



**Aspectos sobre recepción, clasificación, atención,
seguimiento y cierre de denuncias por violencia en
centros educativos para el diseño de un sistema de
gestión integrado en el MEP**



Investigadora

Doris María Chavarría Arias



371.5
C512a

Chavarría Arias, Doris María

Aspectos sobre recepción, clasificación, atención seguimiento y cierre de denuncias por violencia en centros educativos para el diseño de un sistema de gestión integrado en el MEP / Ministerio de Educación Pública, Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional, Dirección de Planificación Institucional, Departamento de Estudios e Investigación Educativa; Doris María Chavarría Arias – 1a. ed. -- San José, Costa Rica: Ministerio de Educación Pública, 2025.

145 páginas; 21 cm.; peso 6,48 megabytes.

ISBN: 978-9977-60-632-3 (digital)

1. EDUCACIÓN 2. VIOLENCIA 3. ACOSO 4. COMPORTAMIENTO DEL ALUMNO 5. PROBLEMAS SOCIALES 6. COSTA RICA. I. TÍTULO.



Tabla de contenidos

Índice de tablas	5
Índice de figuras	7
Lista de abreviaturas y siglas	9
Presentación	11
Capítulo 1. Introducción	12
1.1. Estado del arte	13
1.2. Justificación del estudio.....	19
Capítulo 2. Marco de referencia	26
2.1. Normativa asociada al derecho a la educación y atención de violencia en los centros educativos	26
2.2. Tipos y conceptos de violencia.....	32
2.3. Acercamiento a las buenas prácticas	36
2.4. Protocolos de actuación en situaciones de violencia en los centros educativos	37
2.5. Dependencias responsables de la gestión de denuncias por violencia en centros educativos.....	41
Capítulo 3. Metodología	49
3.1. Enfoque y alcance de la investigación.....	49
3.2. Objetivos de estudio y categorías de análisis	49
3.3. Población de estudio	51
3.4. Fuentes de información	51
3.5. Diseño metodológico de la investigación	53
Capítulo 4. Análisis de información	56
4.1. Sistema de gestión de denuncias por manifestaciones de violencia, riesgo y vulnerabilidad en centros educativos que se implementa en la CDE	56
4.1.1. Ámbito de competencia.....	56
4.1.2. Flujo de trabajo para la gestión de denuncias	57
4.1.3. Herramientas tecnológicas, recurso humano y plazos	69



4.1.4. Hallazgos positivos y limitaciones identificadas	84
4.2. Sistema de gestión de denuncias por manifestaciones de violencia en centros educativos que se implementa en el DAD	87
4.2.1. Ámbito de competencia.....	88
4.2.2. Flujo de trabajo para la gestión de denuncias	88
4.2.3. Recurso humano, herramientas tecnológicas y plazos.....	99
4.2.4. Hallazgos positivos y limitaciones identificadas	108
4.3. Registro de buenas prácticas recomendadas por organismos internacionales asociadas con sistemas integrados de gestión de denuncias por violencia	112
4.3.1. Principios rectores de un sistema de gestión de denuncias eficaz	112
4.3.2. Componentes clave del ciclo de gestión de denuncias	118
4.3.3. Habilitadores estructurales para un sistema sostenible y confiable	123
4.3.4. Síntesis de buenas prácticas recomendadas	125
4.4. Contraste entre la gestión de denuncias en las dependencias en estudio y las buenas prácticas internacionales	127
4.4.1. Principios rectores	127
4.4.2. Componentes clave	128
4.4.3. Habilitadores estructurales.....	129
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones	131
5.1. Conclusiones.....	131
5.2. Recomendaciones.....	134
Referencias	136



Índice de tablas

Tabla 1. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según nivel educativo, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023	20
Tabla 2. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según tipo de violencia, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023	21
Tabla 3. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según participantes, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023	22
Tabla 4. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según dirección regional, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023	23
Tabla 5. Diseño metodológico de la investigación.....	54
Tabla 6. Canales de recepción de denuncias en la CDE	58
Tabla 7. Módulos principales del SISDEN.....	70
Tabla 8. Beneficios operativos del SISDEN	72
Tabla 9. Limitaciones en la funcionalidad de módulos del SISDEN.....	73
Tabla 10. Otras herramientas tecnológicas de la CDE para gestión de denuncias	74
Tabla 11. SISPE: Plataforma digital integrada que funcionará a partir de enero 2026	75
Tabla 12. Funcionalidades clave del SISDEN y estado proyectado en transición al SISPE	78
Tabla 13. Hallazgos positivos identificados en el sistema de gestión denuncias de la CDE	84
Tabla 14. Limitaciones identificadas en el sistema de gestión denuncias de la CDE	86
Tabla 15. Tipo de firma y canal de denuncias por el formulario DRH-FOR-06-DGD-540	89
Tabla 16. Unidades especializadas del DAD según naturaleza de la falta	92
Tabla 17. Resultados de revisión realizada por jefatura de unidad y acción consecuente.....	93
Tabla 18. Tipo de falta, gestión y sanción potencial.....	93
Tabla 19. Tipos de denuncias que se pueden presentar al DAD.....	95



Tabla 20. Rol del personal del DAD y responsabilidades principales	99
Tabla 21. Etapas y plazos del proceso disciplinario en el DAD	107
Tabla 22. Hallazgos positivos identificados en el sistema de gestión denuncias del DAD	108
Tabla 23. Limitaciones identificadas en el sistema de gestión denuncias del DAD	110
Tabla 24. Canales de denuncia basados en buenas prácticas internacionales	118
Tabla 25. Etapas de la entrevista de declaración testimonial	121
Tabla 26. Síntesis de buenas prácticas internacionales para un sistema integral de gestión de denuncias robusto y confiable	126



Índice de figuras

Figura 1. Ley n.º 8805: Responsabilidades de prevención.....	28
Figura 2. Manifestaciones del acoso sexual.....	29
Figura 3. Medidas de prevención en cumplimiento de la Ley n.º 9999.....	31
Figura 4. Tipos de violencia	33
Figura 5. Conceptos de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento en los centros educativos.....	34
Figura 6. Principios generales de actuación en situaciones de violencia	38
Figura 7. Pasos de activación: Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual	40
Figura 8. Funciones de la CDE vinculadas con denuncias en los centros educativos.....	42
Figura 9. Trámite de denuncias	43
Figura 10. Funciones del DAD vinculadas con reclamos y procedimientos disciplinarios en los centros educativos	44
Figura 11. Denuncias por presuntas faltas cometidas por personal del centro educativo aplicables y no aplicables ante el DAD según bloque normativo.....	45
Figura 12. Denuncias disciplinarias, de connotación sexual y de mera constatación	46
Figura 13. Gestión del DAD: Denuncias disciplinarias, de mera constatación y de connotación sexual.....	47
Figura 14. Denuncias y repercusiones a nivel social.....	48
Figura 15. Objetivos de estudio y categorías de análisis de la investigación.....	50
Figura 16. Consideraciones para selección de publicaciones de organismos internacionales asociadas con buenas prácticas en sistemas integrales de gestión de denuncias por violencia	53
Figura 17. Categorías y subcategorías ligadas a temáticas de violencia en la CDE	62
Figura 18. Acciones de seguimiento en el proceso de gestión de denuncias por violencia en centros educativos.....	67



Figura 19. Cambio de color del número de expediente según tiempo transcurrido desde fecha de registro a la fecha actual	68
Figura 20. Personal de la CDE	80
Figura 21. Composición interdisciplinaria del equipo técnico de la CDE	81
Figura 22. Tipos de pruebas de denuncias disciplinarias	90
Figura 23. Personal del DAD que interviene en el flujo de denuncias	100
Figura 24. Personal de abogacía del DAD según unidad	101



Lista de abreviaturas y siglas

BII	Business Integrity Initiative
CAIPAD	Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CFI	Corporación Financiera Internacional
CDE	Contraloría de Derechos Estudiantiles
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CIM	Comisión Interamericana de Mujeres
CINDEA	Centros Integrados de Educación de Adultos
DAD	Departamento de Asuntos Disciplinarios
DEIE	Departamento de Estudios e Investigación Educativa
DPI	Dirección de Planificación Institucional
ETIR	Equipos Técnicos Itinerantes Regionales
IPPDH	Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos
IPEC	Institutos Profesionales de Educación Comunitaria
LGTB	Lesbianas, Gay, Transgénero, Bisexuales
MEP	Ministerio de Educación Pública
MERCOSUR	Mercado Común del Sur
MESECVI	Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas



PANEA	Programa de Alimentación y Nutrición del Escolar y del Adolescente
PANI	Patronato Nacional de la Infancia
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SISDEN	Sistema de Denuncias
SISPE	Sistema de Personas Estudiantes
TRS	Three Rivers Software
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UIPPD	Unidad de Investigación Preliminar y Previa Docente
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia / United Nations Children's Fund
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
UPA	Unidad de Procedimiento Administrativo
UPE	Unidad de Procedimientos Especiales
UPMC	Unidad de Procedimientos de Mera Constatación



Presentación

El Departamento de Estudios e Investigación Educativa presenta la investigación titulada *Aspectos sobre recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias por violencia en centros educativos para el diseño de un sistema de gestión integrado en el MEP*, realizada a solicitud de la Dirección de Planificación Institucional mediante el oficio DVM-PICR-DPI-0039-2025 del 24 de enero de 2025.

Esta investigación tuvo por objetivo determinar aspectos relacionados con la recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias por manifestaciones de violencia en los centros educativos que contribuyan al diseño de un sistema de gestión integrado en el Ministerio de Educación Pública.

La investigación se desarrolló bajo una metodología cualitativa con enfoque descriptivo. El análisis se centró en dos dependencias clave de este ministerio responsables de la gestión de denuncias por violencia en centros educativos: la Contraloría de Derechos Estudiantiles y el Departamento de Asuntos Disciplinarios. Los hallazgos se derivaron de entrevistas con las jefaturas de ambas dependencias y del análisis documental de información complementaria a la consulta, sumado al análisis documental de publicaciones de organismos internacionales sobre buenas prácticas vinculadas con sistemas integrales de gestión de denuncias.

El propósito de esta investigación es aportar información que contribuya al diseño de un sistema de gestión integrado en este ministerio.

Natalie Pickering Méndez
Jefatura
Departamento de Estudios e
Investigación Educativa

Yahaira Solís Chaves
Directora
Dirección de Planificación
Institucional



Capítulo 1. Introducción

El Departamento de Estudios e Investigación Educativa (DEIE) en atención al oficio DVM-PICR-DPI-0039-2025 del 24 de enero de 2025 de la Dirección de Planificación Institucional (DPI), desarrolló esta investigación con el propósito de aportar información que contribuya al diseño de un sistema de gestión integrado en el Ministerio de Educación Pública (MEP), que refiere al marco estructural y procedimental que, alineado con los principios de protección y los derechos de la infancia promovidos por los organismos internacionales, asegura un enfoque integral y coherente para la prevención, la detección confidencial, la intervención oportuna y el seguimiento de toda manifestación de violencia escolar, consolidando la ética institucional, la transparencia y la rendición de cuentas en favor de entornos educativos seguros.

El tema y los objetivos de estudio fueron definidos y acordados en reunión celebrada el 06 de marzo de 2025, con el personal de enlace de la investigación designado por el Despacho Ministerial. Posteriormente, dicho personal de enlace, integrado por Margot Lucrecia López Soto y Alejandra María Mora Castrillo, asesoras del Despacho Ministerial, así como Enid Castro Monge, jefatura de la Contraloría de Derechos Estudiantiles (CDE) del MEP, avaló el tema y los objetivos de investigación el 21 de marzo de 2025.

El Despacho del Viceministerio Académico, a solicitud del Despacho Ministerial, emitió el oficio DM-DVM-AC-0801-2025, con fecha 13 de junio 2025, dirigido a las jefaturas de la CDE y del Departamento de Asuntos Disciplinarios (DAD). Mediante este documento, se comunicó formalmente el desarrollo de la investigación y se solicitó la colaboración para atender el requerimiento de información necesario para el proceso.

Este informe se estructura en cinco capítulos: la introducción establece el estado del arte y la justificación; seguida del marco de referencia; la metodología que describe los procedimientos; el análisis de información que presenta los hallazgos; finalizando con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.



1.1. Estado del arte

Seguidamente se presenta información de documentos relacionados con el tema de interés, cuyos aportes resultan de utilidad como antecedentes en el abordaje de este estudio.

El informe denominado *Cómo avanzar en la enseñanza y evaluación de las habilidades sociales y emocionales*, destaca que, con mayor frecuencia dichas habilidades están siendo reconocidas como esenciales y se están incorporando progresivamente en los currículos educativos en diferentes naciones; también, reconoce que su fortalecimiento se relaciona con resultados de vida favorables, tales como éxito académico, mejor desempeño laboral y aumento de tasas de empleo. Además, que las habilidades sociales y emocionales impactan en diferentes resultados de vida y que están correlacionadas con conductas prosociales, compromiso cívico y salud mental. Estas habilidades pueden ser enseñadas mediante intervenciones educativas voluntarias y sus evaluaciones frecuentemente se basan en reportes del personal docente y de personas estudiantes; sin embargo, se están implementando herramientas que se centran en la medición de conductas, que pueden proporcionar datos objetivos, estandarizados y comparables sobre el rendimiento de las personas estudiantes. Este informe recomienda estrategias que las personas responsables de las políticas puedan acoger para el desarrollo social y emocional de las personas menores de edad; asimismo, enfatiza en la importancia de garantizar una educación y evaluación de calidad, fundada en evidencia, que propicie beneficios a largo plazo en la población estudiantil (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2024a).

El informe titulado *Habilidades sociales y emocionales para una vida mejor: Resultados de la Encuesta de la OCDE sobre habilidades sociales y emocionales 2023*, es producto de la recopilación de información internacional sobre habilidades en la población estudiantil con edades de 10 a 15 años. Ese informe examina cómo las habilidades varían de acuerdo con los grupos sociodemográficos y su vinculación con resultados fundamentales en la vida de las personas. Las habilidades sociales y emocionales incluyen regulación emocional, mentalidad abierta, desempeño de tareas, colaboración e interacción con otros. Mediante la encuesta realizada en el proceso se devela que dichas habilidades en la población estudiantil están asociadas con resultados positivos, tales



como comportamientos sanos, mayor satisfacción con la vida, menor ansiedad ante exámenes y clases, planes profesionales más ambiciosos y éxito académico. Además, se evidencia que la distribución de esas habilidades varía entre las personas estudiantes según el contexto socioeconómico, la edad y el género (OCDE, 2024b).

La investigación denominada *Factores detonantes de acoso escolar entre estudiantes de colegios públicos académicos*, indagó sobre los elementos que desencadenan el acoso escolar entre personas estudiantes y las acciones que se ejecutan para prevenirlo y mitigarlo en colegios públicos académicos diurnos con alta incidencia de casos en las direcciones regionales de educación de San José Central, Alajuela y Guápiles. La metodología fue mixta con enfoque exploratorio-descriptivo. Se consultó a personas estudiantes de séptimo año, familias y profesionales en orientación. Se destacan los siguientes resultados: a) El acoso escolar es un fenómeno multicausal, donde la familia incide en la regularización y justificación de la violencia, aumentando su expresión en el espacio educativo y afectando la vida de las personas estudiantes. b) Aunque se ha ofrecido información del tema en los centros educativos, persisten ideas en las familias y en las personas estudiantes que dificultan el abordaje asertivo de esta problemática. c) La violencia psicológica y verbal es común entre personas estudiantes de niveles similares, sin distinción de género, afectando el bienestar académico y emocional. d) Las situaciones de violencia suelen ocurrir en sitios y momentos con poca o nula presencia del personal docente y administrativo. e) Se reconoce la necesidad de planificación de acciones coordinadas para abordar y aminorar este problema. f) Se identifican dificultades presupuestarias que limitan la cantidad de personal de orientación y tiempo disponible para la atención de la población estudiantil, así como problemas de infraestructura y hacinamiento (Escalante Rivera, 2023).

La investigación titulada *Principales retos y aportes del Ministerio de Educación Pública para garantizar el principio de no revictimización de las personas menores de edad en el sistema público costarricense*, determinó los principales aportes y retos de este ministerio para la no revictimización de esta población. La metodología implementada fue mixta. Se destacan los siguientes resultados: a) Los procedimientos implementados por el Departamento de Asuntos Disciplinarios (DAD) de la Dirección de Gestión del Talento Humano para la aplicación de la Ley n.º 9999 han sido semejantes a



nivel regional y nacional, con diferencias por tipo de violencia. b) Se determinaron disimilitudes entre el procedimiento seguido para el personal del Título I y del Título II, con respecto a la forma y tiempo en que se realizan. c) Se devela que el momento con mayor susceptibilidad a la revictimización es durante la denuncia. d) Se reconoce la falta de reglamentación interna para el cumplimiento de la Ley n.º 9999 y problemas con la aplicación de las reubicaciones (Rodríguez Pagani, 2023).

La investigación denominada *Percepciones de estudiantes de sexto año sobre prácticas que se implementan para el aprendizaje de habilidades socioemocionales en las aulas en el 2023*, tuvo por objetivo determinar las percepciones de dichas personas estudiantes de escuelas públicas sobre las prácticas realizadas en las aulas para el aprendizaje del pensamiento sistémico, ciudadanía global y local, responsabilidad personal y social, relacionadas con las competencias para una ciudadanía responsable y solidaria. La metodología efectuada fue cuantitativa con alcance descriptivo, se aplicó una encuesta en línea a una muestra representativa y aleatoria de estudiantes de sexto año de escuelas públicas a nivel nacional. Se destacan los siguientes resultados: a) Las personas estudiantes consultadas perciben que se han ejecutado diversas actividades, acciones y prácticas en las aulas vinculadas con indicadores de las habilidades socioemocionales estudiadas. b) Se registra la participación y el apoyo de la comunidad educativa. c) Se reconocen aspectos de interés que requieren atención para la mejora de la enseñanza aprendizaje de esas habilidades. d) Se evidencia similitudes al comparar las percepciones de las personas estudiantes sobre las prácticas en las aulas con respecto a sus autopercepciones de las actividades cotidianas. e) La transversalidad de las habilidades socioemocionales relacionadas con las competencias para la ciudadanía responsable y solidaria se evidencia en los aprendizajes de las acciones, en las prácticas auto percibidas por las personas estudiantes y en el progreso de dichas competencias (Chavarría Arias, 2023).

El informe titulado *Casos de violencia intrafamiliar, extrafamiliar y escolar, 2018-2020*, ofrece un análisis de los casos de violencia reportados entre los años 2018 y 2020 al Departamento de Análisis Estadístico de este ministerio, ocurridos dentro y fuera del entorno educativo según dirección regional de educación. La primera parte del informe desarrolla conceptos y normativa relacionada con violencia intrafamiliar, extrafamiliar, en



línea, en el noviazgo, en los centros educativos y tipos de armas; mientras que la segunda parte incluye estadísticas de diversos casos de manifestaciones de violencia que abarcan la educación preescolar, escuelas diurnas y nocturnas, colegios diurnos y nocturnos, educación especial y otros centros educativos especializados. Las estadísticas consideran incidentes de violencia entre personas estudiantes, de estudiantes a docentes, de estudiantes a otro personal, de docentes a estudiantes y de otro personal a estudiantes. Finalmente, la tercera parte corresponde a las acciones preventivas y de atención que se ofrecen en el MEP y presenta estadísticas relacionadas con el Programa Nacional de Convivencia en Centros Educativos y con los diferentes protocolos de prevención y actuación de denuncias de casos de violencia que acontecen en el ámbito educativo (Cartín Sánchez, 2022).

El estudio denominado *Sistematización de indicadores de género en el sistema educativo costarricense y su aporte para la construcción de la política para la igualdad y equidad de género en el Ministerio de Educación Pública*, se desarrolló a solicitud de la Unidad para la Promoción de la Igualdad de Género del Despacho Ministerial. Su objetivo principal fue sistematizar variables, datos e indicadores de género utilizados por las dependencias del MEP, abarcando categorías académicas, sociales, administrativas y de gestión, para proporcionar insumos a la futura política institucional en igualdad y equidad de género. Este estudio documental con alcance descriptivo analizó información del periodo 2021-2022, así como entrevistas a personas encargadas de producir datos segregados por sexo o género de este ministerio y de instituciones externas. Se destacan los siguientes resultados: a) Las dependencias del MEP producen datos desagregados por sexo, que no son suficientes para ahondar en la dinámica de las brechas de igualdad y equidad de género. b) La información producida esencialmente es cuantitativa descriptiva. c) Existen limitaciones en la producción de datos con perspectiva de género y desconocimiento de directrices institucionales en la temática. d) Las restricciones presupuestarias imposibilitan el fortalecimiento de acciones para el mejoramiento de la producción de datos vinculados con género. e) Es necesaria la incorporación de la perspectiva de género en el sistema de información de este ministerio para el abordaje efectivo de las brechas de igualdad y equidad de género (Escalante Rivera, 2022).



El documento titulado *Buenas prácticas en materia de integridad, transparencia y ética pública a nivel internacional*, destaca que la integridad en la función pública se ha entendido principalmente como el cumplimiento de normas, procesos de auditoría y control por parte de los agentes; se reconoce que se ha adoptado una visión más amplia de la integridad, que respeta el marco normativo y enfatiza el compromiso de garantizar que los principios orientados a la protección del interés público prevalezcan sobre los intereses privados. Se menciona que para lograr ese objetivo es esencial el desarrollo de una cultura organizacional que fomente comportamientos alineados con principios y valores éticos compartidos. Este documento es el resultado de la búsqueda, análisis y selección de buenas prácticas internacionales en integridad, transparencia y ética pública, que sirvan de referencia para el análisis y ejecución de políticas públicas a nivel estatal y sectorial (Taurel Xifra, 2022).

El informe denominado *Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar*, realiza el análisis de encuestas mundiales y regionales que incluyen a 144 países y territorios, sobre datos relacionados con la prevalencia y tendencias mundiales de la violencia y el acoso escolar, así como del impacto en la salud mental, en la calidad de vida y en el rendimiento académico de las personas estudiantes. Al respecto, se destacan los siguientes resultados: a) El 32% de personas estudiantes han sido intimidadas por otros estudiantes en los centros educativos al menos una vez en el último mes, y en porcentaje semejante han sido afectadas por violencia física. b) En las regiones acontece con mayor frecuencia la intimidación física, seguida por el acoso sexual. c) La violencia e intimidación provoca efectos nocivos en la calidad de vida, salud mental y rendimiento académico de la población estudiantil. d) Las personas intimidadas son más propensas a aislarse del centro educativo y no asistir a lecciones. e) Las personas estudiantes percibidas como distintas están más expuestas a ser intimidadas. f) Las causas más comunes de intimidación son la apariencia física, la raza, la nacionalidad y el color de la piel. g) El acoso físico es el más común entre hombres y el acoso psicológico es el más frecuente entre mujeres. h) Alrededor de la mitad de los países y territorios estudiados han reducido las manifestaciones de intimidación y los ataques físicos; asimismo, presentan factores de éxito en común que se citan seguidamente: i) Promoción del clima escolar mediante ambientes positivos y seguros. ii) Implementación de sistemas eficaces de denuncias. iii) Seguimiento de casos de violencia y acoso



escolar. iv) Desarrollo de programas e intervenciones fundados en datos empíricos. v) Formación y apoyo al personal docente. vi) Respaldo y orientación a las personas estudiantes afectadas. vii) Empoderamiento y fomento de la participación de la población estudiantil. En general, se reconoce la relevancia del liderazgo y el compromiso político, así como la necesidad de un marco jurídico y normativo robusto para la disminución de la violencia en los centros educativos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2021).

La *Guía de buenas prácticas y orientaciones básicas para la implementación de decisiones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos*, sistematiza una serie de prácticas efectivas para la ejecución de sus recomendaciones con resultados favorables. Esta guía se centra en la necesidad de garantizar el cumplimiento efectivo de las decisiones emitidas por dicha comisión. También, destaca las acciones realizadas en los países de la región para efectuar las recomendaciones que se plantean, profundiza en información relacionada con el cumplimiento para fomentar el intercambio de las buenas prácticas y experiencias entre los diversos actores del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, así como promover el acatamiento y la ejecución de las recomendaciones para el robustecimiento de la justicia en beneficio de las personas víctimas, sus familias y la sociedad (Comisión Interamericana de Derechos Humanos [CIDH], 2021).

La investigación denominada *Manifestaciones, efectos y reacciones ante el hostigamiento sexual en la población estudiantil de undécimo durante su permanencia en colegios técnicos profesionales*, tuvo por objetivo determinar las manifestaciones, efectos y reacciones ante el acoso sexual de estudiantes de undécimo año de colegios técnicos profesionales. La metodología fue cuantitativa con enfoque descriptivo, se consultó a estudiantes de undécimo año de colegios técnicos profesionales públicos diurnos a nivel nacional. Se destacan los siguientes resultados: a) El acoso sexual afecta a un porcentaje significativo de personas estudiantes de undécimo año, siendo la mayoría de las víctimas mujeres. b) Los perpetradores de acoso sexual son mayoritariamente estudiantes hombres y docentes hombres. c) Los efectos más destacados del acoso sexual incluyen enojo, vergüenza, inseguridad, dolor de cabeza, desconcentración y miedo. d) La falta de denuncia se atribuye a la falta de información sobre el tema y a la



desventaja de poder entre las personas víctimas y acosadoras. e) Las acciones ejecutadas para la prevención, investigación y sanción del acoso sexual han sido insuficientes (Chavarría Arias, 2020).

A pesar de que en los informes citados no se indagó concretamente sobre aspectos relacionados con recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias por manifestaciones de violencia en centros educativos, los hallazgos dejan en evidencia limitaciones en la coordinación intrainstitucional y en las medidas preventivas y sancionadoras en esta temática, así como necesidades relacionadas con la divulgación de reglamentos y protocolos. También, deficiencias de recursos que obstaculizan la respuesta y atención eficaz a las denuncias vinculadas con violencia en el ámbito educativo. Asimismo, las experiencias en la implementación de estrategias y mecanismos para el desarrollo de habilidades socioemocionales y las buenas prácticas vinculadas con la gestión de denuncias son aspectos por considerar para el fomento de entornos educativos seguros y promotores de la sana convivencia.

1.2. Justificación del estudio

El MEP ha implementado diversas estrategias orientadas a promover espacios socializadores del aprendizaje de una convivencia fundada en la justicia y equidad para el fortalecimiento de una cultura de paz. Asimismo, cuenta con protocolos para la atención de denuncias con la finalidad de fomentar acciones de prevención de la violencia y promover la paz; no obstante, se siguen suscitando casos de violencia en los centros educativos que afectan el bienestar y el desarrollo integral de las personas.

De acuerdo con datos del Departamento de Análisis Estadístico en los años 2020 al 2023 se destaca el nivel de III Ciclo y Educación Diversificada por ser el que ha presentado mayor cantidad de casos de violencia en los centros educativos.

El detalle de los datos por nivel educativo se puede apreciar en la Tabla 1.



Tabla 1. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según nivel educativo, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023

Nivel educativo	2020	2021	2022	2023
Total	2.338	4.407	26.647	27.861
Preescolar	115	123	776	768
I y II Ciclos ^{1/}	545	1.511	6.596	8.513
Escuelas Nocturnas	-	-	2	1
III Ciclo y Educación Diversificada ^{2/}	1.457	2.664	18.891	18.157
Colegio Nacional Virtual	16	7	15	-
Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC)	78	8	108	106
Centros Integrados de Educación de Adultos (CINDEA)	101	56	180	300
Centros de Educación Especial	-	3	7	4
Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD)	26	35	72	12

Nota. Los datos corresponden a la cantidad de casos de violencia y no de cantidad de estudiantes involucrados en situaciones de violencia, debido a que en un evento de violencia pueden participar varios estudiantes, o puede suceder que un mismo estudiante esté incluido en varios reportes de violencia.

^{1/}Incluye Aula Integrada y Aula Edad.

^{2/}Incluye Plan Nacional.

Adaptado de Departamento de Análisis Estadístico del MEP, comunicación personal, comunicación personal, 30 de abril de 2025.

Por otra parte, se destaca la violencia física, verbal, acoso escolar o *bullying* y psicológica entre los tipos que presentan mayor cantidad de casos en los años del 2020 al 2023.

Los datos por tipo de violencia en los centros educativos se muestran en la Tabla 2.



Tabla 2. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según tipo de violencia, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023

Tipo de violencia	2020	2021	2022	2023
Total	2.338	4.407	26.647	27.861
Física	327	871	7.651	7.773
Verbal	523	1.211	7.606	7.737
Acoso escolar o <i>bullying</i>	263	656	2.789	3.334
Psicológica	623	547	2.662	2.891
<i>Cyberbullying</i>	241	291	1.271	1.593
Robos	51	136	1.476	1.433
Escrita	123	188	594	717
Destrucción de materiales	36	113	765	667
Acoso y hostigamiento sexual	28	132	549	441
Sexual	23	48	308	289
Abuso sexual	10	58	169	179
Relación impropia	31	51	126	179
Situaciones de acoso callejero en espacios públicos	-	-	-	116
Discriminación por orientación sexual	11	27	148	100
Violación sexual	7	15	66	83
Discriminación racial	7	17	81	72
Discriminación por xenofobia	16	15	68	65
Violencia en línea: corrupción y/o seducción de personas menores de edad	-	-	-	62
Discriminación por identidad de género	3	6	60	45
Explotación sexual comercial	2	-	5	6
Otros	13	25	253	69

Nota. Los datos corresponden a la cantidad de casos de violencia y no de cantidad de estudiantes involucrados en situaciones de violencia, debido a que en un evento de violencia pueden participar varios estudiantes, o puede suceder que un mismo estudiante esté incluido en varios reportes de violencia.

Adaptado del Departamento de Análisis Estadístico del MEP, comunicación personal, 30 de abril de 2025.



La violencia en los centros educativos es producto de diferentes situaciones conflictivas entre variadas personas que conforman la comunidad educativa. Al respecto, la mayor cantidad de casos de violencia en los centros educativos en los años del 2020 al 2023 se concentra entre personas estudiantes, mientras que el segundo lugar lo ocupa de personas estudiantes a docentes.

El detalle según participantes en los casos de violencia se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según participantes, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023

Participantes	2020	2021	2022	2023
Total	2.338	4.407	26.647	27.861
Entre estudiantes	2.026	3.847	24.641	25.935
De estudiantes a docentes	158	172	845	1.053
De docentes a estudiantes	69	223	684	383
De otro personal ^{1/} a estudiantes	51	117	246	318
De estudiantes a otro personal ^{1/}	34	48	231	172

Nota. Los datos corresponden a la cantidad de casos de violencia y no de cantidad de estudiantes involucrados en situaciones de violencia, debido a que en un evento de violencia pueden participar varios estudiantes, o puede suceder que un mismo estudiante esté incluido en varios reportes de violencia.

^{1/}Otro personal se refiere a Administrativos-Docentes, Técnicos-Docentes, Administrativos y de Servicios.

Adaptado de Departamento de Análisis Estadístico del MEP, comunicación personal, 30 de abril de 2025.

