7wUyBwgFEAAY7wUyBwgGEAAY7wXSAQcyNTZqMGo0qAIAAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Ministerio de Educación Pública, Faltas disciplinarias y sanciones

Ministerio de Educación Pública, Licencias, recuperado de  
<https://dgth.mep.go.cr/licencias-y-permisos/>

Ministerio de Salud (2018) Reglamento General para Autorizaciones y Permisos  
Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud, recuperado de  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81043&nValor3=103191&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81043&nValor3=103191&strTipM=TC)



Ministerio de Salud (2020) LS-CS-014. Lineamientos generales para la reanudación de servicios presenciales en Centros Educativos públicos y privados ante el Coronavirus (COVID-19), recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/mep-lineamiento-reinicio-clases-090622.pdf>

Ministerio de Salud, Boletines de Epidemiológicos, recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca/material-educativo/material-publicado/boletines/boletines-vigilancia-vs-enfermedades-de-transmision-vectorial>

Ministerio de Salud, Boletines de Epidemiológicos, recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca/material-educativo/material-de-comunicacion>

Ministerio de Trabajo (1977) Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=57796&nValor3=103868&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=57796&nValor3=103868&strTipM=TC)

República de Costa Rica (1994) Ley de Bienestar de los Animales, recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=24319&nValor3=25739&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=24319&nValor3=25739&strTipM=TC)

República de Costa Rica (2012) Ley N° 9095 o Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74132&nValor3=0&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74132&nValor3=0&strTipM=TC)

Servicio Nacional Salud Animal, Leyes, recuperado de <https://www.senasa.go.cr/informacion/legislacion-y-normativa/leyes>