En lo que se refiere a las direcciones regionales de educación que reportan mayor cantidad de casos de violencia en los centros educativos en los años del 2020 al 2023, se destacan: Alajuela, Cartago, San José Central, San Carlos, Heredia, Desamparados, San José Norte y Occidente.

La cantidad de casos de violencia en los centros educativos según dirección regional de educación se presenta en detalle en la Tabla 4.



Tabla 4. Casos registrados de violencia en el centro educativo, según dirección regional, dependencia pública, privada y subvencionada, 2020-2023

Dirección regional	2020	2021	2022	2023
Total	2.338	4.407	26.647	27.861
Alajuela	208	426	2.781	3.125
Cartago	243	328	1.993	2.221
San José Central	200	204	2.338	2.076
San Carlos	89	281	1.257	1.936
Heredia	170	272	2.379	1.856
Desamparados	152	151	1.739	1.786
San José Norte	54	276	1.376	1.673
Occidente	212	240	962	1.605
Limón	57	207	1.058	1.378
San José Oeste	82	326	1.805	1.263
Coto	78	218	842	1.233
Santa Cruz	104	255	953	1.110
Guápiles	145	272	1.293	789
Liberia	41	146	684	719
Pérez Zeledón	76	84	909	663
Turrialba	57	48	392	574
Puntarenas	127	149	890	498
Sarapiquí	32	74	338	481
Grande del Térraba	22	98	435	470
Zona Norte-Norte	88	62	474	460
Nicoya	20	64	398	378
Cañas	9	98	429	367
Aguirre	24	8	269	349
Puriscal	13	49	222	302
Los Santos	7	37	187	235
Sulá	27	15	159	171
Peninsular	1	19	85	143

Nota. Los datos corresponden a la cantidad de casos de violencia y no de cantidad de estudiantes involucrados en situaciones de violencia, debido a que en un evento de violencia pueden participar varios estudiantes, o puede suceder que un mismo estudiante esté incluido en varios reportes de violencia.

Adaptado de Departamento de Análisis Estadístico del MEP, comunicación personal, 30 de abril de 2025.



Los datos estadísticos descritos evidencian la relevancia de la gestión de denuncias de situaciones de violencia en los centros educativos por ser un proceso fundamental en los esfuerzos que se realizan desde este ministerio por apoyar a las personas víctimas ante esta problemática.

La violencia tiene un impacto significativo en las personas estudiantes, afectando su bienestar emocional, académico y social. Asimismo, puede interferir en el rendimiento académico de las personas víctimas por el incremento del ausentismo; por lo que resulta esencial el abordar y gestionar adecuadamente las denuncias de violencia para mitigar los efectos negativos y promover un ambiente educativo seguro y saludable.

El MEP ha implementado diversas estrategias para su prevención en los centros educativos. Al respecto, se destacan los protocolos de actuación que abordan distintos tipos de violencia. Además, se promueve la educación en derechos humanos y la convivencia pacífica, fomentando valores como el respeto, la tolerancia y la equidad. Igualmente, se han establecido programas de capacitación y sensibilización con el objetivo de fortalecer las habilidades para la resolución pacífica de conflictos y la creación de ambientes educativos seguros y saludables. Estas medidas buscan no solo atender las situaciones de violencia cuando ocurren, sino prevenirlas mediante la promoción de la cultura de paz y respeto en las comunidades educativas.

Al ofrecer un canal formal para reportar los casos de violencia, se reduce la incidencia de comportamientos inapropiados y se promueve la responsabilidad y el respeto. La gestión de denuncias asegura que los derechos de la comunidad educativa sean protegidos; asimismo, fomenta la transparencia y la rendición de cuentas dentro de los centros educativos. Al disponer de mecanismos claros y accesibles para reportar y gestionar denuncias, se asegura que las acciones y decisiones en el entorno educativo puedan ser monitoreadas y evaluadas de forma continua, lo que favorece la construcción de la cultura de integridad y confianza.

La gestión de denuncias permite la identificación temprana de problemas y conflictos, que facilita la resolución, contribuye a mantener un ambiente educativo armonioso y a prevenir situaciones que puedan afectar negativamente los procesos de



enseñanza aprendizaje. También, proporciona datos valiosos que pueden ser utilizados para la mejora continua de las políticas y prácticas educativas.

En este ministerio las denuncias por violencia se canalizan por distintas dependencias y mediante diferentes vías, tales como, llamadas telefónicas y mensajes por redes sociales, lo que dificulta su digitalización, incide en riesgo de revictimización, limita la prevención de casos y la emisión de respuestas oportunas.

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) comprende un conjunto de elementos, procesos, procedimientos y actividades, diseñados para alinear la respuesta institucional con los derechos fundamentales de la infancia y la adolescencia, tal como lo postulan organismos internacionales. Su propósito esencial es establecer un marco coherente e integral que garantice la prevención, la detección temprana y la intervención efectiva ante toda forma de violencia, asegurando canales de denuncia confidenciales, un seguimiento riguroso y la debida rendición de cuentas. Refuerza así el compromiso organizacional con la ética, la transparencia y la gobernanza, permitiendo la recopilación de datos desagregados, la mejora continua de los protocolos, la identificación de irregularidades y el cumplimiento de la legislación para la creación de entornos de aprendizaje seguros e inclusivos. De ahí el interés de la presente investigación realizada con el propósito de aportar información que contribuya al diseño de un sistema de gestión integrado en el MEP, que procure la atención efectiva y sensible de las personas víctimas de violencia en los centros educativos. En ese sentido, surge el planteamiento de la siguiente interrogante:

¿Cuáles aspectos relacionados con la recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias por manifestaciones de violencia en los centros educativos contribuyen al diseño de un sistema de gestión integrado en el MEP?



Capítulo 2. Marco de referencia

El presente capítulo desarrolla el marco de referencia, una estructura esencial que cimienta la investigación. En él se expone normativa asociada al tema, conceptos de violencia, acercamiento a las buenas prácticas, protocolos de actuación y dependencias responsables de la gestión de denuncias por violencia en centros educativos, aspectos clave que proporcionan el soporte conceptual y contextual para el análisis de la información.

2.1. Normativa asociada al derecho a la educación y atención de violencia en los centros educativos

En el ámbito educativo, la normativa vigente establece un conjunto de directrices y protocolos creados para garantizar la educación, la seguridad y el bienestar de las personas estudiantes. Este marco normativo aborda la prevención y atención de diferentes manifestaciones de violencia; asimismo, busca fortalecer la capacidad de los centros educativos para crear entornos seguros e inclusivos, donde la población estudiantil pueda desarrollarse de forma integral.

La educación es un derecho humano primordial y aspecto esencial para la paz, la estabilidad y el desarrollo social de las naciones.

La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos (Naciones Unidas, Asamblea General, 1948, art. 26).

En el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales* se enfatiza:

La educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Conviene asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en



una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos (Naciones Unidas, Asamblea General, 1966, art. 13).

La *Convención sobre los Derechos del Niño* reconoce los derechos de las personas menores de edad y el deber del Estado de garantizar su desarrollo e impedir toda forma de abuso psicológico, físico, descuido y malos tratos, partiendo de que toda acción o decisión debe atender el interés superior de las personas menores de edad. Asimismo, la Constitución Política destaca el derecho de esta población a la protección del Estado, igualmente, el reglamenta la protección de sus derechos y reconoce el principio del interés superior de esta población (Ministerio de Educación Pública [MEP], 2015).

El MEP en cumplimiento del interés superior de las personas menores de edad y de sus derechos, debe garantizar ambientes físicos y mentales sanos para su desarrollo integral (Costa Rica, 1998, art. 5).

Toda persona afectada por la violencia debe gozar del derecho a la justicia y a la debida diligencia; asimismo, deben recibir acompañamiento durante todo el proceso, mediante asistencia jurídica, legal, psicológica y comunitaria, redes de asistencia, evitando la revictimización y discriminación (Organización de los Estados Americanos [OEA], Comisión Interamericana de Mujeres [CIM], Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará [MESECVI] y Organización de las Naciones Unidas Mujeres [ONU Mujeres], 2022).

La Organización de las Naciones Unidas emite recomendaciones encaminadas a eliminar las contrariedades que afrontan las personas en busca de protección y justicia. También, indica a las naciones la aprobación y aplicación de medidas que garanticen la protección y asistencia tanto a las personas denunciantes como a quienes sirvan de testigos, manteniendo su seguridad y privacidad, considerando las garantías judiciales y condiciones de género (Naciones Unidas, 2015, 2017).



Ante las denuncias por situaciones de violencia es deber de las autoridades competentes de los centros educativos aplicar las medidas requeridas e informar al MEP sobre “los casos de maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor, que involucren al alumnado como víctima o victimario, o los cometidos en perjuicio del grupo de docentes o administrativos” (Costa Rica, 1998, art. 66).

Por tanto, una vez interpuesta la denuncia, el MEP de inmediato empezará con “los procedimientos disciplinarios y adoptará las medidas cautelares que estime necesarias en interés de la persona afectada, incluso la separación del puesto de la persona denunciada mientras se tramita la investigación y hasta que se adopte la decisión respectiva” (Costa Rica, 1998, art. 67).

En ese sentido, la *Ley de reforma a ley contra hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia, Ley n.º 8805*, tiene por objetivo la prevención, prohibición y sanción del acoso sexual como práctica discriminatoria por razón de sexo, que trasgrede la dignidad de las personas a nivel educativo y laboral (Costa Rica, 2010, art. 2).

También, dicha reforma indica responsabilidades de prevención de patronos y jerarcas. En esta investigación interesa enfatizar en las responsabilidades de prevención que se presentan en la Figura 1.

Figura 1. *Ley n.º 8805: Responsabilidades de prevención*

2) Establecer el procedimiento interno, adecuado y efectivo, que permita las denuncias de hostigamiento sexual, garantizando la confidencialidad de las denuncias y el régimen sancionatorio para las personas hostigadoras cuando exista causa.

Dicho procedimiento en ningún caso podrá exceder el plazo ordenatorio de tres meses, contados a partir de la interposición de la denuncia por hostigamiento sexual.

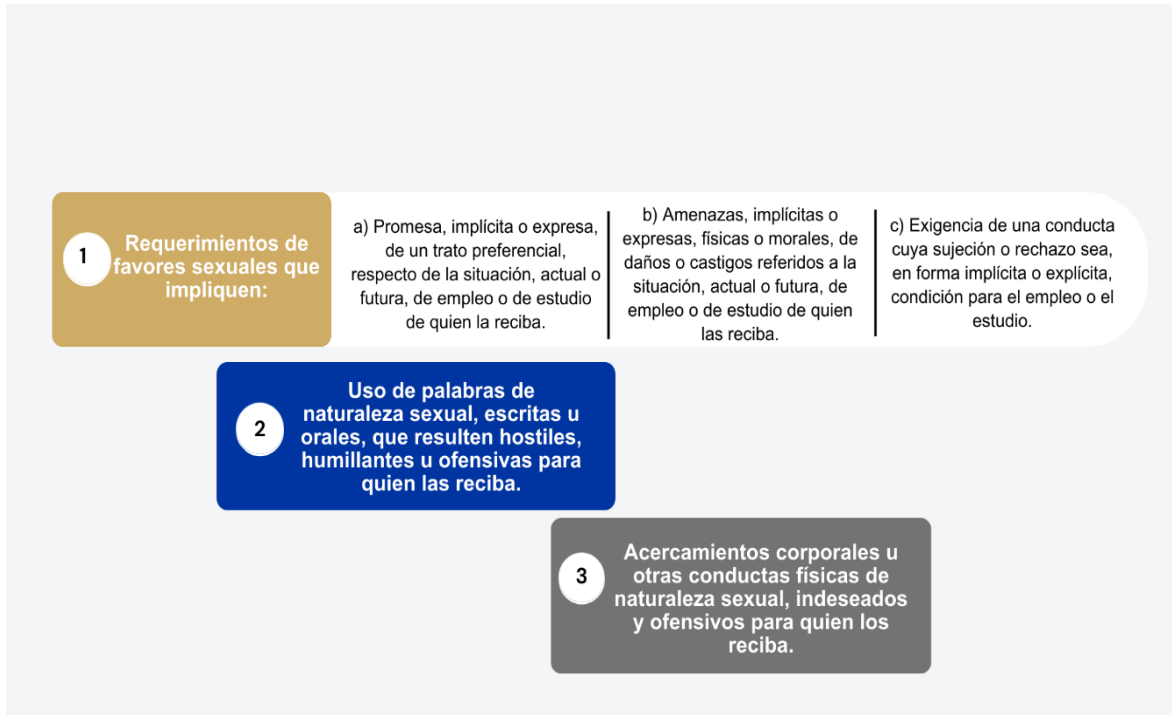
3) Mantener personal con experiencia en materia de prevención del hostigamiento sexual. Además, los patronos podrán suscribir convenios con instituciones u organizaciones públicas o privadas en procura de obtener los conocimientos sobre los alcances de esta Ley.

Nota. Elaboración propia a partir de la *Ley de reforma a la Ley contra el hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia, Ley n.º 8805* (art. 5), por Costa Rica, 2010.



La Figura 2 presenta algunas manifestaciones del acoso sexual según la Ley n.º 7476.

Figura 2. Manifestaciones del acoso sexual



Nota. Elaboración propia a partir de la *Ley contra el hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia, Ley n.º 7476* (art. 4), por Costa Rica, 1995.

Al respecto, en la “Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer”, la ONU destaca que, a pesar de los esfuerzos de las naciones persiste este tipo de violencia que se manifiesta contra las mujeres de diversas formas en los ámbitos privados y públicos.

Es uno de los medios sociales, políticos y económicos fundamentales a través de los cuales se perpetúa la posición subordinada de la mujer con respecto al hombre y sus papeles estereotipados ... esa violencia constituye un grave obstáculo para el logro de la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y para el disfrute por parte de la mujer de sus derechos humanos y libertades fundamentales (Naciones Unidas, 2017, p. 4).



En ese sentido, es oportuno mencionar la *Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense, Ley n.° 9999*, en especial los principios rectores que se indican seguidamente:

Todos los sujetos que tengan participación en el procedimiento administrativo-disciplinario abierto contra un funcionario o funcionaria docente, administrativo-docente, técnico-docente o administrativo del Ministerio de Educación Pública (MEP), en cualquiera de sus etapas, fases o instancias, están obligados a orientar sus acciones y decisiones hacia el respeto y la garantía de todos los derechos de las personas menores de edad que figuren como víctimas, denunciantes o testigos, sin excepción alguna ni discriminación (Costa Rica, 2021, art. 1).

Por tanto, es responsabilidad del MEP la formulación de la política, lineamientos y disposiciones en favor de proteger a la población estudiantil ante situaciones de maltrato físico y/o emocional, abuso sexual, por faltas cometidas por personal de este ministerio; asimismo, tiene por deber el prevenir, desalentar y sancionar la revictimización (Costa Rica, 2021, art. 4).

Este ministerio debe acoger las medidas de prevención enunciadas en la Figura 3 en cumplimiento de lo establecido en la *Ley n.° 9999*.



Figura 3. Medidas de prevención en cumplimiento de la Ley n.º 9999



Nota. Elaboración propia a partir de la *Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense, Ley n.º 9999* (art. 4), por Costa Rica, 2021.

El objetivo central de la *Ley n.º 9999* se focaliza en el reconocimiento de los derechos de las personas menores de edad:

Prevenir su revictimización y evitar la impunidad en los procedimientos del régimen disciplinario docente y administrativo que cubre a los funcionarios y las funcionarias [sic] del Ministerio de Educación Pública (MEP), que tengan por objeto determinar eventuales responsabilidades derivadas de denuncia de maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor, que involucre a una



persona menor de edad o a un grupo de personas menores de edad, como víctimas (Costa Rica, 2021, art. 2).

Además, reconoce el deber de asistencia a las personas víctimas durante el procedimiento disciplinario y la ayuda que debe ofrecer al DAD como órgano director, la CDE y otras instancias especialistas en la temática.

Las personas menores de edad víctimas tienen el derecho a ser asistidas y reconocidas por expertos en tratar a este grupo poblacional, en un lugar adecuado, que garantice su privacidad y lo más próximo posible a su lugar de domicilio ... el órgano director pedirá la colaboración de otras instancias especializadas como la Contraloría de Derechos Estudiantiles del Ministerio de Educación Pública. Además de cumplir con las funciones propias de su competencia, la Contraloría de Derechos Estudiantiles podrá coordinar ante la Caja Costarricense de Seguro Social y otras entidades, con el fin de que dichas dependencias puedan brindar, dentro de sus competencias, los servicios integrales de apoyo que se requieran, según sea el caso (Costa Rica, 2021, art. 9).

En ese sentido, en las audiencias de los procedimientos disciplinarios que se desarrollen en el MEP, la población estudiantil víctima de violencia deberá contar con atención legal, así como con acompañamiento y apoyo emocional en procura del cumplimiento de sus derechos.

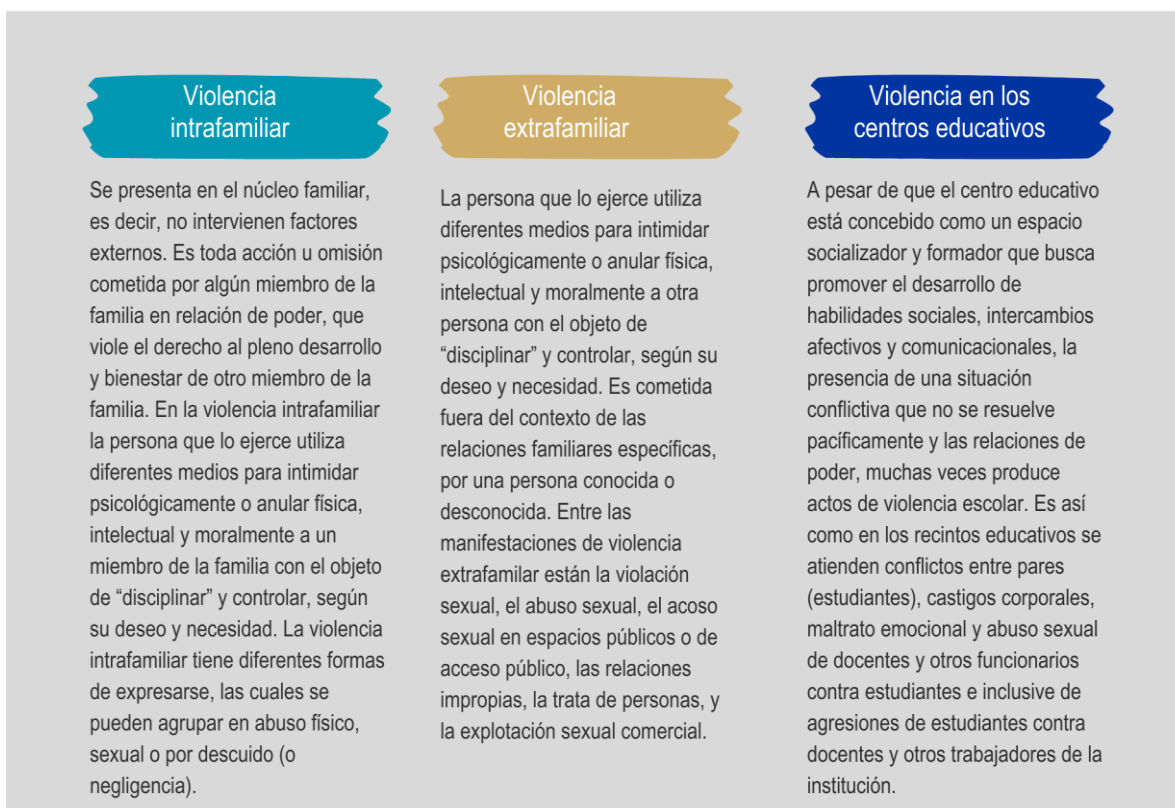
2.2. Tipos y conceptos de violencia

En el informe *Violencia en centros educativos: Curso lectivo 2018* del MEP se describen tres tipos de violencia; a saber, violencia intrafamiliar, violencia extrafamiliar y violencia en los centros educativos.



La Figura 4 presenta la descripción de los tres tipos de violencia.

Figura 4. *Tipos de violencia*



Nota. Elaboración propia a partir de *Violencia en centros educativos: Curso lectivo 2018* (p. 9), por Cartín Sánchez (2019).

Con respecto a los tipos de violencia mencionados anteriormente, conviene destacar que en esta investigación interesa indagar acerca de denuncias presentadas, específicamente por manifestaciones de violencia en los centros educativos.

La Figura 5 muestra los conceptos de manifestaciones de violencia en los centros educativos según el "Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual" establecido por este ministerio.



Figura 5. *Conceptos de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento en los centros educativos*



Nota. Elaboración propia a partir de *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual* (p. 7), por Ministerio de Educación Pública (MEP) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (2016b).



Al respecto, la forma de violencia entre pares (personas estudiantes) que se presenta en los centros educativos se cataloga con el término de *bullying*, que puede ser violencia de tipo verbal, física, psicológica, sexual, material o cibernética.

El *Bullying* es **una forma de discriminación** de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras.

Se manifiesta en **comportamientos o conductas repetidas y abusivas** con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma (MEP y UNICEF, 2016a, p. 6).

Se debe destacar que para que una manifestación de violencia se catalogue como *bullying* debe mostrar las características que se citan a continuación:

Es intencional: de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.

Relación desigual o desequilibrio de poder: la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.

Repetida y continuamente: no es un episodio aislado.

En relación de pares o iguales: entre estudiantes (MEP y UNICEF, 2016a, p.7).

En ese sentido, ante cualquiera de las manifestaciones de violencia en los centros educativos descritas anteriormente, las personas víctimas deben recibir apoyo y acompañamiento en atención al derecho de protección y justicia.

La contención y el sostenimiento, que implica ayudar a la víctima contra la irrupción de los propios impulsos y sentimientos, volviendo su mundo interno más manejable, de manera que pueda regular sus reacciones físicas y psíquicas ... reafirmar su valor y sus derechos como ser humano, de manera que recupere la autoestima y la confianza en sus propios recursos (Instituto Interamericano de Derechos Humanos [IIDH], 2007 p. 49).



De ahí la necesidad de contar con mecanismos adecuados de gestión, que posibiliten la recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias por violencia en los centros educativos. Por tanto, los servicios que se ofrecen desde este ministerio deben estar orientados al empoderamiento, seguridad, sanación y recuperación de las personas víctimas, en cumplimiento de la normativa vigente y en atención a los protocolos establecidos.

2.3. Acercamiento a las buenas prácticas

Conviene destacar que el concepto de buenas prácticas es empleado por diferentes agencias especialistas en derechos humanos que le consideran un término flexible, que permite la identificación de prácticas idóneas que funcionan en entornos y en condiciones específicas. No obstante, mencionan que su alcance puede ser distinto si se replica en contextos con circunstancias diferentes (CIDH, 2021).

De acuerdo con la CIDH se debe entender las buenas prácticas como un concepto:

Adaptable a los contextos, actores y condiciones socio-políticas y legales que tienen lugar en un espacio determinado ... la flexibilidad y adaptabilidad de este enfoque, permite que una buena práctica pueda ser operada y ajustada por los actores sociales a la realidad específica que se vive en cada Estado, lo que a su vez permite ampliar las posibilidades de éxito para la consecución de resultados positivos (CIDH, 2021, p. 5).

Por tanto, las buenas prácticas en esta investigación se entenderán como:

El conjunto de acciones que, sobre la base de evidencia cuantitativa o cualitativa, ha demostrado tener efectos positivos y tangibles en la atención o solución de un problema determinado. Su adopción y desarrollo genera como resultado un incremento de los esquemas de protección y respeto a favor de los derechos humanos de las personas, por lo que su replicación suele ser un aspecto recomendado por distintos actores nacionales e internacionales (CIDH, 2021, p. 5).

Las buenas prácticas son consideradas fundamentales para abordar los desafíos que impiden una respuesta adecuada y oportuna a las víctimas de violencia; así como



para fortalecer las capacidades institucionales de atención a esta problemática, asegurando que cada denuncia sea gestionada con la debida diligencia y con un enfoque centrado en los derechos de las víctimas.

Es importante recordar que estas buenas prácticas no deben ser entendidas como reglas o fórmulas a ser impuestas de manera idéntica y rígida, sino que es necesario adaptarlas teniendo en cuenta las especificidades de cada caso y cada realidad territorial (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2023, p.36).

En ese sentido, las buenas prácticas en sistemas integrales de gestión de denuncias por violencia recomendadas por organismos internacionales constituyen aportes relevantes para el fortalecimiento de la protección y el respeto de los derechos de las personas estudiantes.

2.4. Protocolos de actuación en situaciones de violencia en los centros educativos

El MEP en su esfuerzo por propiciar espacios seguros para el aprendizaje y la convivencia ha implementado diversas estrategias, entre las que se destaca los protocolos para abordar la violencia en los centros educativos.

Los protocolos están diseñados para guiar al personal del MEP en la identificación, intervención y seguimiento de situaciones de violencia. Por tanto, ofrecen las pautas y los procedimientos precisos para abordar y resolver situaciones de violencia de forma efectiva, asegurando una respuesta adecuada y oportuna. Estos instrumentos son de aplicación obligatoria en los centros educativos públicos, en los diferentes ciclos y modalidades.

Los protocolos de actuación para la atención de situaciones de violencia en el ámbito educativo establecen los pasos a seguir para detectar, comunicar y atender casos de violencia en sus diversas formas, asegurando la protección de las personas estudiantes e intervención adecuada. Además, proporcionan pautas para identificar y manejar casos de acoso escolar, promoviendo un ambiente de respeto y convivencia pacífica.

Estos protocolos son herramientas fundamentales para crear un ambiente educativo seguro y libre de violencia, donde las personas estudiantes puedan

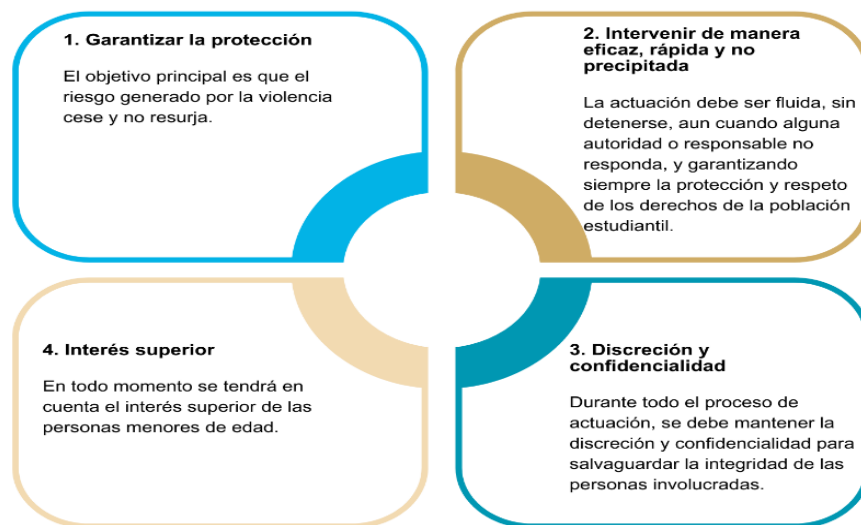


desarrollarse completamente y aprender en un entorno de respeto y equidad. Por tanto, conviene señalar que en los centros educativos se confiere al personal del MEP el “deber invigilando” ante situaciones de violencia.

El tema del deber invigilando en relación a los estudiantes por parte del personal del centro educativo, externándose que bajo el amparo del interés superior de las personas menores de edad, consagrado en el artículo 5 del Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley n.º 7739, existe la obligación de resguardar su seguridad en todo momento, brindándoles la adecuada protección mientras ellos se encuentren en el centro educativo ... el deber del director institucional de velar por el cumplimiento de la correcta vigilancia de los menores, así como de la participación de los demás funcionarios que laboran en los centros educativos (Dirección de Asuntos Jurídicos, 2023, p. 4).

Por tanto, ante situaciones de violencia que se presenten en los centros educativos, es deber del personal del MEP activar el *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual*, que se ajusta a los principios que se exponen en la Figura 6.

Figura 6. *Principios generales de actuación en situaciones de violencia*



Nota. Elaboración propia a partir de *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual* (p. 10), por MEP y UNICEF (2016b).



Una regla esencial en la implementación de los protocolos para la atención de situaciones de violencia es el enfoque de derechos de la niñez y adolescencia, fundamentalmente el interés superior de la persona menor de edad y su protección. El personal de este ministerio debe priorizar la protección y el respeto de los derechos humanos de las personas menores de edad en toda situación que se atienda (Costa Rica, 1998, art. 5).

En tanto, dicho personal debe velar porque las personas estudiantes se eduquen en centros educativos libres de violencia y ante cualquier situación procurar el menor riesgo de las personas educandas. Cabe señalar que la persona encargada de la activación del protocolo será quien se entere de la situación de violencia dentro o fuera del centro educativo.

Todo funcionario/a del centro educativo es responsable de actuar, ya sea ejecutando el protocolo o avisando, según corresponda, asimismo, interponiendo las denuncias correspondientes, según lo establecido en el artículo 49, del Código de la Niñez y Adolescencia: No actuar pone en riesgo la integridad, violenta el interés superior de las personas menores de edad, y es una falta en el ejercicio de responsabilidades (MEP y UNICEF, 2016b, p. 11).

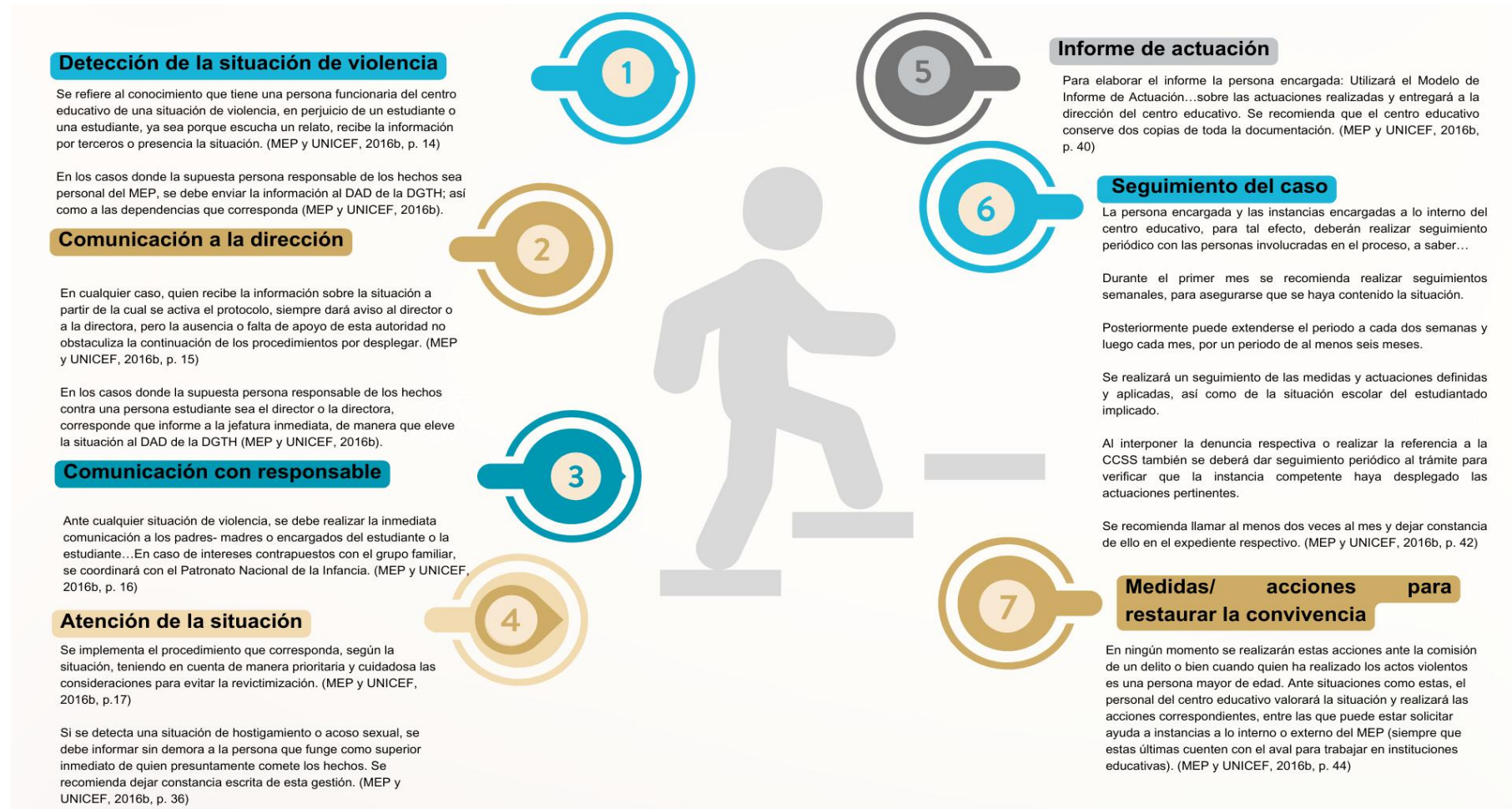
Para el abordaje de situaciones de violencia en los centros educativos se dispone de asesoramiento desde el nivel regional o central con el propósito de ofrecer apoyo psicosocial a la población estudiantil afectada.

Se puede buscar asesoría en la Contraloría de Derechos Estudiantiles, en el personal de la Dirección Regional a la que está adscrito el centro educativo o bien en la Dirección de Vida Estudiantil. Sin embargo, la búsqueda de esta asesoría no justifica el atraso en la atención de la persona que presuntamente es víctima de los hechos. Asimismo, desde estas instancias se puede recibir orientación sobre recursos para ofrecer el apoyo psicosocial (MEP y UNICEF, 2016b, p. 37).

Los pasos por seguir en la activación del protocolo en situaciones de violencia se muestran en la Figura 7.



Figura 7. Pasos de activación: Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual



Nota. Elaboración propia a partir de *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual* (pp. 14–17, 40–44), por MEP y UNICEF, 2016b.



Se reconoce la responsabilidad del personal del centro educativo de la implementación del protocolo y velar por el acompañamiento socioemocional y la no revictimización de las personas estudiantes.

La persona encargada de la activación del protocolo, en conjunto con el director o directora del centro educativo (cuando esta persona no sea responsable de los presuntos hechos) y cualquier otra persona funcionaria de la institución, que pueda brindar un servicio de apoyo a la persona estudiante definirán las estrategias para garantizar la protección del estudiante o la estudiante, evitar su revictimización en el centro educativo y propiciar su bienestar (MEP y UNICEF, 2016b, p. 38).

La normativa y los protocolos establecidos por el MEP son fundamentales para garantizar un ambiente educativo seguro y libre de violencia. La implementación efectiva de estas normativas requiere el compromiso y la colaboración de toda la comunidad educativa. Por tanto, el personal del MEP en cumplimiento de la normativa debe procurar la garantía de los derechos, mediante información, orientación y apoyo a las personas estudiantes que sufren situaciones de violencia en los centros educativos y a las respectivas familias.

2.5. Dependencias responsables de la gestión de denuncias por violencia en centros educativos

De acuerdo con la “Organización administrativa de oficinas centrales del MEP n.º 38170-MEP” la CDE y el DAD son dependencias del nivel central que según sus funciones son responsables del trámite de denuncias por situaciones de violencia en los centros educativos (MEP, 2014, arts. 116 y 130).

Al respecto, la CDE es el órgano técnico responsable de:

Desarrollar un sistema de protección y respeto de los derechos y deberes estudiantiles, de conformidad con el ordenamiento jurídico. Le corresponde controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades, orientada por el interés superior de los niños, las niñas y adolescentes, velando por el respeto de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes en un ambiente físico y mental sano (MEP, 2014, art. 115).



En la Figura 8 se destacan funciones de la CDE vinculadas con su rol de recibir, sistematizar y canalizar denuncias relacionadas con situaciones de violencia en los centros educativos.

Figura 8. *Funciones de la CDE vinculadas con denuncias en los centros educativos*



Nota. Elaboración propia a partir de *Decreto Ejecutivo n.º 38170-MEP* (art. 116), por Ministerio de Educación Pública (MEP), 2014.

En ese sentido, es preciso mencionar que ante manifestaciones de violencia en los centros educativos cualquier persona puede presentar la respectiva denuncia por medio escrito u oral, bien sea en el mismo centro educativo, en la supervisión de circuito educativo, en la dirección regional de educación o en la CDE. En el caso de supuesta falta cometida por personal del MEP, la denuncia debe presentarse ante el DAD (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2019).

Una denuncia según el MEP “es una declaración de una conducta contraria al derecho, dirigida a la autoridad competente para su investigación” (s.f.c, s.p.).



En lo que se refiere al trámite de denuncias, la CDE emite las siguientes recomendaciones que se presentan en la Figura 9.

Figura 9. *Trámite de denuncias*



Nota. Elaboración propia a partir de *Guía para la realización de denuncias por violación de derechos estudiantiles dirigida a padres, madres, personas responsables y comunidad estudiantil* (p. 1), por Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2019.

Además, la contraloría enfatiza que toda denuncia que se tramite, desde los centros educativos o por autoridades de este ministerio, que implique a una persona menor de edad, forzosamente debe “garantizar la confidencialidad de los datos personales del niño, niña y adolescente, sean estos denunciante(s) o posibles denunciado(s). Corresponde a la instancia competente para el trámite de las denuncias, respetar los plazos y debido proceso exigido a nivel normativo” (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2019, p. 3).



El debido proceso se refiere a seguir la ruta correcta de comunicación y denuncia. Significa empezar siempre por el centro educativo antes de escalar a otras instancias superiores.

Por otra parte, el DAD es la dependencia del nivel central del MEP encargada de:

Dirigir, conforme el bloque de legalidad aplicable, las investigaciones preliminares y procedimientos disciplinarios contra las personas colaboradoras que, presuntamente, incumplan con sus deberes, obligaciones y prohibiciones.

Asimismo, maneja y resuelve en última instancia los conflictos suscitados en los centros educativos del país (MEP, s.f.d, s.p.).

Al respecto, la Figura 10 muestra las funciones del DAD relacionadas con reclamos y procedimientos disciplinarios en los centros educativos.

Figura 10. *Funciones del DAD vinculadas con reclamos y procedimientos disciplinarios en los centros educativos*



c) Recibir, analizar y responder reclamos planteadas [sic] por los servidores del MEP, relacionadas [sic] con las funciones, servicios y trámites de su competencia.



...e) Desarrollar todo procedimiento disciplinario que se origine en el Ministerio de Educación Pública.



f) Articular las fases procedimentales de admisibilidad, investigación preliminar, instrucción, resolución, impugnación y seguimiento en toda la actividad disciplinaria, para lograr una gestión transparente y eficiente en términos jurídicos.



... r) Desarrollar los procedimientos llamados procesos especiales, para el manejo efectivo de los mismos, que llegan al Departamento y que requieren una respuesta efectiva e inmediata ante las situaciones que sean necesarias y validadas como actuar, determinando las situaciones que llevan a tomar las medidas consecuentes y sus ámbitos de acción.

Nota. Elaboración propia a partir de Decreto Ejecutivo n.º 38170-MEP (art. 130), por MEP, 2014.



Es importante mencionar que, toda situación de violencia física o psicológica de parte de personal de este ministerio hacia población estudiantil es una falta disciplinaria grave y se debe dirigir al DAD. En ese sentido, ante esta dependencia se presentan denuncias por presuntas faltas ejecutadas por personal del MEP, cuya sanción, según el bloque normativo resulte aplicable.

La Figura 11 muestra las faltas aplicables y no aplicables ante el DAD de acuerdo con el bloque normativo.

Figura 11. Denuncias por presuntas faltas cometidas por personal del centro educativo aplicables y no aplicables ante el DAD según bloque normativo



* Si se trata de denuncias por acoso u hostigamiento sexual, pero la persona ya no es colaboradora del MEP, se debe presentar la **denuncia judicial**.

Nota. Tomado de *Presentación de denuncias* (s.p.), por Ministerio de Educación Pública [MEP], s.f.-e, Dirección de Gestión del Talento Humano, <https://dgth.mep.go.cr/presentacion-de-denuncias/>

Las denuncias que se presentan ante el DAD tratan distintos temas de faltas que se clasifican como denuncias disciplinarias, de connotación sexual y de mera constatación, mismas que se describen en la Figura 12.



Figura 12. Denuncias disciplinarias, de connotación sexual y de mera constatación

<u>Denuncias disciplinarias</u>	<u>Denuncias de connotación sexual</u>	<u>Denuncias de mera constatación</u>
Se tratan posibles violaciones graves o de alguna gravedad a los deberes, obligaciones y prohibiciones que, conforme la normativa vigente, tienen las personas colaboradoras del MEP.	Se tratan posibles faltas derivadas de actos de connotación sexual que no constituyan delitos: acoso sexual, hostigamiento sexual, relaciones impropias y otras faltas de esta índole.	Contemplan posibles violaciones graves o de alguna gravedad relacionadas a ausencias, llegadas tardías y omisiones de marca injustificadas, entre otras, de personas colaboradoras del MEP.

Nota. Tomado de *Presentación de denuncias* (s.p.), por MEP, s.f.-e, Dirección de Gestión del Talento Humano, <https://dgth.mep.go.cr/presentacion-de-denuncias/>

La *Circular DVM-A-DGTH-CIR-005-2025* destaca el propósito de la *Circular DVM-A-DGTH-04-007-2023* tendiente a unificar el trámite de denuncias disciplinarias y la presentación de insumos requeridos por el DAD.

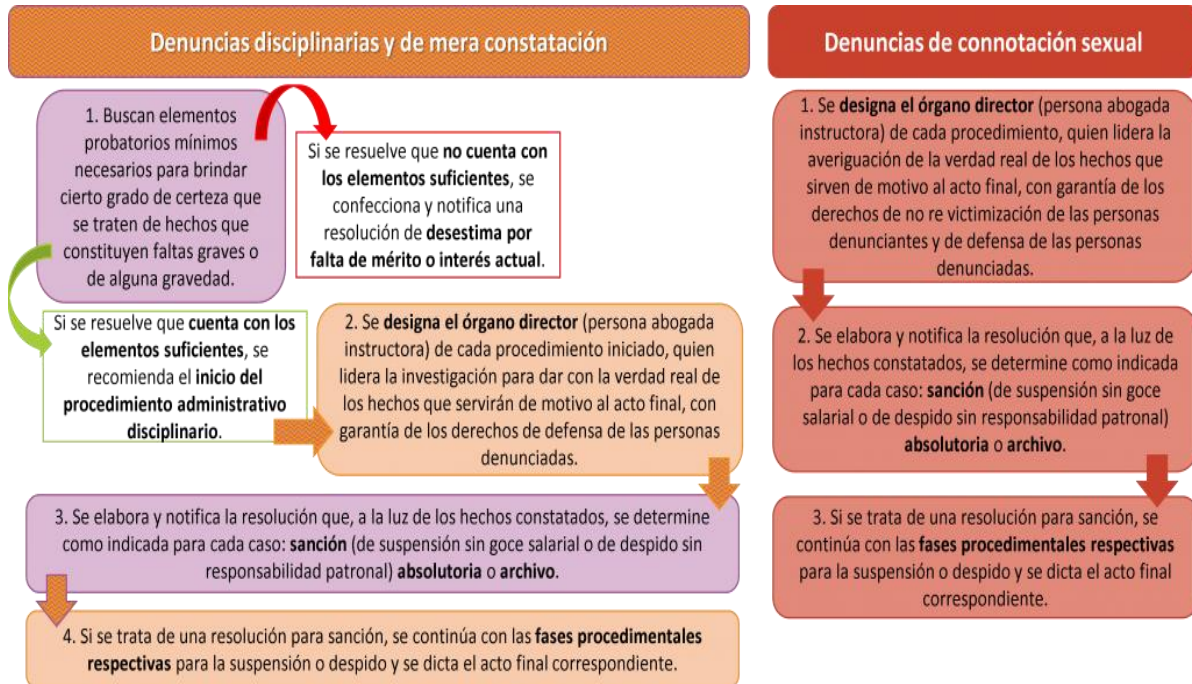
En ejercicio de las atribuciones conferidas ... según el Decreto Ejecutivo 38170-MEP ... artículo 130 y sus respectivos incisos, y en atención a lo dictaminado en la Ley 8292 Ley General de Control Interno y Ley 8220 ... se establece el uso del formulario DRH-FOR-06-DGD-540 para la presentación de denuncias disciplinarias, de mera constatación, violencia (física, psicológica y/o sexual) para el público en general como único medio para su trámite (Dirección de Gestión del Talento Humano, 2025, p. 1-2).

En ese sentido, el servicio que ofrece el DAD radica en precisar entre las denuncias ingresadas, cuáles merecen la apertura de un procedimiento disciplinario atribuible a una persona funcionaria del MEP, o el respectivo archivo en caso de no tener mérito su continuidad (MEP, s.f.d).

La Figura 13 sintetiza la gestión del DAD ante denuncias disciplinarias y de mera constatación, así como ante denuncias de connotación sexual.



Figura 13. Gestión del DAD: Denuncias disciplinarias, de mera constatación y de connotación sexual



Nota. Tomado de *Presentación de denuncias* (s.p.), por MEP, s.f.-e., Dirección de Gestión del Talento Humano, <https://dgth.mep.go.cr/presentacion-de-denuncias/>

Es preciso indicar que, las fases descritas en la Figura 14 se pueden desarrollar en tiempos y circunstancias distintas, dependiendo de la complejidad de la denuncia, motivo por el que no se demarcan rangos de duración definidos para cada fase. Al respecto, el *Código de trabajo de Costa Rica* indica:

Sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones especiales sobre el plazo de prescripción, los derechos y las acciones de los empleadores o las empleadoras para despedir justificadamente a los trabajadores o las trabajadoras, o para disciplinar sus faltas, prescribirán en el término de un mes, que comenzará a correr desde que se dio la causa para la separación o sanción o, en su caso, desde que fueran conocidos los hechos causales (Costa Rica, 1943, art. 414).

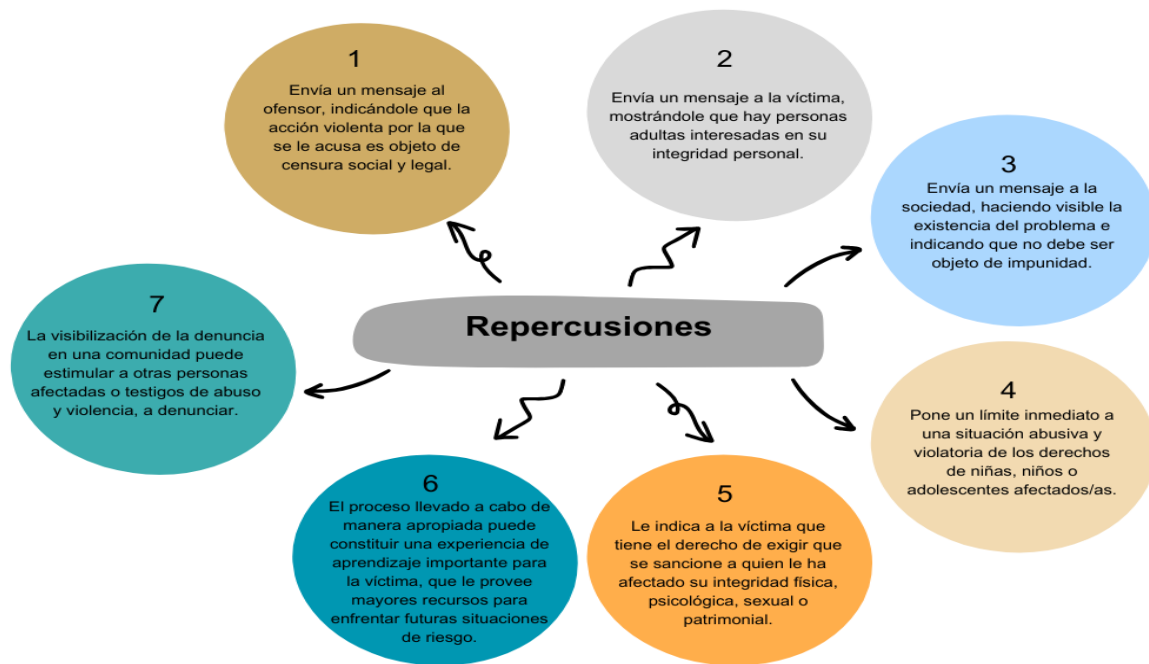
A pesar de que mediante las denuncias se pretende coartar a quienes cometen la falta; conviene destacar que, sin distinción de la resolución a la que se llegue, la misma tiene



repercusiones a nivel social (Ministerio de Justicia y Ministerio de Educación Pública [MEP], 2004).

La Figura 14 presenta una serie de repercusiones sociales que se producen a partir de la presentación de denuncias que dejan en manifiesto su valor.

Figura 14. *Denuncias y repercusiones a nivel social*



Nota. Elaboración propia a partir de *Manual de procedimiento para la detección y denuncia desde el centro educativo: ¿Qué hacer ante situaciones de violencia y abuso contra personas menores de edad?* (p. 37), por Ministerio de Justicia y Ministerio de Educación Pública [MEP], 2004.

Por tanto, en acatamiento de la normativa vigente, este ministerio debe velar por el cumplimiento de los derechos de la población estudiantil, mediante la denuncia de toda manifestación de violencia en los centros educativos, promoviendo redes de apoyo, ofreciendo atención legal y acompañamiento emocional, así como garantizando la no discriminación, ni revictimización de las personas víctimas durante el proceso de gestión de denuncias.



Capítulo 3. Metodología

El presente capítulo detalla la estructura metodológica de la investigación que respalda el rigor del proceso. Se describe el enfoque y alcance de la investigación, los objetivos de estudio y categorías de análisis, la selección de participantes y los procedimientos de recolección y análisis de la información.

3.1. Enfoque y alcance de la investigación

Esta investigación se abordó desde una metodología cualitativa con enfoque descriptivo con un alcance aplicado (traslacional). La perspectiva traslacional procura la generación de evidencia científica para contribuir a la toma de decisiones técnicas y políticas.

La investigación traslacional (IT) es un término que se utiliza para describir la transferencia del conocimiento de investigación disponible a un uso profesional activo. El concepto de Movilización del Conocimiento (MCO) abarca esto y también se utiliza para describir los agentes y procesos intermediarios que permiten la traducción de la investigación a la práctica y las políticas públicas [Traducción del inglés al español] (La Velle, 2015, p.460).

En ese sentido, pretende aportar datos de utilidad para la toma de decisiones de las autoridades del MEP con respecto a la gestión de denuncias por situaciones de violencia en los centros educativos.

3.2. Objetivos de estudio y categorías de análisis

Los objetivos de estudio y las categorías de análisis de la investigación se presentan seguidamente en la Figura 15.



Figura 15. *Objetivos de estudio y categorías de análisis de la investigación*



Nota. Elaboración propia, 2025.



3.3. Población de estudio

La población de estudio se refiere a la CDE y al DAD, por ser dependencias del nivel central del MEP responsables de la gestión de denuncias por manifestaciones de violencia en los centros educativos.

3.4. Fuentes de información

Las fuentes de información se refieren a las personas informantes, así como a la información documental consultada.

3.4.1. Personas informantes

El personal informante estuvo conformado por las jefaturas de la CDE y del DAD, a quienes se les aplicó una entrevista sobre aspectos relacionados con el sistema de gestión de denuncias por violencia en centros educativos que se implementa en cada una de las dependencias que representan.

3.4.2. Información documental

En esta investigación se utilizó documentación facilitada por las jefaturas de la CDE y del DAD con información complementaria a las entrevistas. En total se analizaron 21 documentos. El análisis documental se efectuó en atención a los objetivos de estudio y categorías de análisis.

Por otra parte, se seleccionaron publicaciones referentes a buenas prácticas recomendadas por organismos internacionales relacionadas con sistemas integrales de gestión de denuncias, para lo cual se construyeron categorías de análisis para clasificar la información, de manera que sirviera de insumo para el diseño de un sistema de gestión integrado en este ministerio.



El análisis documental de las buenas prácticas asociadas con sistemas integrales de gestión de denuncias se realizó en atención a las siguientes categorías:

- a. **Principios rectores de sistemas de gestión de denuncia:** Fundamentos éticos y normativos. Se derivan de los estándares internacionales de derechos humanos, incluyen el deber de debida diligencia del Estado, un enfoque centrado en la víctima y el interés superior del niño, la confidencialidad, seguridad y no revictimización, y la accesibilidad y no discriminación.
- b. **Componentes clave del ciclo de gestión de denuncias:** Flujos de trabajo, desde recepción a cierre. Detallan las etapas operativas, desde la diversidad y accesibilidad de canales de denuncia, la recepción y registro inicial de forma íntegra y textual, la clasificación y trazabilidad del proceso, hasta la atención y acompañamiento especializado.
- c. **Habilitadores estructurales para sistemas de gestión de denuncias:** Infraestructura tecnológica, humana y normativa. Garantizan un sistema sostenible y confiable, incluyendo un marco normativo y protección contra represalias, coordinación interinstitucional, protocolización y estandarización, capacitación y especialización del personal, y monitoreo, evaluación y mejora continua.

La selección de la documentación publicada por organismos internacionales vinculada con buenas prácticas en sistemas integrales de gestión de denuncias partió de las consideraciones que se presentan en la Figura 16.



Figura 16. Consideraciones para selección de publicaciones de organismos internacionales asociadas con buenas prácticas en sistemas integrales de gestión de denuncias por violencia



Nota. Elaboración propia, 2025.

Se inició con la identificación de 50 documentos. Una vez revisados según las consideraciones de la Figura 16, se seleccionaron 15 documentos de organismos internacionales con información sobre buenas prácticas asociadas con sistemas de gestión de denuncias por violencia. El análisis documental se desarrolló en correspondencia con los objetivos de investigación y las categorías de análisis.

3.5. Diseño metodológico de la investigación

Con el propósito de responder a los objetivos de estudio, la Tabla 5 muestra el diseño metodológico de esta investigación.



Tabla 5. *Diseño metodológico de la investigación*

Responsable de investigación, de supervisión y de asesoría técnica	
Investigadora	Doris María Chavarría Arias, investigadora del DEIE.
Supervisión del proceso investigativo	Natalie Pickering Méndez, jefatura del DEIE. David Fernández Obando, investigador par del DEIE.
Aprobación del anteproyecto de investigación	María Villalba Altamirano, exsubdirectora de la DPI.
Aprobación del informe de investigación	Yahaira Solís Chaves, directora de la DPI.
Asesoramiento técnico	Margot Lucrecia López Soto, asesora del Despacho Ministerial. Alejandra María Mora Castrillo, asesora del Despacho Ministerial. Enid Castro Monge, jefatura de la CDE.
Métodos y técnicas	
Método	Cualitativo con enfoque descriptivo.
Técnicas	Entrevistas semiestructuradas y análisis documental.
Criterios de selección de personas informantes	
Criterio 1: Lidera la CDE, dependencia encargada de recibir, sistematizar y canalizar denuncias relacionadas con situaciones de violencia en los centros educativos.	Enid Castro Monge, jefatura de la CDE.
Criterio 2: Lidera el DAD, dependencia que dirige legalmente investigaciones preliminares y procedimientos disciplinarios contra personal del MEP que, presuntamente incumple con sus deberes, obligaciones y prohibiciones, así como resolver conflictos originados en los centros educativos.	Nelly Lidiette Venegas Brenes, jefatura del DAD.
Características de instrumentos	
Elaboración de instrumentos	Las guías de entrevistas fueron diseñadas en atención a los objetivos de estudio y personas informantes.
Proceso de revisión y validación de instrumentos	Las guías de entrevistas fueron revisadas por el investigador par y la jefatura del DEIE. La validación de instrumentos fue realizada por Wendy Jiménez Asenjo, investigadora del DEIE.



Características de instrumentos

Periodo de elaboración, revisión y validación de instrumentos	Del 15 de mayo al 04 de junio de 2025.
Periodo de trabajo de campo	Del 15 al 18 de julio de 2025 se aplicaron las entrevistas y se solicitó documentación oficial complementaria.
Cantidad de instrumentos	2 guías de entrevistas y 4 matrices de análisis.
Información documental	Documentos oficiales (información complementaria de entrevistas) y documentos de organismos internacionales (buenas prácticas en sistemas de gestión de denuncias).
Softwares para procesamiento, análisis y presentación de información	Excel: se usó para obtener frecuencias de variables. Notebook LM: empleado para el procesamiento de entrevistas y el análisis documental. Chat GPT: utilizado para la revisión y ajustes de referencias y de citas según APA 7. ^a edición, adaptadas al español. Gemini: se aplicó para mejorar la redacción de textos. Excel, Canva y SmartArt: se usaron para elaborar tablas y figuras.

Consideraciones éticas y de rigurosidad investigativa

Proceso de validación de resultados	Este proceso fue realizado con el personal informante, Enid Castro Monge, jefatura de la CDE y Nelly Lidiette Venegas Brenes, jefatura del DAD, quienes validaron resultados aportando observaciones e información complementaria. Las observaciones se incorporaron y se consignaron como aportes posteriores al trabajo de campo. También, se validaron los resultados con personal investigador del DEIE, David Fernández Obando y Wendy Jiménez Asenjo.
Periodo de validación de resultados	Del 05 al 21 de noviembre de 2025.
Consideraciones éticas de la investigación	La información de esta investigación se analizó resguardando los elementos de confidencialidad y se utilizó para dar respuesta a los objetivos de estudio.

Publicación y divulgación de los resultados

Mes de publicación del informe	En el mes de diciembre de 2025.
Medios de divulgación de resultados	Sitio Web oficial del DEIE en página Web oficial del MEP. Página Web de biblioteca digital del MEP.

Nota. Elaboración propia, 2025.



Capítulo 4. Análisis de información

El presente capítulo expone el análisis de la información recopilada, con el propósito de ofrecer una descripción de los hallazgos clave y responder a los objetivos de esta investigación.

4.1. Sistema de gestión de denuncias por manifestaciones de violencia, riesgo y vulnerabilidad en centros educativos que se implementa en la CDE

En este apartado se identifican aspectos relacionados con el sistema de denuncias por manifestaciones de violencia, riesgo y vulnerabilidad en centros educativos que se gestiona desde la CDE. A través del análisis de cada fase del proceso de denuncia, se busca ofrecer una visión estructurada de la gestión operativa.

Esta sección se elabora a partir de información de la entrevista realizada a la jefatura de la CDE y de documentación suministrada por esa dependencia como complemento a la consulta. La estructura aborda el ámbito de competencia, el flujo de trabajo en sus cinco fases principales, se analizan las herramientas tecnológicas, el recurso humano y los plazos, así como los hallazgos positivos y las limitaciones identificadas en el proceso de gestión de denuncias.

4.1.1. Ámbito de competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el *Código de la niñez y de la adolescencia*, el MEP establece a la CDE como el órgano técnico responsable de velar por la protección y garantía de los derechos de la población estudiantil dentro del sistema educativo costarricense. Su función es la de ser garante de la integridad y el bienestar de las personas estudiantes en todo el territorio nacional (MEP, s.f.a).

Las responsabilidades de la CDE son fundamentales. Su ámbito de competencia abarca la atención de denuncias por violencia física, psicológica, sexual, acoso escolar (*bullying*) y discriminación, entre otras conductas que vulneren los derechos de niñas, niños y adolescentes. Su alcance es nacional, cubriendo la totalidad de los centros educativos del país y sirviendo como una instancia superior de protección y supervisión (MEP, s.f.a), así como de fiscalización mediante la revisión de informes y emisión de



recomendaciones técnicas (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 12 de noviembre de 2025).

Más allá de la gestión reactiva de denuncias, la CDE desempeña funciones clave de carácter proactivo y de soporte. Entre ellas se incluyen la provisión de asesoría técnica a centros educativos, la promoción de acciones preventivas para mitigar la violencia y la coordinación con otras dependencias del MEP y con entidades externas. Esta articulación es crucial para asegurar una respuesta integral, oportuna y efectiva a las situaciones reportadas (MEP, s.f.a).

Este mandato general de protección y garantía de derechos se materializa a través de un proceso estructurado para la gestión de denuncias, cuyo análisis se muestra seguidamente.

4.1.2. Flujo de trabajo para la gestión de denuncias

A continuación, se presenta el flujo de trabajo de la CDE en sus cinco fases principales: 1) recepción y asignación, 2) clasificación y análisis preliminar, 3) atención y abordaje, 4) seguimiento y 5) cierre.

Fase I. Recepción y asignación

La fase de recepción funciona como el control de acceso del sistema; su eficiencia determina la capacidad de respuesta inicial y la integridad del registro de casos. Una gestión correcta en esta etapa es fundamental para asegurar que ninguna denuncia quede sin registrar y que cada caso sea canalizado de manera inmediata hacia el personal técnico responsable. La CDE ha formalizado múltiples canales para garantizar la accesibilidad a sus servicios, que se presentan en la Tabla 6.



Tabla 6. *Canales de recepción de denuncias en la CDE*

Canales	Personal responsable principal	Proceso desarrollado
Correo electrónico	Personal del área secretarial	Revisión, registro en base de datos Excel y traslado a la jefatura.
Llamada telefónica	Personal asesor (según rol diario)	Atención directa y registro de la consulta, situación o denuncia.
Atención presencial	Personal asesor (según rol diario)	Atención directa y registro de la consulta, situación o denuncia que recibe por medio oral o escrito.
Canales no oficiales (Defensoría de los Habitantes, prensa, otro)	Jefatura de la CDE	Identificación por parte de la jefatura y remisión al área secretarial para su registro formal en los canales oficiales.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025.

Independientemente del canal de ingreso, toda situación que llegue a conocimiento de la CDE debe ser registrada obligatoriamente. La circular CDE-CIR-0003-10-2023 instruye que toda denuncia "deberá registrarse en el sistema informático utilizado por esta dependencia" (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2023, p. 1). Al registrarse en el sistema, a cada caso se le asigna un número de consecutivo único, lo que garantiza su identificación y trazabilidad a lo largo de todo el proceso (Dirección de Informática de Gestión, 2023d, p. 10).

El rol de la jefatura de la CDE es central en esta fase, es su responsabilidad realizar un análisis de admisibilidad inmediato, verificando que la denuncia contenga los datos básicos necesarios para su tramitación. La celeridad es un principio rector en esta etapa: "Se recibe y el mismo día es asignado" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025). Una vez admitida, la denuncia es asignada formalmente vía correo electrónico a una persona asesora técnica, con copia al personal secretarial, para garantizar la trazabilidad de la responsabilidad del caso. A partir de ese momento, la persona asesora asume la responsabilidad del "abordaje integral del mismo" (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2024a, p. 1).



El registro inicial, gestionado por el personal secretarial para los correos electrónicos, se realiza en una base de datos en Excel. Este sistema permite documentar la fecha de ingreso, la fecha de asignación, el profesional responsable y el número de expediente que se generará posteriormente (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Una vez que la denuncia ha sido formalmente recibida, registrada y asignada, esta avanza hacia la fase de clasificación, donde el personal asesor inicia el análisis técnico del caso.

Fase II. Clasificación y análisis preliminar

La clasificación es una etapa diagnóstica fundamental donde se define la naturaleza del caso, se establece la ruta de acción y se determina la urgencia del abordaje. El personal asesor, una vez recibida la asignación, es responsable de realizar una lectura comprensiva de la denuncia para categorizarla dentro del sistema. El fundamento principal para la gestión y clasificación de estas denuncias reside en el marco normativo que rige las funciones de la CDE, así como en la necesidad operativa de sistematizar la información sensible que maneja (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

El *Decreto Ejecutivo n.º 38170-MEP*, específicamente en el Artículo 116, define las funciones de la CDE, las cuales sirven de base para determinar las temáticas de las denuncias: a) Incumplimiento de derechos generales: denuncias relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. b) Discriminación y violencia sexual: denuncias relacionadas con discriminación (por motivos étnicos, nacionalidad, edad, religión, sexo, condición social), acoso, abuso, explotación sexual comercial, trata y prácticas contrarias a la equidad de género. c) Violencia y conductas de riesgo: denuncias relacionadas con violencia física y psicológica, negligencia, portación y uso de armas, tráfico y consumo de drogas y sustancias sicotrópicas (MEP, 2014).



Adicionalmente, el mandato de la CDE se enmarca en las disposiciones del *Código de la Niñez y de la Adolescencia*, que es el marco principal que establece la obligación de velar por la protección y garantía de los derechos de la población estudiantil. También, circulares internas reflejan las temáticas sensibles y prioritarias que deben ser gestionadas y clasificadas. Por ejemplo, en el abordaje de situaciones, se identifican áreas críticas que deben requerir una acción específica y, por lo tanto, una clasificación precisa: a) Violencia: casos donde se determine, evidencie o infiera violencia en todas sus manifestaciones. b) Conductas de riesgo y discriminación: situaciones de armas, drogas, discriminación, ideación suicida, racismo, xenofobia, población de lesbianas, gay, transgénero, bisexuales (LGTB), entre otros.

Por lo tanto, las categorías y subcategorías están ligadas a temáticas de violencia en los centros educativos. El origen de la labor de la CDE y, por extensión, las temáticas que rigen su clasificación están directamente vinculados al mandato legal de proteger a la población estudiantil. Esta dependencia atiende situaciones que involucran violencia física, psicológica, sexual, acoso, discriminación, entre otras conductas que vulneren el bienestar y la integridad de las personas estudiantes. La necesidad de abordar estos temas es lo que impulsa la creación de categorías específicas para su seguimiento (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

El fundamento teórico y procedimental se apoya en los protocolos de actuación establecidos por el MEP para abordar manifestaciones de violencia, así como en lineamientos, directrices, guías, orientaciones o cualquier otro documento fundamental para el abordaje según la temática (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 12 de noviembre de 2025).



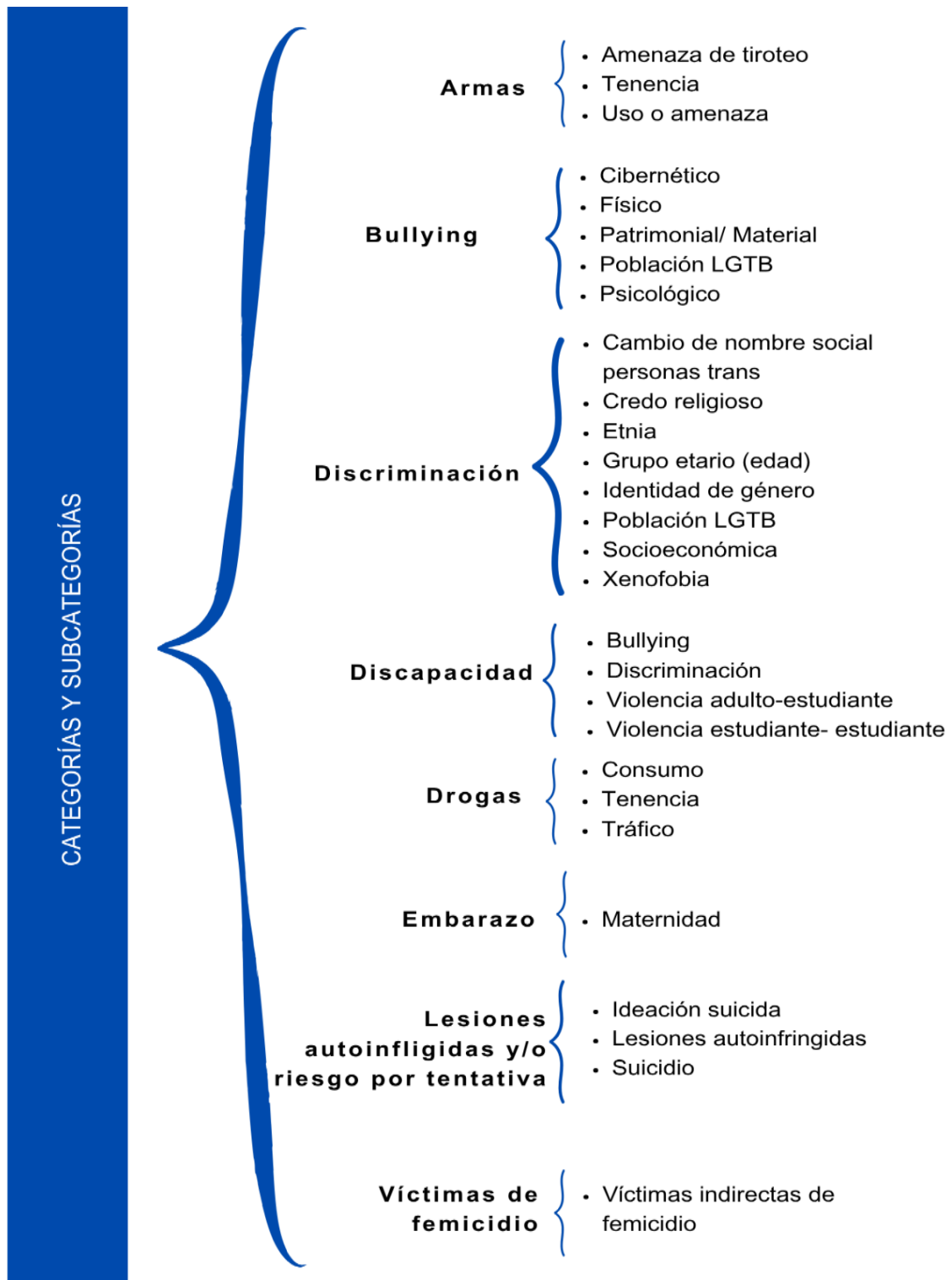
La clasificación de categorías y subcategorías surge de la necesidad de tipificar las diversas manifestaciones de violencia y vulneración de derechos que la CDE tiene mandato de atender. De ahí que el personal asesor tiene la responsabilidad de clasificar el caso a su cargo, de acuerdo con el listado de categorías y subcategorías establecido a nivel interno, y de ser necesario, valorar la apertura de una nueva subcategoría o categoría (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

El proceso inicia con la asignación de un número de expediente único y la clasificación según el modo de ingreso (llamada, correo o atención presencial). Posteriormente, y de manera crucial, se categoriza la situación según la tipología de violencia correspondiente. El Sistema de Denuncias (SISDEN), que es la herramienta informática vigente, facilita la organización y análisis de los casos mediante campos de clasificación como "categoría" y "subcategoría", permitiendo agrupar las denuncias por temáticas específicas; por ejemplo, en la categoría *bullying*, la subcategoría acoso psicológico. Este proceso es dinámico y puede ajustarse a medida que se obtiene más información sobre el caso, como lo ilustra la jefatura: "inicialmente se clasifica por *bullying* ... en el camino nos damos cuenta de que no era *bullying*, era violencia pura, entonces le cambiamos la clasificación" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

La Figura 17 presenta las categorías y subcategorías vinculadas con temas de violencia en centros educativos según clasificación que se realiza en la CDE.



Figura 17. Categorías y subcategorías ligadas a temáticas de violencia en la CDE





CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

Violencia adulto-estudiante

- Abuso autoridad
- Abuso físico
- Abuso psicológico
- Abuso sexual
- Acoso sexual
- Delitos conexos
- Explotación laboral
- Explotación sexual comercial
- Exposición a pornografía
- Hurto
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Violación

Violencia estudiante-adulto

- Abuso físico
- Abuso patrimonial
- Abuso psicológico
- Vandalismo

Violencia estudiante-estudiante

- Abuso físico
- Abuso patrimonial
- Abuso psicológico
- Abuso sexual
- Acoso sexual y hostigamiento
- Amenaza de muerte
- Delitos conexos
- Exposición a pornografía

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 7 de agosto de 2025.



La gestión más crítica de esta fase es la aplicación del filtro del debido proceso, un mecanismo diseñado para optimizar los recursos de la CDE, asegurando que su intervención se centre en la supervisión y escalamiento, no en la gestión de primera línea que corresponde al centro educativo. El personal asesor debe verificar si la persona denunciante ya ha presentado la situación ante las instancias correspondientes y si los protocolos fueron activados. Al respecto, la jefatura de la CDE menciona que se presentan dos escenarios principales:

- Si la denuncia no ha sido presentada en el centro educativo, se orienta al denunciante sobre la ruta correcta a seguir: primero el centro educativo, luego el supervisor del circuito y, finalmente, el director regional.
- Si la denuncia fue presentada pero no se atendió adecuadamente, se solicitan las evidencias correspondientes (correos, documentos) y la CDE inicia el proceso de gestión directa desde su competencia (Comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Una vez que el caso ha sido clasificado y se ha verificado el cumplimiento del debido proceso, se procede a las acciones sustantivas de la fase de atención y abordaje para analizar e indagar a fondo la situación, proceso mediante el cual se fiscaliza y se emiten recomendaciones técnicas (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 12 de noviembre de 2025).

Fase III. Atención y abordaje

Esta fase representa el núcleo operativo del proceso, donde el personal asesor ejecuta las acciones sustantivas para investigar la denuncia y garantizar la activación de los protocolos de actuación (documentos oficiales que establecen lo que el centro educativo está obligado a hacer cuando se presenta una situación de violencia) para la protección estudiantil. Es aquí donde la pericia técnica y el análisis profundo del caso cobran la mayor relevancia. Durante la fase de atención, las responsabilidades de la persona asesora son multifacéticas (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).



La acción central en los casos de violencia es la solicitud del informe de actuación a las autoridades educativas correspondientes (dirección del centro educativo, supervisión o dirección regional de educación). Este documento es la principal herramienta de verificación de la CDE. A través de un oficio formal, se solicita a la dirección del centro educativo que detalle el protocolo activado, las acciones implementadas, las medidas de protección brindadas a la persona estudiante, que adjunte todas las evidencias documentales del proceso y las referencias realizadas a otras instituciones, tales como Patronato Nacional de la Infancia (PANI), la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y el Ministerio Público (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Este informe, junto con su evidencia documental, permite a la CDE "verificar la correcta activación de los protocolos de actuación" y emitir las recomendaciones pertinentes (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2024b, p. 1). Todas las gestiones, análisis y acciones realizadas por la persona asesora deben ser debidamente documentadas en el SISDEN, asegurando un registro completo y preciso del manejo del caso (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

El personal asesor tiene la autonomía y la responsabilidad del abordaje integral del caso. Sin embargo, debe consultar a la jefatura ante situaciones de potencial conflicto o de alta complejidad para definir una línea de acción conjunta. El principio rector es garantizar la máxima protección, como lo subraya la jefatura: "Lo más importante es que hagan más y no menos" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Para casos donde el informe del centro educativo carece de transparencia o la situación es particularmente compleja, se utiliza la figura de la intervención, que puede ser virtual o presencial. Esta acción, autorizada por la jefatura, permite al personal de la CDE reunirse directamente con las partes en el centro educativo para aclarar los hechos, llegar a acuerdos y emitir recomendaciones directas.

En la *Circular CDE-CIR-0003-10-2023: Pautas de organización administrativa*, se indica que el abordaje debe considerar los siguientes puntos clave:

- Verificar la correcta activación y seguimiento de los protocolos de actuación.



- Gestionar con la máxima celeridad los casos que involucren violencia, armas, drogas, discriminación o ideación suicida.
- Escalar la solicitud del informe al supervisor o director regional si el director del centro educativo es la persona involucrada en la denuncia.
- Mantener las carpetas digitales de cada expediente actualizadas y con toda la documentación en formato PDF para asegurar la trazabilidad (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2023).

Las acciones de atención y abordaje están intrínsecamente ligadas al seguimiento continuo, una función transversal que asegura el cumplimiento de las gestiones y recomendaciones.

Fase IV. Seguimiento

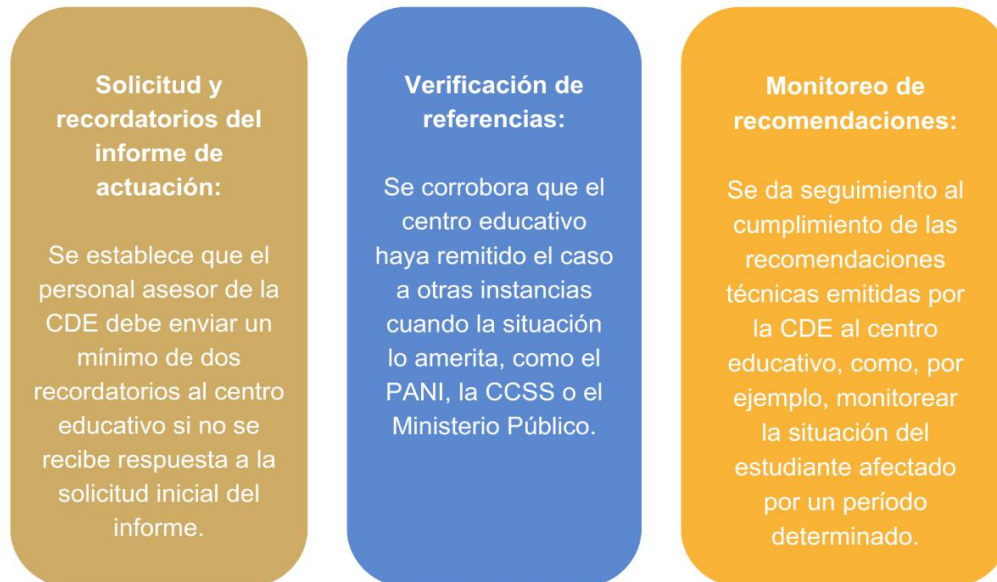
El seguimiento no debe entenderse como una fase discreta y final, sino como un proceso transversal y continuo que garantiza la trazabilidad del caso desde su asignación hasta su eventual cierre. Como lo define la jefatura, "el seguimiento va intrínseco en todos los pasos hasta que cierre" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025). Esta función es vital para asegurar que las gestiones no se estanquen y que las recomendaciones que se emiten desde la contraloría se cumplan.

La jefatura de la CDE mencionó que la persona e instancias encargadas a lo interno del centro educativo son responsables del seguimiento del caso, por un periodo de al menos seis meses según lo establece la normativa. Al respecto, reconoce que para la dependencia que representa no es posible tener un expediente abierto por ese plazo, aunque señala que "existe un escenario que es que la persona usuaria indique que no se estén cumpliendo las recomendaciones y se vuelven a activar el control y seguimiento" por la CDE (comunicación personal, 15 de julio de 2025).

La Figura 18 presenta las acciones que se implementan en el proceso de gestión de denuncias por violencia relacionadas con el seguimiento de los casos en los centros educativos y con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la CDE.



Figura 18. *Acciones de seguimiento en el proceso de gestión de denuncias por violencia en centros educativos*



Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025.

Un desafío identificado en esta fase es la tensión temporal entre la normativa. Mientras que el *Código de la Niñez y de la Adolescencia* exige atender estos casos con toda celeridad, la *Ley General de la Administración Pública* otorga un plazo de 8 a 10 días hábiles para la primera gestión. (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025). Esta "discordia", como la califica la jefatura de la CDE, crea una ambigüedad operativa, debiendo el personal elegir entre adherirse a un plazo administrativo general o cumplir con el mandato de protección urgente a personas menores, priorizando siempre esta última opción por criterio profesional en el caso del equipo técnico de la CDE.

El seguimiento proactivo de los casos es fundamental para garantizar una resolución oportuna. El sistema actual incorpora un mecanismo de alertas visuales para los expedientes que se encuentran en estado: "Análisis". El número de expediente cambia de color según el tiempo transcurrido desde la fecha de registro y la fecha actual, tal como se presenta en la Figura 19.



Figura 19. Cambio de color del número de expediente según tiempo transcurrido desde fecha de registro a la fecha actual



Nota. Elaboración propia a partir de *Manual de Usuario: SISDEN (Sistema de Denuncias) Versión 5.23.01.09* (pp. 19-20), por Dirección de Informática de Gestión, 2023d.

Estas alertas visuales sirven como un recordatorio para el personal asesor sobre la antigüedad de sus casos, aunque se reconoce que expedientes de alta complejidad pueden exceder estos plazos (Dirección de Informática de Gestión, 2023d, pp. 19-20). Adicionalmente, las directrices internas instruyen al personal a utilizar mecanismos de alertas y a realizar los "seguimientos o recordatorios" necesarios para cumplir con los plazos establecidos (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2024b, p. 1).

El seguimiento o recordatorio realizado por el personal asesor de la CDE al centro educativo, para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas, culmina cuando todas las acciones han sido completadas y el caso está listo para ser formalizado en la fase de cierre (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Fase V. Cierre

El cierre es la etapa que formaliza la conclusión de las gestiones de un expediente y documenta el resultado final. De forma paralela, se atienden nuevos casos. Esta fase es crucial para mantener la integridad del sistema de registro, para generar estadísticas fiables sobre la carga de trabajo y los resultados obtenidos, así como para la emisión de informes técnicos a jerarcas o a las direcciones regionales de educación.



Un expediente se considera listo para el cierre una vez que se han emitido las recomendaciones técnicas finales, se ha verificado la actuación del centro educativo conforme a los protocolos, y se ha brindado una respuesta formal y definitiva a la persona interesada que interpuso la denuncia, situación o consulta (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Para registrar formalmente la conclusión, el asesor debe completar la sección "justificación del cierre y debe cerrarse automáticamente" en el SISDEN (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2023, p. 3). En este campo, se resume el resultado de la gestión, por ejemplo, indicando que "se emitieron las recomendaciones técnicas una vez que se revisó integralmente toda la documentación y se logró verificar que se activó correctamente el protocolo" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

En situaciones de alta complejidad técnica o legal, las personas asesoras pueden solicitar el apoyo del área legal de la CDE para la elaboración de un informe de cierre. No obstante, la circular es clara en que "el asesor a cargo de la situación es el responsable de finalizar con el caso asignado, con los insumos brindados" (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2024a, p. 2). Finalmente, se debe cambiar el estado del caso a "cerrado" en el sistema, asegurando que el registro refleje con precisión la finalización del trámite (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

La rigurosidad de estos procedimientos de seguimiento y cierre depende del equipo humano especializado de esta dependencia, así como del uso de herramientas tecnológicas. A continuación, se analiza la infraestructura actual en cuanto a herramientas y recurso humano.

4.1.3. Herramientas tecnológicas, recurso humano y plazos

A continuación, se presenta las plataformas de registro y documentación, el personal responsable y la estructura del equipo técnico, así como los plazos de los procesos que se gestionan en la CDE.



a. Plataformas de registro y documentación

El SISDEN se ha consolidado como la herramienta tecnológica central y actual de la CDE. Su importancia estratégica radica en su capacidad para centralizar el registro, la clasificación y el seguimiento de todas las denuncias gestionadas, estableciendo el estándar operativo, cuya funcionalidad está organizada en una estructura modular, donde cada componente atiende una necesidad específica del flujo de trabajo de la CDE (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

La Tabla 7 muestra los módulos principales de la herramienta tecnológica SISDEN.

Tabla 7. *Módulos principales del SISDEN*

Módulos	Consiste
Módulo Expedientes:	Constituye el núcleo del sistema, permitiendo el registro y gestión de toda la casuística, incluyendo correspondencia, expedientes, llamadas telefónicas e intervenciones. Una característica destacada es la capacidad de adjuntar documentos de respaldo y un sistema de alertas visuales que indica el tiempo transcurrido de los expedientes para facilitar su seguimiento.
Módulo Charlas:	Diseñado para llevar un registro de las actividades de capacitación, charlas y talleres impartidos por el personal de la CDE a estudiantes, docentes y padres de familia, centralizando la información de estas actividades de prevención y formación.
Módulo Ley 9999:	Es un componente especializado para registrar y dar seguimiento a los apoyos que se brindan a personas menores de edad en el contexto de procesos en el Departamento de Gestión Disciplinaria.
Módulo Buscar:	Proporciona una funcionalidad de búsqueda de información dentro de la base de datos, permitiendo a los usuarios localizar casos a través de campos clave como el código del centro educativo, el nombre de la persona afectada o el número de oficio.
Módulo Reportes:	Permite la generación de una serie de informes preestablecidos para la extracción de datos específicos. Entre los reportes disponibles se encuentran las situaciones por asesor y los expedientes en estado "En Análisis", proveyendo insumos para la fiscalización y la gestión.

Nota. Elaboración propia a partir de *Manual de Usuario: SISDEN (Sistema de Denuncias) Versión 5.23.01.09*, por Dirección de Informática de Gestión, 2023d.



El módulo de reportes permite la generación de estadísticas y el seguimiento sistemático y auditable del cumplimiento de directrices clave, como la solicitud y recepción de los "informes de actuación" instruidos en la circular CDE-CIR-0005-04-2024 (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2024b).

El marco de actuación de la CDE y de todo el MEP está regido por un mandato explícito de protección de datos. La "*Guía para la realización de denuncias*" establece que en todo trámite que involucre a una persona menor de edad, "se debe obligatoriamente garantizar la confidencialidad de los datos personales del niño, niña y adolescente" (Contraloría de Derechos Estudiantiles, 2019, p. 3).

Al respecto, el procedimiento actual contempla la posibilidad de interponer denuncias anónimas. Para gestionar estos casos, el *Manual de usuario SISDEN* instruye a al personal asesor a registrar un código específico en el sistema. Cuando no se indica el centro educativo o la denuncia es anónima, se debe ingresar el código "0000", permitiendo que el caso sea tramitado sin comprometer la identidad del denunciante (Dirección de Informática de Gestión, 2023d).

La trazabilidad, entendida como la capacidad de seguir el curso de una denuncia desde su inicio hasta su cierre, es una garantía de control y transparencia. En el sistema actual, esta se logra principalmente a través de dos mecanismos:

- **Asignación de consecutivos únicos:** Cada llamada, correo electrónico o expediente recibe un identificador único que permite su localización precisa.
- **Funcionalidad del "Módulo Buscar":** Esta herramienta permite al personal de la CDE rastrear casos registrados utilizando diversos criterios de búsqueda. (Dirección de Informática de Gestión, 2023d).

Adicionalmente, la implementación de bitácoras donde se registra "la fecha y hora de las transacciones que realicen los usuarios del sistema" (Dirección de Informática de Gestión, 2023a, p. 3), es una funcionalidad que contribuye al control interno, permitiendo la auditoría de las acciones realizadas en cada caso y fortalece la rendición de cuentas del personal a cargo.



Más allá de la gestión de casos individuales, el SISDEN opera como una herramienta de inteligencia institucional. El sistema permite generar estadísticas sobre las denuncias recibidas, con la capacidad de filtrar los datos por dirección regional, tipología y categoría. En estos informes se ofrecen estadísticas del año anterior y del semestre en curso, pueden incluir representaciones gráficas que proporcionan una "radiografía" de la situación de los derechos y deberes estudiantiles, convirtiéndose en un insumo que la CDE distribuye proactivamente a cada dirección regional (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

En el acta de constitución del SISDEN y en el alcance de dicho proyecto, la Dirección de Informática de Gestión (2023a, 2023b) menciona beneficios operativos del sistema que se presentan en la Tabla 8.

Tabla 8. *Beneficios operativos del SISDEN*

Beneficios	Detalle
Centralización y trazabilidad de la información	Creación de un repositorio único y centralizado para las denuncias y gestiones asociadas, garantiza al personal autorizado acceder a la misma versión de los datos, facilita la trazabilidad de cada caso, permitiendo consultar su estado y evolución (Dirección de Informática de Gestión, 2023b).
Robustez y seguridad de los datos	El motor de base de datos profesional como Microsoft SQL Server ofrece almacenamiento de datos robusto, seguro y escalable. Mitiga el riesgo de pérdida de información por fallo de hardware y fortalece la protección de datos sensibles de menores de edad (Dirección de Informática de Gestión, 2023a).
Eficiencia operativa y soporte a la decisión	La digitalización y estandarización de los procesos a través de los módulos del SISDEN han optimizado el flujo de trabajo de la CDE. La automatización en la generación de consecutivos y el uso de formularios estructurados reducen los tiempos de gestión y minimizan los errores humanos en la captura de información (Dirección de Informática de Gestión, 2023b). El módulo de reportes proporciona insumos para la generación de informes de gestión, optimizando la capacidad de análisis y la toma de decisiones basada en datos (Dirección de Informática de Gestión, 2023a).



Beneficios	Detalle
Solución a medida y sostenibilidad económica	El desarrollo del sistema con recursos internos de la Dirección de Informática de Gestión ha representado una ventaja, asegurando una solución adaptada al contexto y a las necesidades operativas del MEP y de la CDE. Además, fue una decisión económicamente viable, ya que se logró sin una erogación presupuestaria directa para la CDE, la cual no contaba con fondos para contratar a un proveedor externo (Dirección de Informática de Gestión, 2023a).

Nota. Elaboración propia a partir de *Acta de constitución del proyecto: Sistema de Denuncias (SISDEN)* (Dirección de Informática de Gestión, 2023a) y *Alcance del proyecto: Sistema de Denuncias (SISDEN)* (Dirección de Informática de Gestión, 2023b).

Además, la jefatura de la CDE mencionó que utilizan el doble factor de autenticación en las computadoras arrendadas por el MEP (comunicación personal, 12 de noviembre de 2025).

Por otra parte, en el manual de usuario del SISDEN se mencionan limitaciones en la funcionalidad de algunos módulos del sistema que se presentan en la Tabla 9.

Tabla 9. *Limitaciones en la funcionalidad de módulos del SISDEN*

Funcionalidad	Limitaciones
Módulo Buscar	El “buscador NO es tan exacto”. Es sensible a caracteres especiales como las tildes; por ejemplo, una búsqueda de “Jimenez” no encontrará un registro guardado como “Jiménez” (Dirección de Informática de Gestión, 2023d, p. 15).
Módulo Reportes	El sistema guarda todos los informes generados “en la carpeta 1- INFORMES SISDEN”, “si otro usuario genera el mismo informe, el sistema borrará automáticamente el más viejo; es decir, le cae encima”. La recomendación es guardar el informe generado en la computadora para no perderlo (Dirección de Informática de Gestión, 2023d, p. 29).
Cierre automático	“El sistema está programado para cerrarse automáticamente todos los días a las 9:00 p.m.” (Dirección de Informática de Gestión, 2023d, p. 31). Lo que podría interrumpir inesperadamente al personal usuario que necesite trabajar fuera del horario habitual.

Nota. Elaboración propia a partir de *Manual de Usuario: SISDEN (Sistema de Denuncias), versión 5.23.01.09* (Dirección de Informática de Gestión, 2023d).



También, enfrenta algunas limitaciones en el funcionamiento como saturación o congelamiento; por ejemplo, al intentar demostrar las funciones de búsqueda y trazabilidad, la jefatura de la CDE indicó que el SISDEN se encontraba "pegado". Asimismo, mencionó que, al mostrar los gráficos, es "muy pesado" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Por otra parte, la jefatura de la CDE mencionó que disponen de otras herramientas tecnológicas para la gestión de denuncias por violencia en centros educativos. La Tabla 10 presenta esas herramientas tecnológicas, destacando la función principal, el propósito operativo y el desafío identificado.

Tabla 10. *Otras herramientas tecnológicas de la CDE para gestión de denuncias*

Herramientas	Función principal	Propósito operativo	Desafío identificado
Base de datos Excel	Registro inicial de denuncias por correo electrónico (área secretarial).	Permite al área secretarial ingresar lo básico de la denuncia. Registra cuándo ingresó, cuándo se asignó, a quién se le asignó y el expediente.	Es una base de datos secundaria; la clasificación y seguimiento se realizan en el sistema principal (SISDEN).
Carpetas digitales	Archivo documental oficial del expediente (formato PDF o JPG).	Insumo fundamental para la trazabilidad y la atención de solicitudes del despacho, defensoría, asamblea, entre otros, especialmente en ausencia del personal asesor a cargo del caso. Guardan toda la documentación de expedientes, todas las gestiones.	El personal asesor debe mantenerlas al día de forma manual.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025.

Con respecto a las carpetas digitales, la jefatura de la CDE indicó que dependen de ese archivo documental porque anteriormente, la información se subía a un sistema en



Access, pero “ese Access se saturó”, de ahí que dichas carpetas son el repositorio completo y de fácil acceso (Comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Cabe destacar que la CDE se encuentra en un periodo de transición hacia el Sistema de Personas Estudiantes (SISPE), que está proyectado para reemplazar al SISDEN cuya puesta en marcha está programada para enero de 2026 (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

En ese sentido, la transición al SISPE se visualiza como la respuesta “a una necesidad urgente y estratégica” que contribuirá a optimizar y modernizar los procesos de gestión (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

La Tabla 11 muestra información general sobre el SISPE.

Tabla 11. SISPE: Plataforma digital integrada que funcionará a partir de enero 2026

SISPE	Descripción
Justificación de creación	En el marco del compromiso institucional con la protección integral de los derechos de la población estudiantil, se ha desarrollado el Sistema de Personas Estudiantes (SISPE), una herramienta tecnológica moderna y eficiente cuyo propósito central es fortalecer el accionar de la CDE como órgano técnico responsable de garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes de los estudiantes, conforme al ordenamiento jurídico vigente.
¿Qué es?	El SISPE es una plataforma digital integrada que permite el registro, seguimiento, análisis y fiscalización de situaciones que involucren los derechos y deberes estudiantiles, desde una perspectiva casuística, proactiva y resolutoria. Su diseño está alineado con el principio del interés superior de los niños, niñas y adolescentes, así como con los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos y educación.
¿Cómo funcionará?	El sistema operará como una base de datos dinámica, accesible únicamente por personal autorizado de la CDE, mediante niveles de acceso seguros y en cumplimiento con la normativa de protección de datos. Sus principales funcionalidades incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de situaciones por parte de los diversos actores de la comunidad educativa, ya sea por vulneraciones de derechos o incumplimientos de deberes, a través de los diferentes canales a saber: atenciones presenciales, correo electrónico o llamadas telefónicas. • Seguimiento automatizado de casos, con trazabilidad cronológica, alertas tempranas y recordatorios para acciones específicas. • Generación de estadísticas e informes automatizados, categorizados por región, nivel educativo, tipo de incidencia, población afectada, entre otros criterios. • Sistema de alertas tempranas, basado en patrones de recurrencia que permitan identificar centros educativos o zonas geográficas con mayores niveles de vulnerabilidad estudiantil. • Módulos de atención y resolución, con herramientas para seguimiento de acciones correctivas, acompañamiento psicosocial, y coordinación interinstitucional.



SISPE	Descripción
Beneficios	<p>La implementación del SISPE traerá consigo una serie de beneficios estratégicos que permitirán elevar significativamente la capacidad de respuesta y vigilancia de la CDE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecimiento institucional: permite consolidar un sistema de protección más robusto, transparente y eficiente, reduciendo la burocracia e incrementando la eficacia en la atención a los estudiantes. 2. Toma de decisiones basadas en datos: el SISPE permitirá obtener información estadística actualizada, desagregada y contextualizada, útil para la elaboración de políticas públicas, intervenciones focalizadas y mejoras en la gestión educativa. 3. Detección temprana de riesgos: mediante el análisis de datos y reportes, el sistema podrá generar reportes sobre posibles focos de vulneración sistemática de derechos, facilitando intervenciones preventivas antes de que los casos escalen. 4. Empoderamiento estudiantil: al facilitar canales de atención más accesibles, se promueve una cultura de respeto, participación y autocuidado entre los estudiantes, permitiéndoles ejercer activamente sus derechos. 5. Transparencia y rendición de cuentas: el SISPE contribuirá a una gestión pública más transparente, al facilitar el monitoreo de las actuaciones de las autoridades educativas ante situaciones de vulneración de derechos o incumplimiento de deberes.
Conclusión	<p>La creación del SISPE responde a una necesidad urgente y estratégica de la CDE, en su misión de garantizar que todos los estudiantes reciban una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades, en un ambiente físico y mental sano, donde se respeten sus derechos y se promueva el cumplimiento de sus deberes. Esta herramienta no solo optimiza los procesos internos, sino que también marca un hito en la modernización y humanización de la gestión educativa con enfoque de derechos y cumplimiento de deberes.</p>

Nota. Adaptado de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 7 de agosto de 2025.

De acuerdo con la información anterior facilitada por la jefatura de la CDE, el SISPE se presenta con una herramienta tecnológica moderna, una plataforma digital integrada, desarrollada para fortalecer el accionar de la contraloría en su rol de garante de los derechos y deberes de la población estudiantil. Respondiendo a una necesidad prioritaria y estratégica de optimizar los procesos internos, el SISPE permitirá el registro, seguimiento, análisis y fiscalización de situaciones. Sus funcionalidades operativas clave incluyen la recepción de situaciones por diversos canales y el seguimiento automatizado de casos con trazabilidad cronológica y alertas tempranas. Los beneficios estratégicos del sistema serán fundamentales para la gestión educativa basada en evidencia, ya que facilitará la toma de



decisiones basadas en datos al obtener información estadística actualizada, desagregada y contextualizada. Además, la plataforma incorporará un sistema de alertas tempranas basado en patrones de recurrencia, lo cual permitirá la detección temprana de riesgos y posibles focos de vulneración sistemática de derechos, promoviendo una gestión más transparente y facilitando la rendición de cuentas en el sector educativo.

Si bien, el propósito de la implementación del SISPE es mejorar la capacidad operativa, la jefatura de la CDE identificó tanto requisitos funcionales críticos que deben ser preservados como áreas de incertidumbre y de riesgo potencial (Comunicación personal, 7 de agosto de 2025). Estos aspectos deben ser gestionados con diligencia para asegurar que la ejecución del nuevo sistema sea exitosa y no represente un retroceso funcional.

Asimismo, manifestó preocupación sobre si la nueva plataforma mantendrá la funcionalidad crítica de búsqueda histórica por nombre que actualmente ofrece el SISDEN, la cual permite vincular múltiples denuncias a una misma persona o centro educativo a lo largo del tiempo, una capacidad esencial para un análisis integral de los casos (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

En ese sentido, para gestionar el cambio al nuevo sistema (SISPE) que operará para casos nuevos a partir del 2026, la jefatura de la CDE ha solicitado un plazo adicional a la Dirección de Informática de Gestión, de manera que el SISDEN siga funcionando para cierres hasta marzo del 2026. El objetivo de esa extensión de tiempo es permitir al personal asesor cerrar todos los casos pendientes del 2025 y años anteriores que aún se estén gestionando en el SISDEN. Ese período de transición garantizará que toda la información histórica pueda ser debidamente finalizada y respaldada antes de que la dependencia operativa recaiga completamente en el SISPE (Comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

La Tabla 12 resume las funcionalidades clave del sistema actual y su estado proyectado en la transición al SISPE, según las percepciones de la jefatura de la CDE.



Tabla 12. *Funcionalidades clave del SISDEN y estado proyectado en transición al SISPE*

Funcionalidad clave	Estado en la transición a SISPE
Generación de estadísticas	<p>Requisito confirmado: Se ha establecido explícitamente que el SISPE debe replicar la capacidad del SISDEN para generar estadísticas filtradas por dirección regional, tipología y categoría de denuncia.</p>
Vista consolidada del historial de una persona	<p>Riesgo identificado: Existe una preocupación significativa sobre la posible pérdida de la capacidad para visualizar todas las interacciones (llamadas, expedientes) de una misma persona en una única vista consolidada. Se contempla la posibilidad de tener que realizar esta consolidación de forma manual.</p> <p>Impacto operacional potencial: Un incremento en el tiempo de procesamiento por caso y el riesgo de análisis contextual incompleto.</p>
Flexibilidad en la reclasificación de casos	<p>Riesgo identificado: Se ha planteado la duda sobre si el SISPE permitirá modificar la clasificación de un caso si la investigación revela que la tipología asignada inicialmente era incorrecta (por ejemplo, de <i>bullying</i> a violencia). Esta flexibilidad, crucial para la precisión del registro histórico, está presente en el SISDEN, pero su continuidad en el nuevo sistema es incierta.</p> <p>Impacto operacional potencial: Riesgo de inconsistencia y pérdida de fidelidad en los datos históricos, y la imposición de flujos de trabajo rígidos que no se adaptan a la evolución de la investigación de un caso.</p>

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025.

La migración al SISPE ha generado incertidumbre ante la posible pérdida de funcionalidades críticas, desarrolladas a medida y valoradas en el SISDEN, que parecen no tener un equivalente directo en la nueva plataforma; en ese sentido, la jefatura de la CDE señaló:



No sé cómo va a salir porque no lo tengo en funcionamiento, pero yo espero que me funcione igual. Porque actualmente con el SISDEN ... entro aquí en el 2025, 2024 y 2023, esto no lo voy a tener en apariencia con el SISPE, voy a tener que hacerlo manual (comunicación personal, 15 de julio de 2025).

De acuerdo con la jefatura de la CDE, la migración del SISDEN al SISPE representa un cambio tecnológico para esta dependencia, en el que se espera mantener capacidades críticas como la generación de estadísticas, la vista consolidada del historial de una persona y la flexibilidad para reclasificar casos (Comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Lo anterior evidencia la necesidad de clarificar aspectos funcionales críticos para evitar una interrupción de los flujos de trabajo validados y una potencial curva de aprendizaje negativa para el equipo asesor.

Sin embargo, el éxito del flujo de trabajo de la CDE no solo depende de las herramientas tecnológicas, sino fundamentalmente del equipo humano que las opera y que aporta el análisis técnico.

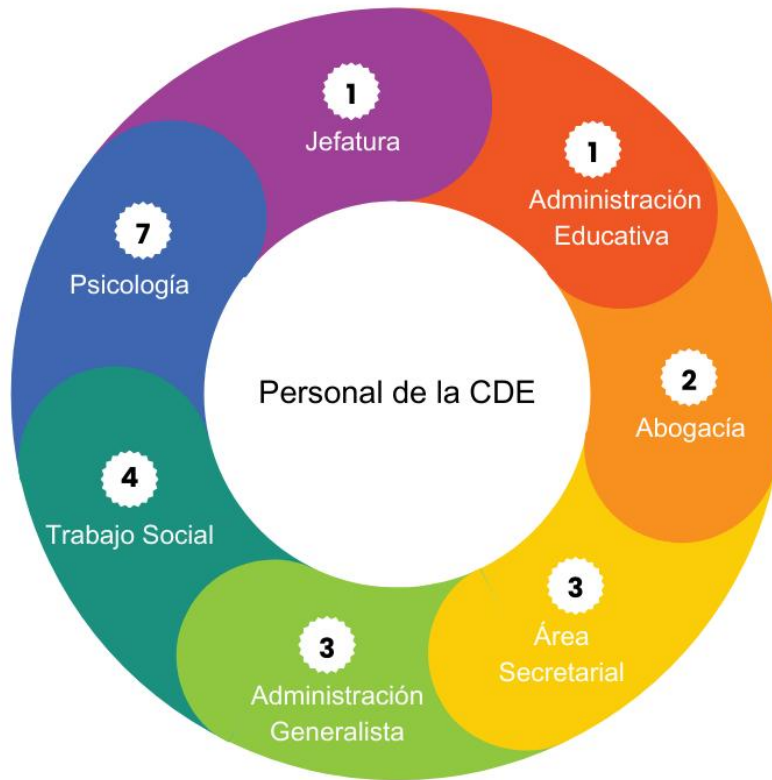
b. Personal responsable y estructura del equipo técnico

La efectividad del sistema de gestión de denuncias recae en la pericia, la organización y la capacidad de análisis del capital humano.

La Figura 20 presenta el personal que conforma la CDE.



Figura 20. Personal de la CDE



Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 12 de noviembre de 2025.

El proceso está diseñado para ser gestionado por un equipo técnico interdisciplinario, lo que permite un abordaje más completo y matizado de las complejas realidades que subyacen a las denuncias por violencia.

La composición interdisciplinaria del equipo técnico de la CDE se presenta en la Figura 21.



Figura 21. Composición interdisciplinaria del equipo técnico de la CDE



Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025.

La jefatura de la CDE describe la carga de trabajo como intensa y desafiante debido a la escasez de recurso humano, la demanda de tiempo para el cumplimiento de las funciones, la complejidad de los procesos de gestión de denuncias, y el volumen de casos que exigen atención expedita. Al respecto agregó: "Cuánto puede durar uno en responder donde tiene 200 casos" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

En ese sentido, mencionó que debe gestionar los riesgos que implican las ausencias del personal, a causa de solicitudes de vacaciones extensas o ante accidentes, ya que estas situaciones obligan a reasignar el trabajo y ponen en riesgo el cumplimiento del plazo para la gestión inicial. Además, señaló que la complejidad de algunos casos requiere la atención presencial del equipo y la consulta constante con la jefatura, un factor que es importante para el abordaje de situaciones "muy complicadas" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).



El equipo técnico de la CDE es interdisciplinario, incluye profesionales en psicología, trabajo social, abogacía y administración educativa. El personal miembro de este equipo maneja de manera homologada las situaciones, aunque la jefatura puede asignar casos específicos a profesionales con mayor pericia en áreas concretas, como riesgo social o psicología, si la situación es particularmente delicada (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

La jefatura de la CDE ha emitido directrices para que los casos de manifestaciones de violencia sean atendidos con "toda celeridad", reconociendo que la urgencia de estas situaciones contrasta con la normativa administrativa estándar y con la realidad de tener "tan poco personal" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

La necesidad de incrementar la dotación de recursos humanos ha sido debidamente elevada por la jefatura de esta dependencia a la administración del ministerio. Sin embargo, dicha solicitud no ha sido acogida favorablemente: "se ha solicitado a la administración la dotación de recursos humanos sin respuesta positiva, incluso a petición de la Defensoría de los Habitantes" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 12 de noviembre de 2025).

El modelo de gestión de casos se basa en que el mismo profesional asignado se encarga del expediente desde la clasificación hasta el cierre. El equipo opera bajo un enfoque "homologado", donde "todos saben hacer de todo" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

No obstante, la jefatura matiza este principio al ejercer un criterio estratégico en la asignación, derivando casos particularmente delicados, por ejemplo, ideación suicida, a un especialista del área correspondiente, por ejemplo, psicología, para garantizar el abordaje más adecuado (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

El personal administrativo también juega un rol fundamental, no solo en la recepción, sino en la generación de estadísticas y reportes periódicos. Estos informes se envían a las direcciones regionales de educación, convirtiendo los datos de las denuncias en un insumo proactivo para la toma de decisiones a nivel local y la identificación de focos de atención (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).



Adicionalmente a la gestión de denuncias, la CDE ofrece jornadas de trabajo y capacitación a centros educativos, docentes y personal administrativo que las solicitan. Estas jornadas tienen como objetivo explicar cómo activar correctamente los protocolos de actuación ante manifestaciones de violencia.

c. Plazos

En lo que se refiere a los plazos del proceso, la jefatura de la CDE señala que, si bien la *Ley General de la Administración Pública* establece un período de 8 a 10 días hábiles para la primera gestión, el *Código de la Niñez y la Adolescencia* exige aplicar el principio de celeridad en casos de violencia que involucren a menores (Comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Al respecto, dicha jefatura ha emitido directrices internas que instruyen a su personal a atender los casos de violencia "de forma inmediata". Sin embargo, se ha identificado una discrepancia en la aplicación de los plazos a nivel de algunos centros educativos, donde parte del personal directivo se adhiere al plazo general de la administración pública en lugar del principio de celeridad que rige estos casos.

El director normalmente se apega a la *Ley General de la Administración Pública* y no al del *Código de Niñez y Adolescencia*, que dice ... que tiene que ser con toda celeridad ... cuando hablamos de personas menores de edad ... Pero nosotros nada más hacemos la advertencia de que ayúdeme a atenderlo rápido (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).

Esta demora en la recepción del informe inicial del centro educativo constituye una limitación operativa clave, ya que afecta directamente la capacidad del personal de la CDE para realizar el análisis integral del caso, verificar la correcta aplicación del protocolo y emitir las recomendaciones técnicas oportunas, incidiendo en el tiempo de respuesta final para la persona interesada: "Cuando son de manifestación de violencia ... dependemos del informe del centro educativo. Eso nos puede llevar 15 días en dar una respuesta o una recomendación a la persona interesada" (Jefatura de la CDE, comunicación personal, 15 de julio de 2025).



4.1.4. Hallazgos positivos y limitaciones identificadas

A partir del análisis de la información referente a aspectos vinculados con la recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias, se sintetizan los principales hallazgos positivos y limitaciones identificadas en el sistema de gestión de denuncias por manifestaciones de violencia en centros educativos que se implementa en la CDE.

A continuación, la Tabla 13 presenta los principales hallazgos positivos identificados en el sistema de gestión de denuncias de la CDE.

Tabla 13. *Hallazgos positivos identificados en el sistema de gestión denuncias de la CDE*

Hallazgos positivos	Detalle
Estructura de proceso definida	El flujo de trabajo secuencial (recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre) proporciona un marco definido para la gestión de casos y facilita la estandarización procedimental.
Múltiples canales de recepción de denuncias	Se utilizan canales variados y accesibles para la recepción de denuncias: correo electrónico, llamada telefónica y atención presencial.
Abordaje interdisciplinario	El equipo técnico de la CDE es interdisciplinario, se enfoca en la protección de derechos desde una visión psicosocial y fiscaliza la adecuada activación de los protocolos de actuación.
Centralización y trazabilidad de la información	La herramienta tecnológica central de la CDE es el SISDEN que permite centralizar el registro, la clasificación y el seguimiento de las denuncias. La asignación de consecutivos únicos y el registro obligatorio de los casos aseguran la trazabilidad.
Seguridad y confidencialidad de datos	El SISDEN ofrece almacenamiento robusto y seguro, mitigando el riesgo de pérdida de información. Garantiza la confidencialidad de los datos de personas menores de edad y permite la interposición de denuncias anónimas.
Inteligencia institucional	El sistema genera estadísticas que ofrecen una radiografía de la situación de los derechos estudiantiles, sirviendo como insumo proactivo para la toma de decisiones.
Rol proactivo y articulación	La CDE genera estadísticas y reportes periódicos que remite a las direcciones regionales de educación, como insumo proactivo para la toma de decisiones. Además, ofrece asesoría técnica, promueve acciones preventivas y realiza coordinación intrainstitucional e interinstitucional para asegurar una respuesta oportuna e integral.

Nota. Elaboración propia, 2025.



En general, el sistema de gestión de denuncias de la CDE posee una estructura robusta y está respaldado por herramientas tecnológicas que favorecen la integridad y la trazabilidad de la información.

Estructuralmente, el sistema de gestión se basa en un flujo de trabajo de cinco fases claramente definidas, que van desde la recepción hasta el cierre, e incluye un mandato de registro obligatorio de cada caso.

Este proceso es sustentado por un equipo técnico interdisciplinario, compuesto por profesionales de psicología, trabajo social, abogacía y administración educativa, que permite un abordaje completo y matizado de los casos, asegurando que los temas de alta complejidad sean asignados al personal con mayor pericia.

En el ámbito tecnológico, el SISDEN facilita la centralización, garantiza la seguridad de los datos sensibles y promueve la eficiencia operativa mediante la estandarización de procesos.

Finalmente, la CDE potencia su rol más allá de la gestión de casos individuales al generar y distribuir estadísticas detalladas a las direcciones regionales de educación, convirtiéndose en un insumo clave para la toma de decisiones basada en datos, y al ofrecer asesoría y capacitación a los centros educativos.

Por otra parte, en la Tabla 14 se muestran las principales limitaciones identificadas en el sistema de gestión de denuncias de la CDE.



Tabla 14. *Limitaciones identificadas en el sistema de gestión denuncias de la CDE*

Limitaciones identificadas	Detalle
Inconsistencia de plazos y demora externa	Existe una tensión operativa entre el principio de celeridad del Código de la Niñez y la Adolescencia y los plazos establecidos por la Ley General de la Administración Pública. Además, la respuesta de la CDE depende del informe del centro educativo, lo que puede demorar la respuesta final.
Limitación de recurso humano	La jefatura de la CDE identifica limitación de recurso humano, asociada a la demanda de tiempo para la ejecución de las funciones, la complejidad de los procesos de gestión de denuncias en sus diferentes fases y el volumen de casos que requiere de celeridad en la atención. Lo que sugiere que la capacidad operativa es insuficiente para absorber el volumen de trabajo actual. Siendo necesaria la realización de un estudio de cuantificación de carga laboral para dar el sustento requerido que garantice la eficiencia y optimización de los procesos, y disminuya el riesgo operativo vinculado con la gestión de denuncias con recursos limitados.
Riesgo operativo en la transición del SISDEN al SISPE	La migración al SISPE presenta riesgos funcionales. Existe una preocupación de la jefatura de la CDE sobre la posible pérdida de la vista consolidada del historial por persona, así como incertidumbre sobre si se mantendrá la flexibilidad para reclasificar casos y la capacidad estadística.

Nota. Elaboración propia, 2025.



En contraste, las limitaciones identificadas giran en torno a la tensión entre la cantidad del recurso humano, el volumen y la complejidad del trabajo, como los conflictos normativos relacionados con los plazos.

La limitación operativa crítica reside en la discordia normativa entre el plazo de 8 a 10 días hábiles establecido por la *Ley General de la Administración Pública* y el principio de celeridad exigido por el *Código de la Niñez y la Adolescencia*. Esta discrepancia impacta directamente en el tiempo de respuesta final, debido a que la CDE depende del informe de actuación del centro educativo, cuya demora, al apegarse el personal director de centros educativos al plazo administrativo, puede extender la respuesta a la persona interesada.

La escasez de recurso humano identificada por la jefatura de la CDE, la demanda de tiempo para el desempeño de las funciones, la complejidad de los procesos de gestión de denuncias y el volumen de casos, reflejan que la capacidad instalada resulta limitada frente al volumen operacional existente.

Finalmente, el sistema de gestión enfrenta desafíos tecnológicos críticos ante la inminente transición del SISDEN al SISPE identificados por la jefatura de la CDE. Este escenario exige una coordinación estrecha con la dependencia técnica para mitigar el riesgo de pérdida de capacidades operativas esenciales y garantizar la integridad de la trazabilidad histórica. Una gestión diligente es fundamental para asegurar que la implementación del nuevo sistema resulte exitosa, preserve la memoria institucional de los casos y evite retrocesos en la capacidad de respuesta y fiscalización.

4.2. Sistema de gestión de denuncias por manifestaciones de violencia en centros educativos que se implementa en el DAD

En este apartado se identifican aspectos vinculados con el sistema de denuncias por manifestaciones de violencia en centros educativos que se gestionan desde el DAD. Por medio del análisis de cada fase del proceso de denuncia, se pretende brindar una perspectiva estructurada de la gestión operativa.



Esta sección se produce a partir de información de la entrevista aplicada a la jefatura del DAD y de documentación facilitada por esa dependencia como complemento a la consulta. La estructura abarca el ámbito de competencia, el flujo de trabajo en sus tres fases principales, se analizan el recurso humano, herramientas tecnológicas y plazos, asimismo los hallazgos positivos y las limitaciones identificadas en el proceso de gestión de denuncias.

4.2.1. Ámbito de competencia

La importancia estratégica de este departamento es determinante para la integridad del sistema educativo costarricense. Su mandato lo establece como la entidad competente para gestionar y resolver las denuncias por faltas disciplinarias cometidas por el personal contra la población estudiantil. Este rol es crucial no solo para garantizar la protección de las personas estudiantes, sino también para preservar la estabilidad institucional y asegurar el estricto acatamiento de las normativas de debido proceso en el desarrollo de sus funciones (MEP, s.f.b).

El mandato fundamental del DAD se centra en la apertura, tramitación y resolución de expedientes disciplinarios. Su competencia abarca una gama de conductas que vulneran el entorno educativo y los derechos de la población estudiantil. Específicamente, este departamento investiga denuncias relacionadas con violencia física, violencia psicológica, violencia sexual (abuso, acoso, agresión), discriminación, relaciones impropias y otras situaciones que afecten el ambiente educativo, como el *bullying* por parte de personal docente. Las denuncias pueden ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, personas responsables de familia y personal administrativo o docente (MEP, s.f.b).

A continuación, se desglosa el flujo de trabajo del departamento, comenzando con la fase de recepción, un punto de control esencial para la integridad de todo el proceso subsiguiente.

4.2.2. Flujo de trabajo para la gestión de denuncias

Seguidamente se muestra el flujo de trabajo del DAD en sus tres fases principales: 1) recepción, 2) clasificación y admisibilidad, y 3) atención, seguimiento y cierre del caso.



Fase I. Recepción

La fase de recepción constituye el punto de entrada formal para todas las gestiones disciplinarias y representa un pilar para la efectividad del proceso. Un procedimiento de recepción estandarizado es crucial para garantizar la integridad de la información desde su origen, lo cual impacta directamente en la eficiencia y la celeridad del flujo de trabajo subsiguiente.

El mecanismo oficial para la presentación de denuncias es el *Formulario DRH-FOR-06-DGD-540 "Presentación de denuncias disciplinarias"*, establecido mediante la *Circular DVM-A-DRH-04-007-2023* (Dirección de Recursos Humanos, 2023) y actualizado por la *Circular DVM-A-DGTH-CIR-005-2025* (Dirección de Gestión del Talento Humano, 2025).

Dicho formulario es un documento diseñado en Microsoft Excel que automatiza la captura de información esencial. El canal de presentación de ese formulario depende del tipo de firma utilizada por la persona denunciante, como se aprecia en la Tabla 15.

Tabla 15. *Tipo de firma y canal de denuncias por el formulario DRH-FOR-06-DGD-540*

Tipo de firma	Canal de presentación
Firma autógrafa	Presentación física en la ventanilla del DAD.
Firma digital	Remitirse al DAD por correo electrónico.

Nota. Elaboración propia a partir de *Circular DVM-A-DRH-04-007-2023*, por la Dirección de Recursos Humanos, 2023.

Aunque el uso del formulario es el mecanismo oficial que permite unificar y agilizar el proceso, el DAD también tramita denuncias recibidas por otros medios, como escritos a mano o correos electrónicos. Sin embargo, de acuerdo con la jefatura del DAD, estos métodos alternativos frecuentemente, obligan al departamento a emitir prevenciones para solicitar la información adicional requerida: "previniendo de que viene incompleta, de que le faltó esto y el otro" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

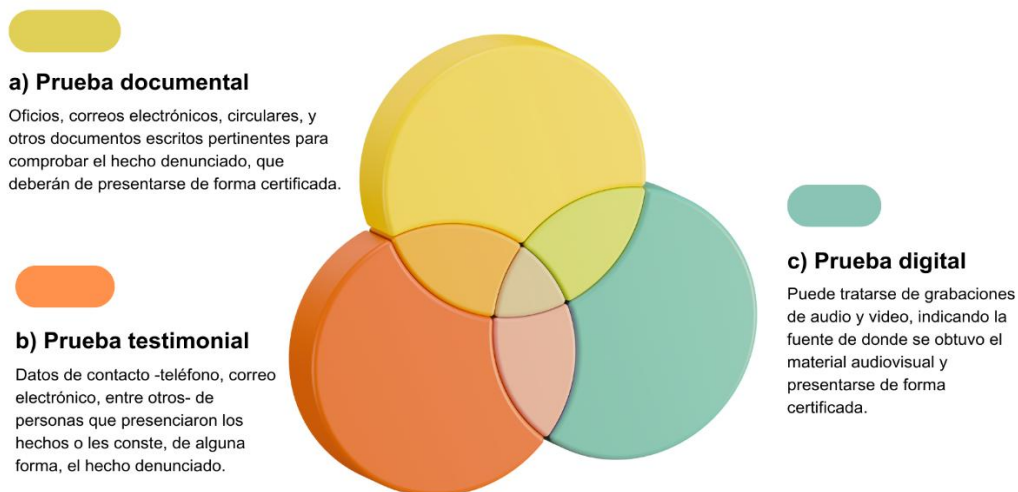
Para que una denuncia sea procesable según la *Circular DVM-A-DGTH-CIR-005-2025* debe contener tres componentes de información esenciales, a saber:



- **Datos de la persona denunciante:** Nombre y apellidos, cédula de identidad, medio electrónico o digital para recibir notificaciones.
- **Datos de la persona funcionaria denunciada:** Nombre y apellidos, puesto que desempeña, institución en la que labora.
- **Narración de los hechos:** Descripción clara, precisa y concisa de las conductas o acciones que pretenden sean investigadas donde se especifiquen aspectos básicos de “tiempo” (fecha aproximada), “lugar” (dónde sucedieron los hechos), “modo” (descripción de las palabras / acciones / omisiones que se están denunciando); es decir, que responda a las preguntas clave de cómo, cuándo y dónde ocurrieron los hechos denunciados (Dirección de Gestión del Talento Humano, 2025, p. 3; Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Adicionalmente, se pueden adjuntar pruebas para sustentar la denuncia, clasificadas en tres tipos: documental, testimonial y digital, tal como se presenta en la Figura 22.

Figura 22. Tipos de pruebas de denuncias disciplinarias



Nota. Elaboración propia a partir de *Circular DVM-A-DRH-04-007-2023* (p. 3), por la Dirección de Recursos Humanos, 2023.



Un requisito crítico de integridad probatoria es que cada prueba documental o digital debe ser certificada por el superior inmediato (ejemplo, el director del centro educativo) mediante la inclusión de un párrafo específico que dé fe de que la copia es fiel y exacta al original.

Una vez recibida y registrada formalmente, la denuncia avanza hacia la fase de clasificación y admisibilidad, un punto de control diseñado para validar la pertinencia y completitud del caso (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Fase II. Clasificación y admisibilidad

Esta etapa representa el punto de control de calidad más crítico del flujo de trabajo, diseñado para asegurar que solo las denuncias completas, pertinentes y de competencia del DAD avancen a la fase de investigación. Esta función de filtro es fundamental para la optimización de los recursos del departamento y la prevención de demoras procesales. El proceso de clasificación interna se desarrolla en dos pasos secuenciales:

- **Recepción centralizada:** Un primer oficinista recibe toda la correspondencia del departamento (correos electrónicos y documentos físicos).
- **Clasificación y direccionamiento:** Este oficinista remite la denuncia a un segundo oficinista, quien, con base en la *Circular DVM-A-DRH-04-007-2023*, la clasifica por temática y la direcciona a la jefatura de la unidad especializada correspondiente (Dirección de Recursos Humanos, 2023).

El DAD está estructurado en cuatro unidades especializadas según la naturaleza de la falta que se presentan en la Tabla 16.



Tabla 16. *Unidades especializadas del DAD según naturaleza de la falta*

Unidades especializadas	Función
Unidad de Procedimiento Administrativo (UPE)	Recibir y atender consultas relacionadas con el trámite de procedimientos disciplinarios de los funcionarios del MEP, así como aspectos relacionados a la correcta aplicación de la normativa interna, el seguimiento de las etapas del procedimiento, la documentación requerida, plazos y, criterios administrativos, que regulan el proceso disciplinario. Orientar sobre el procedimiento disciplinario y el estado de los trámites en curso.
Unidad de Procedimientos Especiales (UPA)	Recibir, analizar y dar trámite a consultas relacionadas con situaciones disciplinarias que requieren un tratamiento particular o excepcional, como casos de funcionarios denunciados por faltas disciplinarias de índole sexual. Orientar sobre la normativa aplicable, los pasos del procedimiento disciplinario y el estado de los trámites en curso.
Unidad de Investigación Preliminar y Previa Docente (UIPPD)	Atender consultas relacionadas con denuncias o gestiones vinculadas a presuntas faltas disciplinarias -graves o de alguna gravedad- cometidas por personal docente del MEP. Brindar orientación sobre el estado de las investigaciones disciplinarias y los requisitos formales para la presentación de denuncias o el aporte de prueba.
Unidad de Procedimientos de Mera Constatación (UPMC)	Atender consultas relacionadas con faltas administrativas, cuya verificación puede realizarse mediante una comprobación directa y objetiva de los hechos. Orientar sobre el alcance de los procedimientos iniciados, los supuestos en que procede su aplicación, el estado de los trámites en curso y, la ejecución de las medidas disciplinarias que resulten de dichos procedimientos.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 19 de noviembre de 2025.

Una vez direccionada, la denuncia entra en la etapa de admisibilidad, una revisión rigurosa llevada a cabo por la jefatura de la unidad con la pericia técnica requerida. Su objetivo es verificar que la denuncia sea clara, precisa, circunstanciada y esté completa (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

La Tabla 17 presenta los resultados de la revisión realizada por la jefatura de la unidad y la acción consecuente.



Tabla 17. Resultados de revisión realizada por jefatura de unidad y acción consecuente

Resultado de la revisión	Acción consecuente
Denuncia completa	Se procede con la apertura formal del expediente disciplinario para iniciar la investigación.
Denuncia incompleta o ambigua	Se emite una prevención para que la persona denunciante subsane las omisiones en un plazo determinado. Si la información no se completa, el asunto puede ser archivado.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025.

Un componente estratégico en esta etapa es la correcta diferenciación de la gravedad de las faltas, lo cual determina la competencia para su atención y se alinea con una iniciativa de optimización de procesos del DAD (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025). En la Tabla 18 se presenta el tipo de falta, gestión y sanción potencial.

Tabla 18. Tipo de falta, gestión y sanción potencial

Tipo de falta	Gestión y sanción potencial
Faltas leves	Son competencia del jefe inmediato (director/directora del centro educativo), quien es responsable de aplicar acciones correctivas directas, como amonestaciones verbales o escritas. Ejemplos concretos incluyen situaciones donde un estudiante reporta que: "a veces el profesor nos grita mucho", "no me contesta el saludo" o "nos dice que nos borra la pizarra" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025). El DAD está impulsando activamente que estas gestiones se resuelvan a nivel local para desconcentrar su carga de trabajo. Existe un desafío organizacional, ya que varias personas directoras "sienten temor" de aplicar estas medidas "para no echarse a nadie encima", prefiriendo remitir todos los casos al DAD (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025). Las sanciones típicas incluyen la amonestación verbal o escrita. El DAD solo interviene si existe reincidencia y el jefe inmediato ha agotado sus acciones disciplinarias.
Faltas de alguna gravedad	Son gestionadas directamente por el DAD. Pueden resultar en una suspensión de hasta un mes sin goce de salario.
Faltas graves	Son gestionadas directamente por el DAD. Las sanciones pueden ir desde una suspensión de un mes hasta el despido sin responsabilidad patronal. Ejemplos incluyen agresiones físicas o sexuales.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025.



Con respecto a las faltas leves, la jefatura del DAD destacó lo siguiente:

La *Ley General de Administración Pública* faculta a la jefatura inmediata para que sea la persona responsable de llamar a su subalterno y aplicarle una acción disciplinaria, ya sea una amonestación verbal ... por escrito ... con tal de que esa situación mejore y ... no se repita más. Si ya en efecto hay reincidencia de que ha habido varias acusaciones ... Si la jefatura inmediata ha aplicado la acción disciplinaria a través de amonestaciones ya sea verbales o escritas y la persona no enmienda su accionar, en ese caso puede remitir la denuncia al DAD para que proceda con la apertura de una investigación disciplinaria y se proceda a imponer una sanción más gravosa (comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Una vez que la denuncia supera este filtro y se ha determinado la competencia del DAD, el caso avanza a la siguiente fase y se da inicio al proceso de atención y seguimiento.

Fase III. Atención, seguimiento y cierre del caso

Esta fase constituye el núcleo del proceso disciplinario, donde se ejecuta la investigación formal, se garantiza el debido proceso para todas las partes y se emite una resolución final fundamentada en la prueba recabada y la normativa aplicable.

a. Asignación y tipificación de la falta

Una vez que una denuncia es admitida, la jefatura de la unidad correspondiente asigna el expediente a una persona profesional del derecho de su equipo. Simultáneamente, la jefatura de la unidad realiza la tipificación de la falta. Este paso crítico consiste en determinar el presunto incumplimiento legal que se investigará, enmarcando los hechos denunciados dentro de una norma específica; por ejemplo, "corrupción de menores" de acuerdo con el Código Penal (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Los tipos de denuncias que se pueden presentar al DAD se muestran en la Tabla 19.



Tabla 19. *Tipos de denuncias que se pueden presentar al DAD*

Tipos de denuncias	Detalle
a) Faltas disciplinarias por incumplimientos de deberes	Denuncias sobre faltas graves o de alguna gravedad al régimen disciplinario del MEP. Por ejemplo: acoso laboral, desacato manifiesto y reiterado a las instrucciones, estado ético, faltas identificadas por el Programa de Alimentación y Nutrición del Escolar y del Adolescente (PANEA), inadecuado uso de bienes institucionales, irregularidades en nombramientos, irregularidades en la gestión de las juntas, sentencias penales, tráfico de influencias, uso inadecuado de licencias / permisos, malversación de fondos, quebranto el principio de probidad, quebranto a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito, pérdida del requisito de idoneidad para ocupar el puesto, uso y tenencias de sustancias psicotrópicas, entre otras.
b) Faltas de mera constatación	Denuncias que involucran faltas a las que se realiza un procedimiento sumario, el cual, respetando todas las fases legales requeridas, resuelve de forma abreviada la denuncia. Por ejemplo, ausentismo, abandono de trabajo, alteración de documentos, calificaciones de desempeño deficientes, sentencias penales en firme y uso de documentos falsos. Dentro de esta categoría, se encuentran adicionalmente denuncias relacionadas con temas de ausentismo tales como: ausencias injustificadas, llegadas tardías u omisiones de marca.
c) Faltas disciplinarias por supuesto maltrato	<p>Se clasifica en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Maltrato físico: Faltas relacionadas a cualquier acción aislada o reiterada, encaminada a lesionar la integridad física de la persona estudiante menor de edad, realizada por personal del MEP. ii. Maltrato psicológico: Toda acción u omisión injustificada, que implique ofender, insultar, intimidar, rechazar, amenazar, coaccionar, desacreditar o discriminar, en perjuicio de la persona estudiante menor de edad, realizada por personal del MEP. iii. Maltrato verbal: Toda acción injustificada que implique ofender, insultar o humillar en perjuicio de una persona menor de edad realizada por parte de personal del MEP.

Nota. Elaboración propia a partir de *Circular DVM-A-DRH-04-007-2023* (pp. 3-4), por la Dirección de Recursos Humanos, 2023; Jefatura del DAD, comunicación personal, 19 de noviembre de 2025.



b. Proceso de investigación y acusación

La persona abogada asignada asume la tramitación del caso. Su primera acción es verificar nuevamente la completitud de la denuncia y, si lo considera necesario, ampliarla. Esto puede implicar llamar a la víctima para que brinde más detalles (siempre con el acompañamiento del profesional en psicología o trabajo social) y citar a las personas que serán testigos (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

De acuerdo con la jefatura del DAD, el proceso puede seguir dos caminos iniciales:

- **Investigación preliminar:** Se realiza cuando los hechos o los responsables no están suficientemente claros en la denuncia. Si en esta investigación se encuentran suficientes elementos de prueba, esto significa que hay mérito para ordenar la apertura de un procedimiento disciplinario, por lo cual se formaliza a través de una resolución en la que se designa una nueva persona profesional del derecho la cual va a estar a cargo de la investigación disciplinaria (Jefatura del DAD, comunicación personal, 19 de noviembre de 2025).
- **Proceso disciplinario directo:** Se inicia cuando la denuncia original es lo suficientemente robusta. En este escenario, la misma persona profesional del derecho lleva el caso desde el principio hasta su resolución (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

En ese sentido, se destaca la importancia de diferenciar entre una investigación preliminar y un expediente disciplinario. La primera se utiliza cuando los hechos o el denunciado no están claramente identificados y se necesita recabar más información. Si de esta investigación surgen méritos, se abre un expediente disciplinario, el cual es asignado a una persona profesional del derecho distinta para preservar la objetividad del proceso.

Si, tras analizar las pruebas, la persona profesional del derecho determina que existe un alto grado de probabilidad de que los hechos ocurrieron, formula una acusación formal contra la persona denunciada (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).



c. Defensa y evacuación de pruebas

De acuerdo con la jefatura del DAD, con la acusación formal, se activa el derecho a la defensa de la persona funcionaria, cuyas garantías procesales incluyen lo siguiente:

- **Recibir una copia de la acusación formal:** La persona abogada hace una acusación formal que se utiliza para "poner en conocimiento a la persona denunciada de que se le acusa" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025), detallando el qué, cómo, cuándo y dónde ocurrieron los hechos y las pruebas que sustentan la acusación.
- **Disponer de un plazo para presentar su escrito de defensa:** Junto con la acusación formal, "se le otorga un plazo para que se defienda" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).
- **Acceder al expediente completo:** La persona denunciada, en su defensa, tiene la facultad de "pedir el expediente" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).
- **Ser asesorado por una persona profesional del derecho (facultativo, no obligatorio):** La persona denunciada "puede venir y hacerse asesorar por un abogado". Se aclara que es "una cuestión ya facultativa de ellos. Ellos deciden si lo hacen o no" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).
- **Ofrecer pruebas y testigos de descargo:** A partir de la presentación del escrito de defensa, la persona tiene derecho a "ofrecer prueba también" y la persona profesional del derecho a cargo debe "evacuar la prueba de los testigos que ofrece la persona denunciada, donde va a tratar de desvirtuar lo que se le está acusando" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).
- Posteriormente, se inicia la etapa de evacuación de pruebas, donde la persona abogada de la defensa tiene la oportunidad de interrogar a la víctima y a las personas testigos de la acusación. Asimismo, se reciben las declaraciones de testigos propuestos por la defensa (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).



d. Resolución final y recursos

Según la jefatura del DAD, concluida la fase de evacuación de pruebas, la persona abogada designada dicta una resolución final, los posibles resultados son:

- **Absolutoria:** Cuando no se logra demostrar la responsabilidad de la persona funcionaria en los hechos acusados.
- **Suspensión sin goce salarial:** Aplicable a faltas de alguna gravedad.
- **Cese de interinidad:** Si la persona funcionaria sancionada no es propietaria.
- **Despido:** La sanción más severa, reservada para faltas graves (comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Si la persona sancionada no está satisfecha con la resolución, dispone de vías de recurso. Primero, puede presentar un recurso ante el Despacho Ministerial. Una vez agotada la vía administrativa, tiene la posibilidad de acudir a la instancia judicial, ya sea presentando una demanda en el juzgado de trabajo o en el contencioso administrativo para que se revisen las actuaciones del MEP (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

e. Redireccionamiento de casos

De acuerdo con la jefatura del DAD, no todos los casos que ingresan a esa dependencia terminan con una resolución interna. Dependiendo de la naturaleza de los hechos, el departamento puede redireccionar el asunto a otras instancias:

- **Jefatura inmediata:** Si durante el análisis se determina que la falta es leve y, por tanto, es competencia del director del centro educativo.
- **Fiscalía del Ministerio Público:** Si los hechos denunciados podrían constituir un delito penal.

El siguiente apartado consolida los actores, herramientas tecnológicas y plazos que definen la capacidad operativa de este complejo flujo de trabajo.



4.2.3. Recurso humano, herramientas tecnológicas y plazos

Seguidamente se presenta el personal responsable y estructura organizacional, la herramienta tecnológica de gestión y registro, así como los plazos normativos y operativos de los procesos que se gestionan en el DAD.

a. Personal responsable y estructura organizacional

El proceso involucra a personal con roles definidos que impactan directamente en el rendimiento y la capacidad de procesamiento del departamento.

La Tabla 20 muestra el rol del personal del DAD y sus principales responsabilidades según lo mencionado por la jefatura de esta dependencia.

Tabla 20. Rol del personal del DAD y responsabilidades principales

Rol	Responsabilidades principales
Oficinista de correspondencia	Recibe todos los correos y documentos que ingresan al DAD.
Oficinista clasificador	Clasifica las denuncias por materia y las remite a la unidad competente según circulares vigentes.
Jefatura de unidad	Realiza la revisión de admisibilidad, previene para subsanar (solicitudes formales al denunciante para que aclare, amplíe o aporte información faltante), abre expedientes, tipifica la falta y asigna casos a las personas profesionales del derecho. Una función crítica es la "tipificación de la falta". Este proceso consiste en analizar los hechos descritos y encuadrarlos en una presunta falta disciplinaria conforme a la normativa aplicable, como la Ley n.º 9999 o el Código Penal. Al tipificar la falta se define el marco legal de la investigación y se establecen los hechos concretos sobre los cuales el funcionario denunciado deberá defenderse.
Abogacía/ asesoría legal	Tramita el expediente, realiza la investigación (amplía la denuncia, llama a testigos), formula la acusación formal, otorga plazo para la defensa, evacúa pruebas de la defensa y dicta la resolución final.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025.



Al respecto, el equipo humano del DAD que interviene directamente en el flujo de denuncias está compuesto por profesionales especializados en derecho y personal administrativo que se presenta seguidamente en la Figura 23.

Figura 23. Personal del DAD que interviene en el flujo de denuncias



Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 19 de noviembre de 2025.

La dotación de personal legal del DAD está distribuida por unidad como se presenta en la Figura 24.



Figura 24. Personal de abogacía del DAD según unidad



Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 19 de noviembre de 2025.

La jefatura del DAD destacó que el personal que atiende las denuncias en las respectivas unidades cuenta con formación en derecho. Asimismo, describió la dinámica de trabajo de dicho equipo profesional como intensa, lo cual se atribuye a la escasez de recurso humano, la demanda de tiempo para el cumplimiento de las funciones, la complejidad de los procesos de gestión de denuncias y el volumen de casos que requieren atención expedita. En ese sentido, agregó “la carga laboral que se lleva aquí es muy fuerte, estoy hablando de un promedio de 50 a 100 casos por abogado” (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

En ese sentido, mencionó que la cantidad de casos por profesional influye directamente en los plazos de atención, dando como ejemplo que, aunque la ley establece un plazo visionario de dos meses para el trámite de seguimiento, el promedio real de tiempo en que los casos concluyen, con sanción o despido, es de “por lo menos cuatro o cinco meses” (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).



También, indicó que el departamento no cuenta con soporte de psicología o trabajo social como recurso de planta, por lo que deben solicitar asistencia a la CDE o a la Dirección de Vida Estudiantil para obtener apoyo de una persona profesional en alguna de esas áreas cuando se requiere (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025). Esto genera una dependencia operativa de otras instancias para obtener este apoyo crítico.

Al respecto, la *Ley n.º 9999* instituye el deber de acompañamiento a las personas menores de edad víctimas y la asistencia que corresponde brindar al DAD como órgano director, de parte de la CDE y de otras instancias especialistas en la materia (Costa Rica, 2021, art. 9).

Por tanto, el DAD mediante el *Oficio DRH-DGD-UPA-1028-2022*, solicitó a la Dirección de Vida Estudiantil que:

Por medio de sus profesionales en psicología y afines ... colaboren en las audiencias llevadas a cabo por este Departamento, que atienden a casos de aparente maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor, que involucre a una persona menor de edad o a un grupo de personas menores de edad, como víctimas, conforme a lo dispuesto en los artículos 66, inciso a), y 67 del Código de la Niñez y la Adolescencia (Departamento de Gestión Disciplinaria, 2022, p. 1).

La Dirección de Vida Estudiantil por medio del *Oficio DVM-AC-DVE-0770-2022* da respuesta al DAD, donde manifiesta que: “designará las personas profesionales requeridas para colaborar en dichas audiencias; previa coordinación e información de los casos designados” (Dirección de Vida Estudiantil, 2022, p. 1).

En ese sentido, dicha dirección en la *Circular DVM-AC-DVE-02-0068-2024* entre los lineamientos para el personal de Equipos Interdisciplinarios de centros educativos señaló: “Dar acompañamiento a las personas menores de edad del centro educativo, en audiencias realizadas por el Departamento de Gestión Disciplinaria del MEP donde laboran” (Dirección de Vida Estudiantil, 2024a, pp. 4-5).

Igualmente, en la *Circular DVM-AC-DVE-03-0176-2024* entre los lineamientos para los Equipos Técnicos Itinerantes Regionales (ETIR), específicamente sobre acciones para profesionales en psicología, la Dirección de Vida Estudiantil indicó:



Brindar acompañamiento a las personas menores de edad de los centros educativos de su jurisdicción que no cuenten con profesional en Psicología, en las audiencias realizadas por el Departamento de Gestión Disciplinaria ... en procura de garantizar la protección del interés superior de los menores de edad y ofrecer contención emocional en caso de ser necesario (2024b, p. 18).

Además, en esa misma circular sobre acciones para profesionales del área social (trabajo social, planificación social y sociología) señaló: “Brindar acompañamiento a las personas menores de edad de los centros educativos de su jurisdicción que no cuenten con profesional en Trabajo Social, en las audiencias” (Dirección de Vida Estudiantil, 2024b, p. 20).

En general, la CDE, la Dirección de Vida Estudiantil y las direcciones regionales de educación son las instancias del MEP con personal del área psicosocial que ofrece acompañamiento a las personas víctimas menores de edad durante las audiencias de procedimientos disciplinarios.

b. Herramienta tecnológica de gestión y registro

De conformidad con la jefatura del DAD, el Sistema de Gestión Documental Record Spaces se ha establecido como la herramienta tecnológica oficial y obligatoria de ese departamento a partir de febrero de 2025. Esta implementación representa la sustitución formal del sistema predecesor, denominado Visión 2020. La motivación fundamental para esta migración radica en el vencimiento de los permisos de uso de la plataforma Visión 2020, lo cual impidió la viabilidad de su renovación operativa. Asimismo, mencionó que se ha ordenado al DAD que se utilice "solo esa herramienta" de forma exclusiva para todas las denuncias que ingresen, mientras que Visión 2020 queda únicamente como herramienta de consulta para la información histórica (Comunicación personal, 18 de julio de 2025).

El sistema Record Spaces está diseñado para facilitar la gestión y el seguimiento del ciclo de vida de las denuncias disciplinarias. Permite el ingreso formal y detallado de los casos, capturando especificaciones esenciales como el oficio, la fecha, la identidad de la persona denunciada, el remitente y la tipología de la falta (agresión sexual, psicológica o física). Esta herramienta es crucial para la trazabilidad del caso, ya que registra



metódicamente el proceso (fecha de ingreso, revisión, clasificación, asignación a la persona profesional del derecho o jefatura de unidad) y la determinación final de si el expediente se archiva o si procede la apertura de un proceso disciplinario (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Un aspecto clave en su operacionalización es la adaptación intencional a la confidencialidad inherente a la materia disciplinaria sensible que involucra a personas menores de edad. Si bien el sistema permite la trazabilidad completa del caso, implementa una restricción de diseño explícita "no así una trazabilidad por persona". Esta restricción se mantiene "por el asunto de la confidencialidad", lo que resulta fundamental para el DAD porque "el nombre de la víctima se resguarda". Ese resguardo es necesario ante procesos delicados que, aun cuando el expediente haya concluido, no es posible revelar el nombre de las partes (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

La jefatura puntualizó que, como es característico de la adopción tecnológica inicial, el sistema Record Space demanda procesos de adaptación para lograr la alineación efectiva con los requerimientos operativos del departamento: "Hay que hacerle varios ajustes porque la materia de nosotros es un poco particular por el tema de la misma confidencialidad" (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

- **Funcionalidades clave de Record Spaces**

Con base en el documento de referencia *TRS Record Spaces: Soluciones a procesos documentales*, de seguido se especifican las funcionalidades clave que sustentan la operación del sistema.

Record Spaces se presenta como una plataforma integral de gestión documental, desarrollada con tecnología HTML5 responsive, diseñada para administrar el ciclo de vida completo de los documentos y expedientes digitales, abarcando desde la captura inicial hasta su archivo y posterior consulta (Three Rivers Software [TRS], s.f.).

En cuanto a la operatividad, facilita el acceso mediante "un solo login", permitiendo que el personal usuario visualice los módulos y consultas autorizadas sin la necesidad de registrarse individualmente para cada acceso. La organización de los archivos se logra mediante archivadores y gavetas que utilizan criterios de búsqueda específicos. El



personal usuario puede realizar consultas mediante búsquedas personalizadas, seleccionando criterios como el tipo de documento y la búsqueda por nombre del documento. Una vez obtenida la información, los resultados pueden ser exportados a Excel o PDF y filtrados para ubicar expedientes específicos. El sistema incorpora la funcionalidad de "mi escritorio", que actúa como un espacio virtual para que el personal usuario mantenga los expedientes en curso y asocien tareas. Al abrir un expediente, el personal usuario puede "visualizar los documentos que contiene, con toda su información" y realizar diversas acciones (TRS, s.f.).

La gestión documental avanzada se sustenta en varias funcionalidades clave, como la capacidad de subir documento, renombrar documento, manejar la caducidad de los archivos y añadir notas al documento y anotaciones.

La integridad de los documentos está garantizada por la trazabilidad de expedientes, que "permite llevar control de todas las acciones realizadas en el expediente con su respectiva información de fecha, hora, usuario y la acción que se realizó" (TRS, s.f.).

Adicionalmente, cuenta con la inteligencia asociativa, una herramienta que relaciona automáticamente un expediente a otros "por medio de un determinado valor". (TRS, s.f.).

En términos de seguridad y recuperación, el sistema incluye un visor de firmas digitales para documentos PDF y la capacidad de identificar si un certificado revocado ha sido utilizado. Además, permite al personal usuario con permisos especiales "restaurar tanto expedientes como documentos que han sido eliminados" (TRS, s.f.).

El proceso de ingreso requiere que el personal acceda utilizando su usuario de red y la contraseña. Como una capa esencial de protección de la información, el sistema implementa la autenticación de doble factor, fortaleciendo el acceso al requerir un código de doble factor para completar la verificación y permitir el ingreso al sistema, siendo una medida clave de seguridad para proteger los expedientes y la información sensible gestionada por el sistema.



- **Aspectos positivos identificados del sistema Record Spaces**

La transición del sistema Visión 2020 a Record Spaces representa una modernización tecnológica, al ser una plataforma desarrollada en Tecnología HTML5, que ofrece nuevas funcionalidades.

El mandato explícito de ingresar todas las denuncias en Record Spaces desde su recepción crea un punto de partida unificado y digital. Esta práctica reduce el riesgo de pérdida de información en las etapas iniciales del proceso y garantiza que cada caso tenga un registro digital desde su origen.

La funcionalidad de trazabilidad es una fortaleza crucial en un entorno disciplinario. Al registrar cada interacción con un expediente, el sistema proporciona un registro que fortalece la integridad del caso. Esta capacidad es fundamental para el debido proceso, ya que permite auditar la manipulación del expediente y contribuye a la transparencia y rendición de cuentas.

La protección de la información confidencial de las denuncias es primordial. La implementación de un sistema de acceso que requiere credenciales de red y un código de autenticación de doble factor constituye una barrera de seguridad robusta. Este método de acceso mitiga el riesgo de accesos no autorizados.

c. Plazos normativos y operativos

De acuerdo con la jefatura del DAD, existe una brecha significativa entre los plazos establecidos por la normativa y los tiempos operativos reales, una tensión causada por la complejidad inherente a los procesos disciplinarios y por la carga de trabajo.

La Tabla 21 presenta las etapas y plazos del proceso disciplinario.



Tabla 21. *Etapas y plazos del proceso disciplinario en el DAD*

Etapas del proceso	Plazo normativo	Plazo operativo real
Presentación de la denuncia	Inmediato, con un máximo de tres días hábiles desde que se genera el hecho.	Depende enteramente de la persona denunciante.
Apertura del expediente	Un mes (práctica habitual) o hasta dos meses para faltas graves (Ley Marco de Empleo Público).	Se intenta cumplir el plazo de un mes, pero puede extenderse si se requieren prevenciones para subsanar la denuncia.
Resolución final del caso	La ley establece un plazo "visionario" de dos meses.	De cuatro a cinco meses en promedio. El tiempo puede extenderse por factores como dificultad para localizar testigos, reprogramaciones solicitadas por las partes, o interposición de recursos legales en el proceso.

Nota. Elaboración propia a partir de Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025.

Al respecto, la jefatura del DAD agregó que la variación en el plazo de resolución obedece a distintos factores que tienden a extender el ciclo de vida de los casos, tales como las reprogramaciones de citas, dificultad para localizar testigos, tácticas dilatorias empleadas por las partes y la carga laboral (Comunicación personal, 18 de julio de 2025).

Además, que la carga laboral se intensifica debido a que el DAD frecuentemente debe asumir casos que, en principio, son competencia de otras instancias. Al respecto, existe una preocupación por "desconcentrar un poco las tareas" para que las denuncias consideradas faltas leves, que son competencia de la jefatura inmediata de los centros educativos, no se remitan a este departamento (Jefatura del DAD, comunicación personal, 18 de julio de 2025).

En ese sentido, la jefatura del DAD explicó que, "muchas de las denuncias ... son competencia de la jefatura inmediata". No obstante, el personal director de los centros educativos encuentra "muy cómodo venir a mandar todo para disciplinario" para "no comprometerse" y así evitar cargar con la responsabilidad que implica aplicar la acción disciplinaria. Por ello, se están realizando esfuerzos para informar y empoderar a las



jefaturas inmediatas para que actúen conforme a su potestad disciplinaria (Comunicación personal, 18 de julio de 2025).

4.2.4. Hallazgos positivos y limitaciones identificadas

A partir del análisis de la información referente a aspectos vinculados con la recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias, se sintetizan los principales hallazgos positivos y limitaciones identificadas en el sistema de gestión de denuncias por violencia en centros educativos que se implementa en el DAD.

En la Tabla 22 se muestran los principales hallazgos positivos identificados en el sistema de gestión de denuncias del DAD.

Tabla 22. *Hallazgos positivos identificados en el sistema de gestión denuncias del DAD*

Hallazgos positivos	Detalle
Proceso estandarizado de gestión y control	El flujo de trabajo en tres fases proporciona un marco definido y ordenado para la gestión de casos. La fase de clasificación y admisibilidad es un punto de control para asegurar que solo las denuncias completas y pertinentes avancen, optimizando los recursos.
Canales de recepción de denuncias	El DAD dispone de un formulario oficial estandarizado. También, tramita denuncias por otros medios alternativos tales como escritos a mano y correos electrónicos.
Estructura especializada y tipificación de faltas	El DAD se adhiere a la disciplina metodológica y al fundamento normativo para la resolución de los casos. Su estructura operativa está basada en profesionales especializados en derecho. Está organizado en cuatro unidades especializadas (UPE, UPA, UIPPD, UPMC) según la naturaleza de la falta. La jefatura de unidad realiza la tipificación de la falta para definir el marco legal de la investigación.
Modernización tecnológica	La plataforma Record Spaces representa una modernización tecnológica que permite el ingreso unificado y digital de todas las denuncias, reduciendo el riesgo de pérdida de información.
Trazabilidad y rendición de cuentas	La funcionalidad de trazabilidad en Record Spaces registra cada interacción con un expediente, fortaleciendo la integridad del caso, la transparencia y la rendición de cuentas.
Seguridad robusta y confidencialidad	El sistema usa credenciales de red y un código de autenticación de doble factor para el acceso, que fortalece la seguridad y protección de la información. Restringe la trazabilidad por persona para resguardar la identidad de la víctima menor de edad.

Nota. Elaboración propia, 2025.



En general, el sistema de gestión de denuncias del DAD mantiene un flujo de trabajo que garantiza el debido proceso mediante tres fases estandarizadas, que incluyen la recepción, la crucial fase de clasificación y admisibilidad que actúa como control de calidad, y la fase de atención, seguimiento y cierre.

La recepción se realiza principalmente mediante el uso de un formulario que constituye el mecanismo oficial para la presentación de denuncias y que además automatiza la captura de información esencial, aunque igualmente tramita denuncias por otros medios alternativos.

La atención de los casos se centra tanto en asegurar el derecho a la defensa del personal denunciado, permitiéndole acceder al expediente, ofrecer pruebas y ser asesorado legalmente, como en cumplir con el deber de acompañamiento a las personas menores de edad víctimas, establecido por la Ley n.º 9999, mediante la coordinación con otras dependencias del MEP que brindan soporte psicosocial.

Desde el punto de vista tecnológico, la implementación del sistema Record Spaces representa una modernización importante. Esta plataforma proporciona funcionalidades esenciales como la trazabilidad de expedientes, que registra quién, qué y cuándo se realizó una acción, fortaleciendo así la transparencia.

Adicionalmente, el sistema cuenta con medidas de seguridad robustas, incluyendo la autenticación de doble factor para el acceso, y posee una restricción intencional de diseño para evitar la trazabilidad por persona, garantizando el resguardo del nombre de la víctima y la confidencialidad en la gestión de expedientes sensibles.

Por otra parte, la Tabla 23 presenta las principales limitaciones identificadas en el sistema de gestión de denuncias del DAD.



Tabla 23. *Limitaciones identificadas en el sistema de gestión denuncias del DAD*

Limitaciones identificadas	Detalle
Previsiones para subsanar información	La tramitación de denuncias recibidas por medios alternativos como escritos a mano o correos electrónicos, frecuentemente obliga al DAD a emitir prevenciones para que la persona denunciante subsane la información faltante, alargando la fase de admisibilidad.
Demora operativa en los procesos	Existe una tensión entre los plazos señalados por la normativa y los tiempos operativos reales, a consecuencia de la complejidad inherente a los procesos disciplinarios y diversos factores como las reprogramaciones de citas, dificultad para localizar testigos y tácticas dilatorias utilizadas por las partes.
Necesidad estratégica y operativa de desconcentrar tareas	El DAD asume con frecuencia casos que son competencia del personal director del centro educativo. Se evidencia la necesidad de desconcentrar tareas mediante el fortalecimiento de la capacidad de los centros educativos para resolver las faltas leves, lo que permitiría al DAD enfocar sus recursos en los procesos disciplinarios que le corresponden.
Limitación de recurso humano	La jefatura identifica una escasez de recurso humano que, sumada a la complejidad de los procesos y al volumen de casos atendidos por el personal legal, sugiere que la capacidad operativa es insuficiente para la demanda actual. Por lo tanto, se requiere realizar un estudio de cuantificación de carga laboral que respalde técnicamente las decisiones orientadas a optimizar los procesos, asegurar la eficiencia institucional y mitigar los riesgos operativos asociados a la gestión de denuncias.
Dependencia de apoyo psicosocial externo	El DAD carece de una estructura técnica psicosocial permanente, lo que genera una dependencia operativa de otras instancias del MEP, como la CDE, para brindar el acompañamiento especializado que requieren las personas menores de edad víctimas.
Necesidad de ajustes tecnológicos	Record Spaces según lo identificado por la jefatura del DAD, demanda procesos de adaptación y ajustes para alinearse de forma efectiva con los requerimientos operativos particulares del DAD, especialmente en temas de confidencialidad.

Nota. Elaboración propia, 2025.



El sistema de gestión de denuncias del DAD enfrenta limitaciones que comprometen su eficiencia operativa y el cumplimiento de los plazos normativos.

Una limitación se evidencia en la fase de recepción, donde, aunque existe un formulario oficial, asimismo tramita denuncias recibidas por otros medios como escritos a mano o correos electrónicos, lo cual frecuentemente resulta en información incompleta y obliga al departamento a emitir prevenciones para solicitar datos faltantes.

La tensión existente entre los plazos normativos y los tiempos operativos reales generan una brecha crítica que demora el ciclo de vida de los casos. La extensión de tiempos se agrava por factores como las tácticas dilatorias de las partes, la dificultad para la localización de testigos y la carga laboral del personal del DAD al asumir recurrentemente casos que escapan a su competencia.

La limitación de recurso humano identificada por la jefatura del DAD, asociada a la complejidad inherente a la materia disciplinaria sensible y el volumen de casos, reflejan que la capacidad instalada resulta restringida frente a la demanda operacional existente.

En consecuencia, se evidencia una necesidad estratégica y operativa de desconcentrar tareas mediante el fortalecimiento de la capacidad de los centros educativos para resolver las faltas leves en primera instancia. Esto permitiría al DAD enfocar sus recursos en los procesos disciplinarios de mayor complejidad que son su competencia central.

La dependencia operativa de otras instancias es notable, ya que el DAD carece de soporte psicosocial de planta para el acompañamiento de personas menores de edad víctimas, teniendo que solicitar esta asistencia a otras dependencias del MEP.

Por último, si bien la plataforma Record Spaces representa una modernización relevante, la jefatura del DAD identifica la necesidad realizar una adecuación funcional del sistema. Esto permitirá alinearlos con los requerimientos operativos del departamento, especialmente en lo que respecta al estricto resguardo de la confidencialidad de la materia sensible que se gestiona.



4.3. Registro de buenas prácticas recomendadas por organismos internacionales asociadas con sistemas integrados de gestión de denuncias por violencia

Las buenas prácticas recomendadas por organismos internacionales proporcionan información esencial para el diseño e implementación de sistemas integrados de gestión de denuncias por violencia. Estas prácticas, alineadas con estándares de desempeño y protección, se organizan en tres categorías fundamentales. En primer lugar, los principios rectores definen los requisitos éticos del sistema. En segundo lugar, los componentes clave del ciclo de gestión de denuncias establecen los requisitos funcionales necesarios para su operación. Finalmente, los habilitadores estructurales hacen referencia a los requisitos de índole estructural que sustentan el sistema.

4.3.1. Principios rectores de un sistema de gestión de denuncias eficaz

La construcción de cualquier sistema de gestión de denuncias debe fundamentarse en un marco de principios sólidos, derivados de los estándares internacionales de derechos humanos como base para su legitimidad y eficacia. Los principios rectores no son meras directrices, sino la base que garantiza la legitimidad, confianza y efectividad del sistema de gestión de denuncias, asegurando que cada etapa del proceso proteja la dignidad y los derechos de las personas afectadas. De seguido se presentan principios rectores para el desarrollo de un sistema integrado de gestión de denuncias por violencia.

a. El deber de debida diligencia del Estado

Los Estados tienen la obligación ineludible de actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y reparar los actos de violencia. Este deber no se limita a la disponibilidad formal de recursos, sino que exige que estos sean idóneos y efectivos en la práctica. Este principio implica que el Estado debe diseñar e implementar políticas integrales que garanticen una respuesta judicial seria, imparcial y exhaustiva frente a cada denuncia (CIDH, 2007).

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) establece obligaciones inmediatas para los Estados, incluyendo el deber de “incluir en su legislación interna “normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir,



sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso” (CIDH, 2007, citando el art. 7).

La debida diligencia constituye el eje central de la responsabilidad de las entidades de respetar los derechos humanos, conforme a los principios rectores. Este proceso proactivo permite a las entidades gestionar los riesgos reales y potenciales de los efectos adversos en los derechos y la dignidad de las personas (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2018).

También, se concibe la debida diligencia como un proceso constante e interrelacionado que tiene como objetivo primordial la prevención de los efectos adversos sobre las personas (OCDE, 2018). El proceso consta de varias etapas esenciales, incluyendo la identificación y evaluación de las consecuencias negativas reales o potenciales sobre los derechos humanos; la integración de estos hallazgos en las funciones y procesos internos de la entidad y la adopción de medidas adecuadas; el seguimiento de la eficacia de las acciones y los resultados obtenidos; y la comunicación transparente de cómo se abordan los impactos. Para que la debida diligencia sea efectiva, debe complementarse con la adopción de una declaración política aprobada al más alto nivel directivo y el establecimiento o participación en mecanismos de reclamación a nivel operacional que permitan identificar y, en su caso, reparar los daños causados (ACNUDH, 2022; Asamblea General de las Naciones Unidas, 2018).

Los Estados en su rol fundamental del "deber de proteger", tienen la responsabilidad de tomar medidas adecuadas para proteger a las personas contra las violaciones de derechos humanos cometidas en su territorio y jurisdicción. Una parte esencial de esta obligación estatal es garantizar el acceso a vías de reparación efectivas para las personas víctimas (OCDE, 2018; Asamblea General de las Naciones Unidas, 2018).

b. Enfoque centrado en la víctima y el interés superior de la persona menor de edad

Un sistema de gestión de denuncias eficaz debe adoptar un enfoque centrado en la víctima, donde su seguridad, bienestar, dignidad y decisiones son prioritarias en todos los procedimientos (IASC, 2016; Grupo Banco Mundial, 2021; Banco Mundial, 2022). Este



enfoque busca activamente minimizar el estrés y evitar la revictimización durante el proceso, garantizando un trato adecuado y un acompañamiento constante (UNICEF, 2023).

Cuando las víctimas son niñas, niños y adolescentes este principio se complementa con el interés superior de la persona menor de edad, el cual estipula que toda medida adoptada debe estar fundada en asegurar su desarrollo integral y el pleno disfrute de sus derechos y garantías (Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos [IPPDH] del Mercado Común del Sur [MERCOSUR], 2023). Esto requiere que los procedimientos se adapten a su edad, grado de madurez, desarrollo, condiciones especiales o culturales, facilitando su participación en condiciones seguras y respetuosas (UNICEF, 2023).

Cabe mencionar que las medidas asociadas a la investigación y las garantías de no repetición suelen ser las que presentan menores niveles de cumplimiento (CIDH, 2021). La gestión de denuncias debe trascender la investigación para incorporar acciones de reparación y satisfacción que aseguren la no repetición y la dignidad de la persona víctima (IASC, 2016).

Específicamente, la gestión debe incluir la reparación integral del daño causado que debe ser considerada como uno de los objetivos centrales (UNICEF, 2023). Las medidas de reparación deben sobrepasar el tratamiento de la salud o la obtención de una sanción penal (UNICEF, 2023) e incluir elementos de satisfacción para el restablecimiento de la dignidad y la honra de las víctimas (CIDH, 2021). Estas medidas simbólicas y no pecuniarias son esenciales para reforzar el compromiso estatal de no repetición de violaciones similares en el futuro, ya que la obligación internacional de los Estados incluye el deber de adoptar iniciativas concretas que contribuyan a reducir la probabilidad de su reiteración (CIDH, 2021). Para que la reparación integral se materialice, es preciso brindar el resguardo y la asistencia necesaria a la persona víctima y a su familia, evitando que tengan que acudir a múltiples dependencias para obtener una atención integral. La asistencia debe asegurar la atención psicosocial y los servicios requeridos.

Los acuerdos de cumplimiento entre las partes (autoridad y víctima/ representantes) deben sustentarse en la voluntad de las personas involucradas, sin que medie ningún tipo de intimidación que afecte el libre consentimiento, especialmente de las víctimas y sus representantes. Asimismo, debe prevalecer el diálogo informado, las autoridades y las



víctimas deben contar con la información necesaria disponible para asumir acuerdos y compromisos; además, debe considerar los contextos de vulnerabilidad, siendo relevante considerar los diferentes entornos en los que se ubican las personas víctimas y sus familias, con la finalidad de garantizar que los procesos de reparación tengan un efecto favorable, velando por incluir aspectos que permitan reconocer condiciones de vulnerabilidad y desventaja (CIDH, 2021).

Al mismo tiempo, las medidas de rehabilitación especializadas (física, psicológica y social) son cruciales para las personas víctimas y deben seguir los siguientes parámetros: a) Ser consultadas de forma previa con las personas víctimas y representantes, por ser quienes conocen el alcance de sus necesidades. b) Ser especializados y adaptables a las necesidades particulares de las víctimas, asumiendo un enfoque diferenciado (género, discapacidad, infancia, entre otros). c) Ser constante en el tiempo requerido para la atención de las necesidades (CIDH, 2021).

De igual manera, los actos de reconocimiento público de responsabilidad contribuyen al proceso de reparación y dignificación. Para que sean compatibles con una lógica de derechos humanos, los Estados deben someter la celebración de estos actos a consulta con las víctimas y representantes, asegurando que el contenido, la modalidad y las personas invitadas sean acordados con antelación. También, deben adoptarse medidas flexibles que garanticen que los actos atiendan las necesidades de las víctimas, incorporando perspectivas diferenciadas como la de género, infancia o indígena, e implementando ajustes razonables como interpretación simultánea o acompañamiento psicosocial especializado (CIDH, 2021).

c. Confidencialidad, seguridad y no revictimización

La confidencialidad es un pilar fundamental para generar confianza en el sistema de denuncias, proteger la identidad de los denunciantes y las víctimas es crucial para alentar la presentación de reportes sin temor (UNODC, 2016; Business Integrity Initiative [BII], Foreign, Commonwealth & Development Office, y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2020).

Los mecanismos de denuncias no deben almacenar ninguna información identificable de los sobrevivientes. Solo se debe registrar información esencial, como la



naturaleza de la denuncia relatada en palabras del denunciante (sin preguntas directas), así como la edad y el sexo de ser posible (Banco Mundial, 2022).

Todas las medidas deben contar con el consentimiento de la persona víctima o sobreviviente (Banco Mundial, 2022). Una buena práctica consiste en incorporar cláusulas que obliguen a las autoridades a mantener en secreto la identidad del denunciante, revelándola únicamente con su consentimiento informado o por orden judicial (UNODC, 2016).

El sistema debe garantizar la seguridad de las víctimas y denunciantes, protegiéndolos contra cualquier forma de represalia, como calumnias, estigmatización, amenazas o violencia física (BID Invest y CFI, 2021).

De esta forma, debe regirse por principios de seguridad, transparencia (IASC, 2016) y confidencialidad, lo cual es fundamental para proteger a los denunciantes (UNODC, 2016).

Se deben adoptar medidas específicas de protección de la confidencialidad, incluyendo el uso de números de seguimiento para anonimizar la tramitación y restringir el acceso a las bases de datos electrónicas. Pese a las restricciones de confidencialidad, es altamente recomendable informar periódicamente a las partes involucradas acerca del estado y los resultados de las investigaciones producto de denuncias (IASC, 2016), fomentando así la transparencia y la rendición de cuentas (Grupo Banco Mundial, 2021).

La percepción de seguridad es un factor determinante para que una persona decida denunciar una irregularidad. La provisión de servicios de denuncia debe suponer un beneficio y no una carga para las personas víctimas. Los procedimientos deben ser sencillos, rápidos y breves, evitando reproducir esquemas y actitudes que revictimicen a las personas (CIDH, 2021).

d. Accesibilidad y no discriminación

Los mecanismos de denuncia deben ser accesibles para todas las personas, sin discriminación por motivos de género, origen étnico o racial, discapacidad, condición socioeconómica u otra condición. Esto implica la necesidad de adaptar los mecanismos



para responder a las necesidades especiales de ciertos grupos. Por ejemplo, se deben implementar medidas específicas para niños, niñas y adolescentes con discapacidad, de comunidades indígenas o afrodescendientes, quienes enfrentan barreras adicionales para acceder a la justicia (CIDH, 2007; UNICEF, 2023).

La accesibilidad se define ampliamente, requiriendo que la información sobre los procesos de debida diligencia y sus resultados se divulgue en un formato, idioma y ubicación adecuados para que los destinatarios la puedan usar de manera efectiva (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2018; Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos [ACNUDH], 2022). En consonancia con la práctica de eliminar barreras, se considera una buena práctica la oferta de múltiples canales de contacto para la presentación de quejas (ACNUDH, 2022).

Si bien la entidad puede contar con canales de denuncia variados, debe asegurarse de que la información sea suficiente para evaluar la idoneidad de la respuesta ante las consecuencias específicas, sin comprometer a las partes afectadas o vulnerar la confidencialidad legítima (OCDE, 2018; ACNUDH, 2022).

Para lograr una verdadera accesibilidad y transparencia, es crucial abordar las barreras lingüísticas, culturales y de comprensibilidad. La complejidad del lenguaje puede ser un obstáculo para los denunciantes (ACNUDH, 2022). Por lo tanto, la comunicación debe ser comprensible. Las entidades deben buscar activamente la eliminación de las barreras potenciales frente a la participación, como las asimetrías de idioma, cultura, género y poder (OCDE, 2018; ACNUDH, 2022).

El principio de no discriminación requiere que la debida diligencia preste "especial atención" a los posibles impactos negativos sobre aquellas personas o poblaciones expuestas a un mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación (OCDE, 2018; ACNUDH, 2022). Esto implica que las entidades deben adaptar sus estrategias a los riesgos específicos que afectan a distintos grupos, integrando enfoques como la perspectiva de género (OCDE, 2018; Asamblea General de las Naciones Unidas, 2018). El enfoque diferencial en los mecanismos de reclamación, aunque aún es excepcional en la región, es crucial para abordar la vulnerabilidad (ACNUDH, 2022).



La aplicación rigurosa de estos principios rectores se traduce en componentes prácticos y etapas coordinadas que conforman el ciclo de gestión de denuncias, los cuales se detallan de seguido.

4.3.2. Componentes clave del ciclo de gestión de denuncias

Un sistema integrado de gestión de denuncias efectivo no es una entidad monolítica, sino una secuencia coordinada de etapas que conforman el ciclo de vida de una denuncia. Este ciclo abarca desde la recepción inicial del reporte hasta el cierre y la reparación del caso. La calidad, coherencia y articulación de cada una de estas etapas determinan el éxito del sistema en su conjunto y su capacidad para ofrecer una respuesta justa y reparadora. A continuación, se detallan las buenas prácticas extraídas, clasificadas en función de su aplicabilidad a la gestión de denuncias por violencia.

a. Canales de denuncia: diversidad y accesibilidad

Para maximizar la accesibilidad y seguridad, se recomienda ofrecer múltiples canales de denuncia, permitiendo que las personas elijan la opción con la que se sientan más seguras y cómodas. Al respecto, el Banco Mundial (2022) menciona que los mecanismos deben incluir varios puntos de entrada para registrar las denuncias de forma segura y confidencial.

La Tabla 24 presenta diferentes canales de denuncia basados en buenas prácticas internacionales.

Tabla 24. Canales de denuncia basados en buenas prácticas internacionales

Canales	Detalle
Canales presenciales	Oficinas o personas designadas para recibir denuncias en persona (ACNUDH, 2022; IASC, 2016).
Líneas de atención telefónica y centros de llamada	Ofrecen un contacto directo y guiado (UNODC, 2016). Preferiblemente gratuitas y con horarios amplios, idealmente 24/7 (ACNUDH, 2022).
Sistemas de denuncia en línea	Pueden asegurar el anonimato y permitir una comunicación bidireccional segura entre el denunciante y la autoridad (UNODC, 2016).



Canales	Detalle
Correos electrónicos y plataformas web	Formularios en línea o direcciones de correo dedicadas (UNODC, 2016; ACNUDH, 2022).
WhatsApp y otros medios digitales	Canales modernos y de fácil acceso para muchas poblaciones (ACNUDH, 2022).
Buzones de sugerencias	Colocados en lugares estratégicos para permitir la presentación de denuncias anónimas y escritas (ACNUDH, 2022). Pueden ser particularmente útiles en contextos comunitarios o institucionales; no obstante, conviene indicar que “no es seguro ni confidencial para los denunciantes colocar buzones de sugerencias en espacios abiertos, como mercados o escuelas” (IASC, 2016, p. 68). Por lo que conviene ser ubicados en lugares de fácil acceso, pero guardando la seguridad de las personas denunciantes.

Nota. Elaboración propia a partir de ACNUDH (2022); IASC (2016); UNODC (2016).

La multiplicidad de canales no solo es una conveniencia logística, sino la materialización de los principios de accesibilidad y no discriminación, asegurando que barreras como la discapacidad, la ubicación geográfica o el temor a la identificación no impidan el acceso a la justicia. Permitir denuncias anónimas es una práctica crucial. Aunque pueden dificultar la investigación, son fundamentales para alentar a las personas a reportar irregularidades sin temor a represalias (UNODC, 2016).

b. Recepción y registro inicial

La instancia inicial de recepción de la denuncia o develamiento del hecho es crítica y debe ser manejada con extrema sensibilidad. En esta etapa, está estrictamente prohibido interrogar a la víctima (UNICEF, 2023). El objetivo primordial es la "atención, contención y evaluación de la víctima" (UNICEF, 2023, p. 47).

El personal debe estar capacitado para recibir denuncias. Es crucial que sepan formular preguntas de forma no acusatoria y tratar a los denunciantes con respeto (Banco Mundial, 2022).

La información recabada debe ser mínima y esencial para iniciar el proceso y evaluar riesgos. Las únicas preguntas pertinentes son:



¿Qué pasó?, ¿cuándo?, ¿cuándo fue la última vez?, ¿dónde? y ¿quién lo hizo? En principio, se recomienda que estas sean dirigidas únicamente a la persona adulta denunciante a cargo ... a menos que la niña o el niño quiera relatar espontáneamente lo sucedido (UNICEF, 2023, p. 43).

Se recomienda registrar la información de forma "íntegra y textual" (UNICEF, 2023, p. 47) y utilizar formularios normalizados para asegurar la consistencia y calidad de los datos recopilados desde el primer momento (IASC, 2016).

c. Clasificación y trazabilidad

Una vez registrada, la denuncia debe ser clasificada para determinar la ruta de acción y derivación apropiada. Se recomienda utilizar una clasificación amplia de las irregularidades, ya que un enfoque demasiado estricto puede disuadir a personas no especializadas de denunciar, quienes podrían no reconocer con exactitud la tipificación legal de un hecho (UNODC, 2016).

La trazabilidad del proceso es esencial. Si bien la recopilación de datos de sobrevivientes es limitada para proteger su confidencialidad, la supervisión de las medidas de mitigación se realiza mediante indicadores como el porcentaje de casos gestionados conforme a los protocolos establecidos (Banco Mundial, 2022).

La falta de sistemas de recopilación de datos, que permitan rastrear los casos a través de todo el sistema de justicia penal y prestar servicios de apoyo, es un nudo crítico que impide identificar casos de violencia recurrente y coordinar la atención integral. Un sistema con trazabilidad permite monitorear el progreso de cada caso, asegurar la continuidad de los servicios y evitar que las víctimas tengan que repetir su historia en cada instancia (Grupo Banco Mundial, 2021).

d. Atención y acompañamiento especializado

Tras la denuncia, la víctima debe recibir asistencia inmediata y profesional (UNICEF, 2023) por parte de profesionales capacitados en psicología, para la contención emocional y evaluación. Para la obtención del testimonio de niños, niñas y adolescentes, la práctica internacional ha evolucionado. Aunque el sistema de cámara Gesell ha sido



utilizado, se recomienda la implementación de un sistema de circuito cerrado de televisión, porque "resulta menos intimidante" para las personas menores de edad al eliminar el vidrio espejado, y resulta "más sencillo y económico de instalar" (UNICEF, 2023, p. 62).

La entrevista testimonial debe seguir un protocolo validado científicamente, en el que se estructure el proceso en etapas claras para maximizar la calidad del relato y minimizar la sugestionabilidad (UNICEF, 2023).

En la Tabla 25 se presentan las etapas de la entrevista de declaración testimonial de acuerdo con lo planteado por UNICEF (2020).

Tabla 25. Etapas de la entrevista de declaración testimonial

Etapas	Consiste
Introducción	Fase dedicada a establecer un vínculo de confianza e informar a las personas menores de edad sobre el proceso que se llevará a cabo.
Construcción de confianza y reglas básicas	Creación de un ambiente cómodo y seguro, dialogando sobre temas neutros antes de abordar el hecho central.
Relato libre sobre los hechos denunciados	Se alienta a las personas menores de edad a relatar los hechos con sus propias palabras, y el rol de la persona entrevistadora es facilitar el relato sin interrupciones, ni preguntas directivas.
Cuestionamiento sobre los hechos	Se utilizan preguntas abiertas y no sugestivas para clarificar detalles, profundizando en la información ya proporcionada por la víctima.
Cierre	Etapas final enfocada en las necesidades emocionales de las personas menores de edad, asegurando su bienestar al concluir la entrevista y resumiendo los puntos clave de su relato

Nota. Elaboración propia a partir de UNICEF (2023).

e. Seguimiento y comunicación con la persona denunciante

Mantener informado al denunciante y a la víctima sobre el progreso de su caso es un componente clave de un sistema de gestión de denuncias transparente y confiable. Comunicar los resultados y aportar tranquilidad demuestra que el reporte fue tomado en serio y refuerza la confianza en la institución (UNODC, 2016). El derecho de las víctimas a recibir información comprensible y a conocer el curso de las actuaciones es un estándar mínimo de acceso a la justicia (UNICEF, 2023).



f. Cierre del caso

El ciclo de la denuncia debe culminar en una etapa de cierre definida. Idealmente, este cierre no solo implica una resolución administrativa o judicial, sino que también contempla la reparación del daño sufrido por la víctima (CIDH, 2007). El acceso a la reparación es reconocido como un derecho humano inherente y constituye un componente esencial de la responsabilidad de las entidades de respetar los derechos humanos. Si bien la reparación se considera un proceso independiente del proceso de debida diligencia, este último debe facilitar y respaldarlo activamente (ACNUDH, 2022).

El cierre efectivo de un caso se alcanza cuando la reparación logra su objetivo fundamental: "intentar restituir a la(s) persona(s) afectadas al estado en que se encontrarían si el impacto negativo no hubiera ocurrido" (OCDE, 2018, p. 38). Para que el remedio sea adecuado, debe ser proporcional a la magnitud y a la escala del impacto negativo. Las formas que puede adoptar el cierre son variadas, incluyendo la adopción de medidas para prevenir futuros impactos negativos (garantía de no repetición), compensaciones financieras o no financieras, disculpas, restituciones o incluso sanciones punitivas. Es crucial que la determinación de la reparación adecuada se realice consultando e involucrando a los titulares de derechos afectados y a sus representantes en dicho proceso (OCDE, 2018).

Una práctica orientada a la no revictimización en esta etapa final es la utilización de la videograbación de la entrevista testimonial en el juicio oral para evitar su reiteración y proteger a las personas menores de edad de tener que revivir el trauma al declarar nuevamente (UNICEF, 2023).

En general, más allá de la correcta ejecución, el éxito y la sostenibilidad de un sistema de gestión de denuncias por violencia depende de un conjunto de factores estructurales, como la gobernanza y la normativa, que garanticen su funcionamiento a largo plazo, requiriendo para su fortalecimiento de una estrategia integral y de mecanismos de coordinación y seguimiento (Grupo Banco Mundial, 2021).



4.3.3. Habilitadores estructurales para un sistema sostenible y confiable

La efectividad de un sistema integral de gestión de denuncias no depende únicamente de sus procedimientos internos, sino de un ambiente de soporte robusto, que incluya marcos legales sólidos, una coordinación institucional fluida, personal altamente competente y una cultura organizacional y social que promueva la confianza, la participación y la rendición de cuentas.

a. Marco normativo y protección contra represalias

Es fundamental que los Estados realicen un examen integral de sus marcos legislativos para identificar y armonizar leyes que puedan traslaparse o contradecirse, como las relativas a difamación, confidencialidad o secreto profesional, ya que estas pueden disuadir la denuncia (UNODC, 2016).

Un componente crítico de este marco es la protección legal contra las represalias. La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción establece la necesidad de "proporcionar protección contra todo trato injustificado" (UNODC, 2016, p. 7) a las personas denunciantes. Los protocolos deben incluir la prohibición de tomar represalias contra los reclamantes y denunciantes (Banco Mundial, 2022).

La protección legal contra las represalias debe ser amplia y cubrir a cualquier persona, no solo a empleados públicos o privados. Una buena práctica en este ámbito es la inversión de la carga de la prueba, donde, ante una medida adversa contra un denunciante (como un despido), se exige al empleador demostrar que dicha medida se tomó por razones válidas e independientes de la denuncia realizada (UNODC, 2016).

b. Coordinación, protocolización y estandarización

La falta de coordinación interinstitucional es un nudo crítico que fragmenta la respuesta del Estado e impide una atención integral y oportuna (Grupo Banco Mundial, 2021).

La eficacia de la respuesta interinstitucional ante una denuncia se sustenta en la coordinación activa y el intercambio eficiente de información entre los diversos organismos involucrados. El objetivo central de esta coordinación es fortalecer el seguimiento de los



casos y evitar la revictimización de las personas afectadas (IASC, 2016). La falta de un sistema integrado que permita compartir información puede resultar en que los funcionarios deban recolectar la misma información repetidamente, generando ineficiencia (Grupo Banco Mundial, 2021).

La violencia es un fenómeno multifactorial que requiere una respuesta articulada de los sectores de educación, salud, protección social y justicia. En este sentido, el Comité de los Derechos del Niño recomendó reforzar la coordinación intersectorial para el abordaje de violencia infantil y elaborar protocolos de atención a nivel nacional y provincial para normalizar la respuesta (UNICEF, 2023).

Para que la coordinación sea efectiva, es indispensable que todos los procedimientos estén debidamente "protocolizados y estar sujetos a revisión constante" (UNICEF, 2023, p. 29). La protocolización asegura que todos los actores involucrados sigan pasos estandarizados, conozcan sus roles y responsabilidades, y actúen de manera predecible y coordinada (UNICEF, 2023).

Para que este intercambio sea efectivo y coherente, es indispensable llevar un registro de todas las denuncias y estandarizar la recopilación de datos (IASC, 2016), utilizando, por ejemplo, formatos normalizados para la información sobre las denuncias (Grupo Banco Mundial, 2021). La gestión debe contemplar la implementación de un sistema interno de seguimiento para conocer oportunamente las alertas en cada etapa del proceso (Transparencia por Colombia, 2024).

c. Capacitación y especialización del personal

La falta de capacitación y especialización del personal que atiende a las víctimas es un factor que "perjudica la atención que reciben las mujeres que denuncian" (Grupo Banco Mundial, 2021, p. 44) y perpetúa la revictimización. La inversión en capacitación continua es un habilitador estructural clave que responde directamente al principio de no revictimización (Grupo Banco Mundial, 2021), ya que un personal no especializado puede, involuntariamente, infligir un trauma secundario a la víctima durante la atención.

Los profesionales que interactúan con víctimas, especialmente niños, niñas y adolescentes, deben contar con competencias específicas. Por ejemplo, quienes realizan



entrevistas testimoniales requieren capacitación forense y específica sobre abuso sexual y técnicas de entrevista, experiencia de trabajo con menores de edad y una clara predisposición al trabajo en equipo (UNICEF, 2023). La capacitación no debe ser un evento único, sino un proceso acompañado de "seguimiento, monitoreo continuo y retroalimentación" (UNICEF, 2023, p. 60) para garantizar la calidad de las intervenciones y la actualización constante de las prácticas profesionales.

d. Participación y sensibilización de la comunidad educativa

Un sistema de denuncias solo puede ser efectivo si la comunidad lo conoce, confía en él y participa activamente. Las campañas de sensibilización son esenciales para que tanto el personal de las instituciones como el público en general conozcan sus derechos, responsabilidades y los canales de denuncia disponibles (UNODC, 2016).

Asimismo, es una buena práctica fomentar la participación de los estudiantes en la identificación y abordaje de los problemas, así como promoviendo su participación inclusiva en la creación de entornos seguros (UNESCO, 2021).

e. Monitoreo, evaluación y mejora continua

Un sistema de gestión de denuncias debe ser dinámico y capaz de adaptarse y mejorar. El monitoreo regular es esencial para verificar si las medidas de protección están funcionando. Se recomienda un enfoque dual: monitoreo activo, a través de encuestas periódicas al personal y a la comunidad para medir la percepción y el conocimiento del sistema, y monitoreo reactivo, que implica aprender de los casos que han ocurrido para identificar fallas y oportunidades de mejora (Keeping Children Safe, 2020).

La recopilación y el análisis de datos desagregados son fundamentales. Permiten verificar de dónde provienen las denuncias, qué canales son más utilizados y qué medidas de protección han sido más necesarias, lo que proporciona evidencia sólida para ajustar y fortalecer el sistema de manera continua (UNODC, 2016).

4.3.4. Síntesis de buenas prácticas recomendadas

La creación de un sistema integral de gestión de denuncias que sea efectivo, accesible y confiable constituye una responsabilidad ineludible y compleja para cualquier



Estado u organización comprometida con garantizar el derecho a una vida libre de violencia, particularmente en el contexto educativo. El examen de las prácticas internacionales sugiere que la eficacia de estos sistemas no depende de un único factor, sino de la integración coherente y armónica de principios éticos sólidos, procedimientos funcionales definidos y un entorno interinstitucional que provea el respaldo estructural necesario.

A continuación, en la Tabla 26 se presenta una síntesis de buenas prácticas internacionales analizadas en esta investigación para un sistema integral de gestión de denuncias robusto y confiable.

Tabla 26. *Síntesis de buenas prácticas internacionales para un sistema integral de gestión de denuncias robusto y confiable*

Buenas prácticas internacionales	Detalle
Establecer un marco integral y centrado en la víctima	Adoptar los principios de la debida diligencia del Estado, el interés superior de la persona menor de edad, la no discriminación y la no revictimización como la base fundamental de todo el sistema. La seguridad, dignidad y bienestar de la víctima deben guiar cada acción y decisión.
Ofrecer canales de denuncia múltiples, seguros y accesibles	Implementar una combinación de canales (en línea, telefónicos y presenciales) que garanticen la confidencialidad y permitan el anonimato. Esto fomenta la confianza y maximiza el acceso, especialmente para personas en situación de vulnerabilidad.
Garantizar un proceso de gestión protocolizado y trazable	Estandarizar y documentar formalmente las etapas de recepción, registro, clasificación, atención, seguimiento y cierre. Esto asegura una respuesta consistente, coordinada y auditable, permitiendo el rastreo de cada caso a lo largo de su ciclo de vida.
Asegurar la intervención de personal especializado y capacitado	Invertir en la formación continua y la especialización del personal profesional involucrado, desde el primer contacto hasta la intervención judicial. La capacitación debe cubrir áreas como técnicas de entrevista forense, atención a personas víctimas con perspectiva de género e infancia, y gestión de casos.
Promover la coordinación interinstitucional	Crear mecanismos formales, como protocolos y mesas de trabajo intersectoriales, que articulen la acción de los sectores de educación, salud, justicia y protección. Esto es crucial para evitar la fragmentación de la respuesta y garantizar una atención integral.
Fomentar una cultura de cero tolerancia y participación	Desarrollar campañas de sensibilización permanentes dirigidas a toda la comunidad educativa para promover una cultura de denuncia y rechazo a la violencia. Adicionalmente, se deben crear espacios para la participación de las personas estudiantes en el diseño, implementación y mejora del sistema.
Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua	Recopilar y analizar datos de forma sistemática para medir la efectividad del sistema, identificar brechas y aprender de los casos gestionados. Esta evidencia es fundamental para la toma de decisiones y la mejora constante del sistema, asegurando que evolucione y responda a las necesidades de la comunidad educativa.

Nota. Elaboración propia, 2025.



Las buenas prácticas sintetizadas en este apartado apuntan a la necesidad de un abordaje sistémico. La importancia de ofrecer canales de denuncia múltiples y seguros que permitan el anonimato; garantizar un proceso protocolizado y trazable gestionado por personal especializado y continuamente capacitado; y promover una sólida coordinación interinstitucional entre los sectores de educación, salud, justicia y protección. Así como promover una cultura de tolerancia cero, fomentar la participación de la comunidad educativa, respaldada por un monitoreo y evaluación constantes que permitan la mejora continua del sistema y aseguren su capacidad de respuesta a las necesidades de las personas víctimas.

4.4. Contraste entre la gestión de denuncias en las dependencias en estudio y las buenas prácticas internacionales

Este apartado se centra en contrastar los sistemas de gestión de denuncias por manifestaciones de violencia en centros educativos que se implementan en las dependencias del MEP en estudio frente a las buenas prácticas sugeridas por organismos internacionales. Para este análisis, dichas prácticas se han categorizado según la estructura de la presente investigación: principios rectores, componentes clave y habilitadores estructurales.

4.4.1. Principios rectores

Respecto a los principios rectores del sistema de gestión de denuncias, ambas dependencias demuestran implementación práctica de debida diligencia, la CDE lo hace mediante un mandato explícito para la protección y garantía de derechos, que incluye funciones proactivas como el asesoramiento técnico, la promoción de acciones preventivas para mitigar la violencia y la coordinación interinstitucional para asegurar una respuesta integral. Por su parte, el DAD lo operacionaliza en la apertura, tramitación y resolución de expedientes disciplinarios por conductas que vulneran los derechos de la población estudiantil, formalizando la investigación para mantener el orden institucional y proteger a las personas estudiantes, cumpliendo así el deber de sancionar los actos de violencia.

El enfoque centrado en la víctima y el interés superior de la persona menor de edad son elementos coincidentes, evidenciados en la prioridad operativa que la CDE otorga a la máxima protección y la celeridad en casos sensibles o de riesgo, como la violencia o la



ideación suicida, privilegiando el mandato de protección urgente. De igual modo, el DAD fundamenta su gestión en el deber de acompañamiento a las personas víctimas menores de edad, solicitando la colaboración de otras dependencias del MEP, como la CDE, para que profesionales especializados apoyen durante las audiencias.

En cuanto a la confidencialidad y la seguridad de los datos también son principios compartidos, ya que ambas dependencias se obligan a asegurar la privacidad de los datos personales de niños, niñas y adolescentes. La CDE garantiza la protección de los datos personales sensibles y permite la interposición de denuncias anónimas a través de un código específico en el SISDEN. El DAD, mediante su plataforma Record Spaces, implementa una restricción de diseño intencional para resguardar la identidad de la víctima, que intencionalmente permite la trazabilidad por caso y restringe la trazabilidad por persona; además, fortalece la seguridad con la autenticación de doble factor para el acceso.

En términos de accesibilidad, la CDE formaliza múltiples canales de entrada, incluyendo correo electrónico, llamada telefónica y atención presencial para la recepción de denuncias, y su competencia abarca denuncias por discriminación por diversos motivos, demostrando un enfoque amplio. También, gestiona denuncias no oficiales remitidas por la prensa o la Defensoría de los Habitantes. Por su parte, el DAD facilita la presentación de denuncias principalmente mediante el uso del formulario oficial, así como por otros medios, tales como escritos a mano o correos electrónicos.

4.4.2. Componentes clave

Los sistemas de denuncias también reflejan los componentes clave del ciclo de gestión recomendados. En la fase de recepción, la CDE formaliza variados canales para asegurar la accesibilidad y exige el registro obligatorio de toda situación en el sistema, asignándola el mismo día de ingreso tras un análisis de admisibilidad. El DAD cuenta con un formulario oficial estandarizado para la presentación de denuncias, diseñado para capturar la información esencial, como el modo, tiempo y lugar de los hechos.

Tanto la CDE como el DAD establecen procesos rigurosos de clasificación y trazabilidad. En el caso de la CDE la clasificación se fundamenta en el marco normativo y



tipologías de violencia; por su parte, el DAD realiza la clasificación por temática y según la naturaleza de la falta, se direcciona a la jefatura de una de las cuatro unidades especializadas para la revisión de admisibilidad. La persona profesional del derecho a cargo del caso realiza la tipificación de la falta, encuadrando los hechos denunciados dentro de una norma legal específica. La trazabilidad se garantiza en ambas dependencias mediante la incorporación obligatoria de cada situación en un sistema informático centralizado, sea SISDEN o Record Spaces, asegurando la asignación de números consecutivos únicos para facilitar su identificación y seguimiento.

Con respecto al abordaje especializado, la CDE cuenta con un equipo técnico interdisciplinario que se centra en indagar, analizar y verificar la correcta activación de los protocolos de actuación por parte de los centros educativos mediante la solicitud del informe de actuación; además, de realizar intervenciones presenciales o virtuales en casos complejos. Por su parte, el DAD centraliza la atención en la figura de la persona profesional del derecho asignada para asegurar las garantías procesales de la defensa y la emisión de una acusación formal, dependiendo de la colaboración de profesionales del área psicosocial de otras dependencias para el acompañamiento a las víctimas.

El seguimiento de los casos es una etapa documentada y registrada por la CDE y el DAD en sus respectivas plataformas tecnológicas. La CDE concibe el seguimiento como un proceso transversal y continuo, utilizando alertas visuales en el sistema para monitorear la antigüedad de los expedientes, cerrando el caso una vez emitidas y verificadas las recomendaciones técnicas.

En el cierre del caso, la CDE formaliza la conclusión de las gestiones una vez que se han emitido las recomendaciones técnicas y se ha verificado la actuación del centro educativo conforme a los protocolos. El DAD culmina con una resolución final emitida por la persona profesional del derecho asignada que puede resultar en una sanción o en la absolutoria.

4.4.3. Habilitadores estructurales

La sostenibilidad del sistema se apoya en varios habilitadores estructurales. En el marco normativo, la CDE se enfoca en el mandato de protección y garantía de derechos; por su parte, el DAD diferencia su gestión según la gravedad de la falta, desconcentrando



las faltas leves a la competencia de la jefatura inmediata del centro educativo y enfocándose en las faltas de gravedad, garantizando el debido proceso a la persona denunciada.

En términos de capacitación y especialización, cada dependencia opera con un equipo profesional. La CDE cuenta con equipo técnico interdisciplinario que permite un abordaje matizado, al que se le asigna casos desde la clasificación hasta el cierre; además, ofrece capacitación a los centros educativos sobre la activación de protocolos. El DAD cuenta con un equipo especializado en derecho y organizado en unidades temáticas.

La coordinación y estandarización son fundamentales para ambas dependencias. La coordinación se formaliza al solicitar el DAD apoyo psicosocial a la CDE o a la Dirección de Vida Estudiantil. Mientras que la estandarización a través del uso obligatorio de las herramientas digitales centralizadas para el registro de los casos y procedimientos en cada dependencia.

Respecto al monitoreo y la mejora continua, la CDE utiliza el SISDEN como una herramienta de inteligencia institucional, generando estadísticas que se distribuyen a las direcciones regionales como insumo proactivo para la toma de decisiones basada en datos. Además, la CDE se encuentra en un proceso de transición estratégica hacia el SISPE, que busca modernizar y optimizar procesos, incluyendo la incorporación de un sistema de alertas tempranas para la detección de riesgos, lo cual es un indicador clave de mejora continua. Mientras que el DAD utiliza el Record Spaces orientado a la trazabilidad procesal y la gestión centralizada de la información sensible.



Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se presentan las principales conclusiones y las recomendaciones resultantes del análisis de la investigación.

5.1. Conclusiones

A partir de los hallazgos de esta investigación, se resumen las siguientes conclusiones.

Referente a la identificación de aspectos vinculados con la recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de denuncias por violencia en centros educativos, contenidos en los sistemas de gestión implementados por las dependencias estudiadas, se concluye que:

Los sistemas de gestión de denuncias de la CDE y del DAD han logrado una estandarización procedimental robusta, fundamentada en flujos de trabajo claramente definidos y el uso obligatorio de herramientas de registro.

La CDE garantiza la recepción de denuncias por múltiples canales tales como correo electrónico, llamada telefónica y atención presencial. Mientras que el DAD, aunque tiene un formulario oficial estandarizado, al tramitar denuncias por otros medios alternativos debe emitir prevenciones frecuentes para subsanar información, lo cual compromete la fluidez y celeridad del inicio del proceso.

Por la naturaleza de las funciones, la CDE centra su abordaje en la protección de derechos desde una perspectiva psicosocial, cuenta con un equipo interdisciplinario que promueve acciones preventivas, brinda asesoría y fiscaliza la correcta activación de los protocolos de actuación. Por su parte, el DAD prioriza el rigor procedimental y el marco jurídico para el tratamiento de los casos, lo cual se sustenta en una estructura operativa basada en profesionales especializados en derecho, cuyas responsabilidades se centran en la tipificación de la falta y el manejo exhaustivo de las garantías procesales. No obstante, esta alta especialización legal implica una dependencia operativa de otras instancias del MEP, como la CDE, para obtener el apoyo psicosocial requerido para el acompañamiento de las personas menores de edad víctimas.



El uso de herramientas tecnológicas especializadas, como el SISDEN en la CDE y el Record Spaces en el DAD, permite asegurar la trazabilidad, accesibilidad y seguridad de la información de los casos. A pesar de emplear herramientas distintas, ambas dependencias generan datos e implementan procesos de monitoreo para la gestión de los casos, aspectos cruciales para la toma de decisiones.

La migración del SISDEN al SISPE, identificada como un cambio esencial, a su vez implica un riesgo operativo inminente percibido por la jefatura de la CDE, fundamentado en la incertidumbre sobre la continuidad de funcionalidades críticas del SISDEN para la gestión de denuncias, ante la posible pérdida de capacidades centrales, como la vista consolidada del historial, la flexibilidad para reclasificar casos y la capacidad estadística, que evidencia una brecha crítica en las especificaciones funcionales del nuevo sistema. Esta falta de claridad funcional amenaza con interrumpir los flujos de trabajo validados, incrementar el tiempo de procesamiento por caso y generar una curva de aprendizaje negativa, lo cual exige la urgente clarificación de las especificaciones del SISPE para asegurar la eficiencia y la fidelidad del registro histórico. Por su parte, el sistema Record Spaces del DAD, aunque representa una plataforma de gestión esencial para la trazabilidad y el seguimiento del ciclo de vida de las denuncias disciplinarias, muestra una restricción de diseño intencional que prioriza la confidencialidad absoluta de la víctima menor de edad al limitar la trazabilidad por persona. Este diseño, si bien es fundamental para el resguardo legal y ético de los datos sensibles en la materia disciplinaria, genera la necesidad de ajustes operativos urgentes en la herramienta, según lo identificado por la jefatura del DAD, para lograr una alineación efectiva con los requerimientos particulares y asegurar que la adopción tecnológica no comprometa la eficiencia del manejo de casos.

La limitación de recurso humano identificada por las jefaturas de ambas dependencias, aunada a la demanda de tiempo para el cumplimiento de las funciones, la complejidad de los procesos de gestión de denuncias, desde la recepción hasta el cierre, y el volumen de casos que requieren de atención expedita, sugiere la existencia de una desproporción entre la carga de trabajo y la capacidad instalada. Al respecto, y para transformar esta percepción en un diagnóstico técnico y objetivo, se requiere de un estudio de cuantificación de carga laboral, esencial para proveer el sustento necesario que garantice la eficiencia y optimización de los procesos, y mitigue el riesgo operativo asociado a la gestión de denuncias con recursos limitados. Asimismo, se evidencia la



necesidad de desconcentrar tareas mediante el fortalecimiento de la capacidad de los centros educativos para resolver las faltas leves en primera instancia.

La efectividad de la respuesta de la CDE y del DAD se ve comprometida por la tensión inherente entre los plazos normativos y los tiempos operativos reales. Este compromiso es exacerbado por dos factores clave, la celeridad exigida en casos de personas menores de edad y la dependencia del informe de actuación del centro educativo, cuya demora extiende la respuesta a la persona interesada y vulnera la capacidad de ambas dependencias para cumplir con el principio de celeridad.

En cuanto al registro de buenas prácticas recomendadas por organismos internacionales asociadas con sistemas integrales de gestión de denuncias por violencia, se destacan como principios rectores el deber de debida diligencia del Estado para prevenir, investigar y sancionar la violencia. Además, el enfoque centrado en la víctima y el interés superior de la persona menor de edad, que implica evitar la revictimización y garantizar su seguridad, dignidad y bienestar integral. También, la confidencialidad y la protección contra represalias, y la accesibilidad, que incluye el establecimiento de múltiples canales de denuncia, así como la posibilidad de denuncias anónimas, a la vez que se asegura un proceso de gestión protocolizado y auditable. Los componentes clave del ciclo de gestión incluyen la atención y contención de la víctima, la estandarización y trazabilidad del proceso, el uso de protocolos de entrevista validados, así como el resguardo y la asistencia necesaria a la persona víctima y a su familia. La sostenibilidad de estos sistemas se apoya en habilitadores estructurales como la armonización normativa, la coordinación interinstitucional efectiva para una respuesta articulada y oportuna a las víctimas, la capacitación continua y especializada del personal. Asimismo, los organismos internacionales recomiendan que las herramientas tecnológicas aseguren la trazabilidad y el monitoreo de los casos, con datos desagregados para la mejora continua mediante respuestas que se ajusten eficazmente a las necesidades de la comunidad educativa.

Respecto al análisis de los sistemas de gestión de denuncias de la CDE y del DAD del MEP vinculados con situaciones de violencia en centros educativos en relación con las buenas prácticas recomendadas por organismos internacionales, se evidencia que se han operacionalizado principios rectores como el deber de debida diligencia, el interés superior de la persona menor de edad y que han implementado medidas de confidencialidad y



seguridad robustas, como el doble factor de autenticación y el resguardo intencional de la identidad de la víctima. En el ámbito operativo, la CDE cuenta con múltiples canales oficiales de denuncia seguros y accesibles como correos electrónicos, llamadas telefónicas, atención presencial y otros canales no oficiales, mientras que el DAD tiene como mecanismo oficial un formulario, además de otros medios alternativos como escritos a mano o correos electrónicos. Los sistemas de gestión de ambas dependencias demuestran procesos protocolizados y trazables, lo que respalda su capacidad de respuesta al ofrecer atención y acompañamiento especializado a las personas menores de edad víctimas. Esta capacidad se ve fortalecida por la implementación de herramientas tecnológicas que garantizan la digitalización, el monitoreo y la trazabilidad de los casos. Además, estas herramientas proporcionan datos desagregados para la mejora continua y contribuyen a la seguridad integral del proceso.

5.2. Recomendaciones

Con base en las conclusiones de esta investigación, se proponen las siguientes recomendaciones.

Al Despacho Ministerial:

- Formalizar mediante acuerdo ministerial, en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos, el instrumento normativo que se considere pertinente para disponer la gestión expedita de las denuncias que involucren a personas menores de edad mediante el establecimiento de una jerarquía clara y vinculante de los plazos de respuesta establecidos entre la *Ley General de la Administración Pública* y el Principio de Interés Superior y de Celeridad dispuestos por el *Código de la Niñez y la Adolescencia*.
- Disponer a la Dirección de Gestión del Talento Humano la ejecución de un estudio de cuantificación de carga laboral en la Contraloría de Derechos Estudiantiles y el Departamento de Asuntos Disciplinarios, con el fin de establecer la dotación del recurso humano requerido y proveer el sustento técnico necesario para la fundamentación de decisiones de la Administración con el propósito de mitigar el riesgo operativo actualmente asociado a la limitación de personal.



- Fortalecer la gestión de denuncias por violencia en centros educativos, mediante la actualización de los sistemas de la Contraloría de Derechos Estudiantiles y del Departamento de Asuntos Disciplinarios, con el propósito de impulsar de forma coordinada la estandarización procedimental y el desarrollo de las funcionalidades de digitalización, accesibilidad y trazabilidad, necesarias para la eficacia operativa y la calidad de la respuesta institucional a eventos de violencia escolar.
- Realizar las gestiones pertinentes para formalizar un mecanismo de coordinación entre la Contraloría de Derechos Estudiantiles y el Departamento de Asuntos Disciplinarios con el fin de sistematizar y analizar los datos e indicadores generados por sus plataformas tecnológicas. Dicha coordinación debe asegurar la elaboración de informes periódicos pertinentes, que serán el insumo indispensable para optimizar los procedimientos operativos internos y, de forma estratégica, proveer a la Alta Dirección del MEP el sustento pertinente para la planificación y la toma de decisiones informadas sobre la gestión de la violencia en el ámbito educativo.

A la Contraloría de Derechos Estudiantiles:

- Realizar las gestiones pertinentes, en coordinación con el Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano y el Departamento de Asuntos Disciplinarios, para procurar procesos de actualización profesional al personal de la Contraloría de Derechos Estudiantiles y del Departamento de Asuntos Disciplinarios sobre buenas prácticas internacionales relacionadas con sistemas integrales de gestión de denuncias por violencia en centros educativos.
- Realizar las gestiones pertinentes, en coordinación con la Dirección de Informática de Gestión, para asegurar la continuidad funcional del SISDEN durante la migración al SISPE, para que éste nuevo sistema fortalezca la trazabilidad y el monitoreo de los casos de denuncias por violencia en el entorno educativo.



Al Departamento de Asuntos Disciplinarios:

- Realizar las gestiones pertinentes, en coordinación con el Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano y la Contraloría de Derechos Estudiantiles, para desarrollar procesos de capacitación dirigidos al personal director de centros educativos, enfocados en el ejercicio efectivo de la potestad disciplinaria para faltas leves, la aplicación estandarizada del marco normativo e informes de actuación del centro educativo.
- Realizar las gestiones pertinentes, en coordinación con la dependencia técnica correspondiente, para disponer la ejecución inmediata de los ajustes funcionales en la plataforma Record Spaces, con el fin de lograr la alineación crítica con los requerimientos de la materia sensible del Departamento de Asuntos Disciplinarios, e instruir la validación y estricto respeto a la restricción de no trazabilidad por persona, para fortalecer la confidencialidad, el control interno y la eficiencia en la gestión de expedientes de los casos de violencia escolar identificados.



Referencias

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2018). *Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas (A/73/163)*. Naciones Unidas. <https://docs.un.org/es/A/73/163>

Banco Mundial. (2022). *Nota sobre buenas prácticas: Cómo abordar la explotación y el abuso sexuales y el acoso sexual (EyAS/ASx) en las operaciones de desarrollo humano (1.ª ed.)*. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/37191f627446b4a28b45604841c1ae6b-0290032023/original/SEA-SH-GPN-for-HD-Operations-Spanish.pdf>

BID Invest y Corporación Financiera Internacional (CFI). (2021). *Nota de buenas prácticas para el sector privado: Atendiendo los riesgos de represalias contra los grupos de interés del proyecto*. <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/idb-invest-and-ifc-reprisals-gpn-spanish.pdf>

Business Integrity Initiative (BII), Foreign, Commonwealth & Development Office, y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2020). *Herramienta 3: Guía para establecer el canal de denuncias*. <https://files.acquia.undp.org/public/migration/mx/Herramienta-Integridad-3.pdf>

Cartín Sánchez, D. (2022). *Casos de violencia intrafamiliar, extrafamiliar y escolar, 2018-2020*. Ministerio de Educación Pública. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-05/casosviolenciaintrafamiliarextrafamiliaryescolar-2020.pdf>

Cartín Sánchez, D. (2019). *Violencia en centros educativos: Curso lectivo 2018*. Ministerio de Educación Pública. <https://mep.go.cr/sites/default/files/2024-05/ViolenciaCentrosEducativos2018.pdf>



Chavarría Arias, D. M. (2023). *Percepciones de estudiantes de sexto año sobre prácticas que se implementan para el aprendizaje de habilidades socioemocionales en las aulas en el 2023*. Ministerio de Educación Pública.
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-02/Informe%20final%20HSE%202023%20DCHA.pdf>

Chavarría Arias, D. M. (2020). *Manifestaciones, efectos y reacciones ante el hostigamiento sexual en la población estudiantil de undécimo durante su permanencia en colegios técnicos profesionales*. Ministerio de Educación Pública.
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/hostigamiento-deie-2020.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2007). *Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas* (OEA/Ser.L/V/II. Doc. 68). Organización de los Estados Americanos.
<https://www.cidh.org/pdf%20files/Informe%20Acceso%20a%20la%20Justicia%20Español%20020507.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2021). *Guía de buenas prácticas y orientaciones básicas para la implementación de decisiones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos* (Serie Transformaciones 01). Organización de los Estados Americanos.
https://www.oas.org/es/cidh/publicaciones/2021/guia_buenaspracticasyorientacionesbasicasCIDH_ES.pdf

Comité Permanente entre Organismos (IASC). (2016). *Guía de mejores prácticas: Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales*. Organización Internacional para las Migraciones.
<https://www.unicef.org/elsalvador/informes/gu%C3%ADa-de-mejores-pr%C3%A1cticas-mecanismos-interinstitucionales-de-denuncia-comunitaria>

Contraloría de Derechos Estudiantiles. (2023, 31 de octubre). *Circular CDE-CIR-0003-10-2023: Pautas de organización administrativa*. Ministerio de Educación Pública.

Contraloría de Derechos Estudiantiles. (2024a, 5 de marzo). *Circular CDE-CIR-0003-03-2024: Sobre situaciones asignadas*. Ministerio de Educación Pública.



Contraloría de Derechos Estudiantiles. (2024b, 30 de abril). *Circular CDE-CIR-0005-04-2024: Atención y abordaje de situaciones*. Ministerio de Educación Pública.

Contraloría de Derechos Estudiantiles. (2019). *Guía para la realización de denuncias por violación de derechos estudiantiles dirigida a padres, madres, personas responsables y comunidad estudiantil*. Ministerio de Educación Pública.
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-05/guia-realizacion-denuncias.pdf>

Costa Rica. (1998). *Código de la niñez y la adolescencia, Ley n.º 7739*. *Diario Oficial La Gaceta*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=43077&strTipM=TC&IResultado=4&strSelect=sel/

Costa Rica. (1943). *Código de trabajo*. *Diario Oficial La Gaceta*. https://www.mtss.go.cr/el-ministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf

Costa Rica. (1995). *Ley contra el hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia, Ley n.º 7476*. *Diario Oficial La Gaceta*.
https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=22803

Costa Rica. (2010). *Ley de reforma a la Ley contra el hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia, Ley n.º 8805*. *Diario Oficial La Gaceta*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68027&nValor3=80900&strTipM=TC

Costa Rica. (2021). *Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense, Ley n.º 9999*. *Diario Oficial La Gaceta*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=95057&nValor3=0&strTipM=TC

Departamento de Gestión Disciplinaria. (2022, 2 de noviembre). *Oficio DRH-DGD-UPA-1028-2022*. Ministerio de Educación Pública.



Dirección de Asuntos Jurídicos. (2023, 12 de julio). *Oficio DAJ-C-0077-07-2023*. Ministerio de Educación Pública. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-06/DAJ-C-0077-07-2023.pdf>

Dirección de Gestión del Talento Humano. (2025, 5 de marzo). *Circular DVM-A-DGTH-CIR-005-2025*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Informática de Gestión. (2023a). *Acta de constitución del proyecto: Sistema de Denuncias (SISDEN)*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Informática de Gestión. (2023b). *Alcance del proyecto: Sistema de Denuncias (SISDEN)*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Informática de Gestión. (2023c). *Análisis de factibilidad: Sistema de Denuncias (SISDEN)*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Informática de Gestión. (2023d). *Manual de usuario: SISDEN (Sistema de Denuncias), versión 5.23.01.09*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Planificación Institucional. (2025, 24 de enero). *Oficio DVM-PICR-DPI-0039-2025*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Recursos Humanos. (2023, 11 de abril). *Circular DVM-A-DRH-04-007-2023*. Ministerio de Educación Pública. <https://dgth.mep.go.cr/denuncias-disciplinarias/>

Dirección de Vida Estudiantil. (2022, 7 de noviembre). *Oficio DVM-AC-DVE-0770-2022*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Vida Estudiantil. (2024a, 1 de febrero). *Circular DVM-AC-DVE-02-0068-2024*. Ministerio de Educación Pública.

Dirección de Vida Estudiantil. (2024b, 2 de abril). *Circular DVM-AC-DVE-03-0176-2024*. Ministerio de Educación Pública.



Escalante Rivera, C. (2023). *Factores detonantes de acoso escolar entre estudiantes de colegios públicos académicos*. Ministerio de Educación Pública. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-02/informefinal-acosoescolar2023.pdf>

Escalante Rivera, C. (2022). *Sistematización de indicadores de género en el sistema educativo costarricense y su aporte para la construcción de la política para la igualdad y equidad de género en el Ministerio de Educación Pública*. Ministerio de Educación Pública. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2023-10/indicadores-deie-2022.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2023). *Guía de buenas prácticas para el abordaje integral y el acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes víctimas o testigos de violencia sexual*. <https://www.unicef.org/argentina/media/19836/file/Gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20para%20el%20abordaje%20integral%20y%20el%20acceso%20a%20la%20justicia%20de%20ni%C3%B1as.%20ni%C3%B1os%20y%20adolescentes%20v%C3%ADctimas%20o%20testigos%20de%20violencia%20sexual.pdf>

Grupo Banco Mundial. (2021). *Hoja de ruta para el diseño de una plataforma integrada de gestión de casos de violencia contra las mujeres para el Estado chileno*. Banco Mundial. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/755671624607466252/pdf/Hoja-de-Ruta-para-el-Diseno-de-una-Plataforma-Integrada-de-Gestion-de-Casos-de-Violencia-contra-las-Mujeres-para-el-Estado-Chileno.pdf>

Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos (IPPDH) del Mercado Común del Sur (MERCOSUR). (2023). *Buenas prácticas contra el acoso escolar en las escuelas de los países del MERCOSUR*. <https://ippdh.mercosur.int/wp-content/uploads/2023/11/buenas-practicas-contra-el-acoso-escolar-en-las-escuelas-del-MERCOSUR-5-con-tapa-y-contra.pdf>

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH). (2007). *Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Aportes psicosociales*. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/24673.pdf>



- Keeping Children Safe (KCS). (2020). *Los estándares internacionales de protección infantil organizacional... y cómo implementarlos: Manual sobre cómo implementarlos*. https://www.keepingchildrensafe.global/wp-content/uploads/2023/09/KCS_ChildSafeguardingStandards_ES_2020_FINAL22.pdf
- La Velle, L. (2015). Translational research and knowledge mobilisation in teacher education: Towards a 'clinical', evidence-based profession? *Journal of Education for Teaching*, 41(5), 460–463. <https://doi.org/10.1080/02607476.2015.1105534>
- Ministerio de Educación Pública (MEP). (s.f.a). *Contraloría de Derechos Estudiantiles*. <https://www.mep.go.cr/contraloria-de-derechos-estudiantiles>
- Ministerio de Educación Pública (MEP). (2014, 13 de febrero). *Decreto Ejecutivo n.º 38170-MEP: Organización administrativa de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública. Sistema Costarricense de Información Jurídica*. https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=76554&nValor3=137350&strTipM=TC
- Ministerio de Educación Pública (MEP). (s.f.b). *Denuncias disciplinarias*. Dirección de Gestión del Talento Humano. <https://dgth.mep.go.cr/denuncias-disciplinarias/>
- Ministerio de Educación Pública (MEP). (s.f.c). *Denuncia o inconformidad*. Contraloría de Servicios. <https://dcservicios.mep.go.cr/denuncia-o-inconformidad/>
- Ministerio de Educación Pública (MEP). (s.f.d). *Presentación de denuncias*. Dirección de Gestión del Talento Humano. <https://dgth.mep.go.cr/presentacion-de-denuncias/>
- Ministerio de Educación Pública (MEP) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2016a). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/protocolo-actuacion-situaciones-bullying.pdf>



Ministerio de Educación Pública (MEP) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2016b). *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual*.
https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/protocolo-situaciones-violencia_0.pdf

Ministerio de Justicia y Ministerio de Educación Pública (MEP). (2004). *Manual de procedimiento para la detección y denuncia desde el centro educativo: ¿Qué hacer ante situaciones de violencia y abuso contra personas menores de edad?*
https://www.mep.go.cr/sites/default/files/media/manual_procedimientos_deteccion_denuncia.pdf

Naciones Unidas. Asamblea General. (1948, 10 de diciembre). *Declaración Universal de Derechos Humanos (Resolución 217 A [III])*. Naciones Unidas.
<https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Naciones Unidas. Asamblea General. (1966, 16 de diciembre). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Resolución 2200 A [XXI])*. Naciones Unidas.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/cescr_SP.pdf

Naciones Unidas. (2015). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer: Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Recomendación general núm. 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia*. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10710.pdf>

Naciones Unidas. (2017). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer: Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la Recomendación general núm. 19*.
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf>



Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). (2022). *Debida diligencia empresarial en materia de derechos humanos: Experiencias y herramientas prácticas en América Latina*. ACNUDH. <https://empresasyderechoshumanos.org/wp-content/uploads/2022/10/Debida-Diligencia-Empresarial-en-Materia-de-Derechos-Humanos.pdf>

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). (2016). *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción: Guía de recursos sobre buenas prácticas en la protección de los denunciantes*. Naciones Unidas. https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2016/16-02538_S_ebook.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2021). *Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378398>

Organización de los Estados Americanos (OEA), Comisión Interamericana de Mujeres (CIM), Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) y Organización de las Naciones Unidas Mujeres (ONU Mujeres). (2022). *Servicios de asesoría legal para la atención a la violencia de género contra las mujeres en México y Centroamérica*. <https://belemdopara.org/wp-content/uploads/2022/10/Servicio-de-asesoria-legal-Version-WEB.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2018). *Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable*. OCDE. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2018/02/oecd-due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct_c669bd57/14922561-es.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2024a). *Cómo avanzar en la enseñanza y evaluación de las habilidades sociales y emocionales*. <https://doi.org/10.1787/21e9ed91-en>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2024b). *Habilidades sociales y emocionales para una vida mejor: Resultados de la Encuesta de la OCDE sobre habilidades sociales y emocionales 2023*. <https://doi.org/10.1787/35ca7b7c-en>



Rodríguez Pagani, M. (2023). *Principales retos y aportes del Ministerio de Educación Pública para garantizar el principio de no revictimización de las personas menores de edad en el sistema público costarricense*. Ministerio de Educación Pública.
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/informe-retos-aportes-ley-9999-2021.pdf>

Taurel Xifra, J. L. (2022). *Buenas prácticas en materia de integridad, transparencia y ética pública a nivel internacional*. Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).
<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/315/294>

Three Rivers Software [TRS]. (s.f.). *TRS Record Spaces: Soluciones a Procesos Documentales* [Presentación].

Transparencia por Colombia. (2024). *Guía para la implementación y puesta en marcha de canales de denuncia de corrupción*. Transparencia por Colombia.
https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/2024/08/Guia_fortalecimiento-de-canales-de-denuncia_JxT_TPC_VD_0208.pdf