

# Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*\*

\* Al no existir una traducción exacta del término anglosajón *bullying* al español, se usa el mismo para hacer referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonismo, acoso escolar, intimidación y maltrato entre pares, entre otros.



## CRÉDITOS

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

San José, Costa Rica  
Primera Edición, febrero 2016.

### Coordinación general

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

### Mediación pedagógica

Renato Joya, ALTERCOM

### Equipo técnico

Marina Cruz Valenciano, Programa Convivir, MEP  
Tannia Hidalgo Solano, Programa Convivir, MEP  
Susana Mora Cerdas, Programa Convivir, MEP  
Magaly Vega Castro, Programa Convivir, MEP  
Ana Luisa Navarro Cecilia, Escuela de Trabajo Social de la U.C.R.  
Amelia Brenes, UNICEF  
Cristina Pérez Ibarra, UNICEF

### Ilustraciones

Juan Gabriel Madrigal Cubero, ALTERCOM

### Diseño gráfico

Marco Antonio Hidalgo, ALTERCOM

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

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
<b>CONCEPTO DE BULLYING</b>	6
¿CÓMO SE MANIFIESTA EL BULLYING?	8
INVOLUCRADOS Y CONSECUENCIAS DEL BULLYING	10
ESTUDIANTE (VIOLENTADO/A) VÍCTIMA	10
ESTUDIANTE QUE VIOLENTA	12
ESTUDIANTES OBSERVADORES	14
CONSECUENCIAS EN EL CENTRO EDUCATIVO	16
<b>8 PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES BULLYING</b>	18
PAUTAS GENERALES	20
PASO 1: DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE BULLYING	22
PASO 2: COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN	24
PASO 3: ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN	26
PASO 4: COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS	28
PASO 5: ENTREVISTA CON TODAS LAS PARTES	30
PASO 6: DEFINIR LAS MEDIDAS A SEGUIR CON LAS DIFERENTES PARTES	32
PASO 7: SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS	34
PASO 8: MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA	36
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	38
ANEXOS	39
DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS	61

# Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*

## PRESENTACIÓN

El *bullying* es una realidad que sufren niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Afecta su bienestar, su desarrollo y el ejercicio de sus derechos y responsabilidades.

Atender las situaciones de *bullying* en el ambiente educativo, exige un esfuerzo coordinado y articulado de asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todas y todos los actores de la comunidad educativa e instituciones responsables de la atención de la población infanto-juvenil. Para lo que se necesita una ruta de procedimientos.

**El Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*** responde a la revisión del publicado en el año 2012. Es una versión revisada, contextualizada y mediada pedagógicamente para brindar las pautas y una ruta de los procedimientos inmediatos para intervenir en una situación de *bullying*, que ocurra tanto dentro como fuera del centro educativo, y manifieste sus consecuencias en la dinámica institucional y el entorno educativo.

Ponemos en sus manos esta herramienta sencilla y práctica para que la comunidad educativa pueda trabajar en la detección, atención de estas situaciones, y la restauración de la convivencia.

# CONCEPTO de BULLYING

¿Qué es el bullying?

Es una forma de **violencia entre pares** (estudiantes) en el **ambiente educativo**.

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.

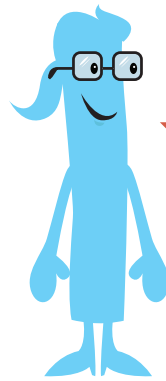
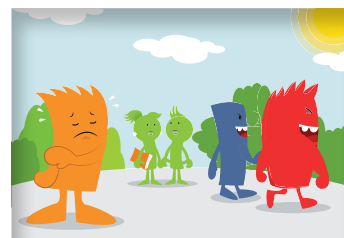
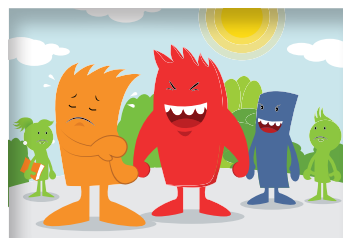
Se manifiesta en **comportamientos o conductas repetidas y abusivas** con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma.

La situación de *bullying* es **presenciado por observadores** o testigos.

Puede ser violencia de tipo **verbal, físico, psicológica, de índole sexual, material, o cibernética**.

El *bullying* afecta toda la comunidad educativa: **deteriora la convivencia**. Tiene consecuencias negativas en **el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos** de niñas, niños, adolescentes y jóvenes estudiantes.

Por todo lo anterior el *bullying* **es una violación de los derechos** de las niñas, niños y adolescentes.



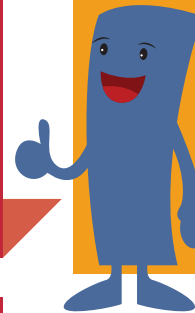
*El bullying es una forma de violencia, discriminación y negación de los derechos.*

*Nunca debe ser aceptado, minimizado o invisibilizado.*

## ¿Cuáles son las condiciones del bullying?

*El bullying puede manifestarse dentro o fuera del centro educativo.*

*Y el Centro Educativo debe intervenir.*



Para que una situación de violencia responda al concepto de *bullying* debe presentar las características siguientes:

- **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.

El centro educativo debe aplicar estrategias o procedimientos que pretenden intervenir con acciones o metodologías concretas para **evitar el bullying**, promoviendo una convivencia de calidad y respeto, fortaleciendo la autoestima y aprendiendo a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando, poniendo límites claros a patrones de conducta relacionados con el *bullying*.

Una comunidad educativa previene el *bullying* cuando aprende, construye y vive la cultura de paz, al promover el ejercicio de los derechos en la convivencia, rechazar y prevenir la violencia entre pares, tratando de atacar sus causas.

## Prevención del *bullying*

## ¿Cómo se manifiesta el *bullying*?

El *bullying* se visibiliza en diferentes tipos de manifestaciones de violencia que pueden darse por separado o combinadas:

**C**iberbullying

### Ciberbullying

Usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para hacer *bullying*: mensajes de texto, redes sociales, por Internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo. Basta con subir una sola vez una imagen a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a la imagen. ayudar a que una agresión se propague por la red causa daño y hace responsable a esa persona también, porque puede no haber iniciado ni instado la agresión, pero la perpetra al continuarla o repetirla, al mantener viva la agresión que afecta a la persona violentada.

### La violencia física

Es toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.

### Material

Se entiende por esta forma de violencia, las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los y las estudiantes, por ejemplo acciones como: dañar, robar o esconder artículos, etc. Forzar a entregar algún bien personal (dineros u objetos) a cambio de no recibir daños y poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo.

### La violencia psicológica

Comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc.), "ley del silencio", gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de *bullying*.

### La violencia verbal

Se manifiesta a través del lenguaje. De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos (Por ejemplo por características físicas, cognitivas, nacionalidad, diversidad sexual o de género, etc.), abusar verbalmente a otra persona, dañar la reputación social de otra persona.

### La violencia Sexual

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

Físic

**O**

**M**aterial

**P**sicológica

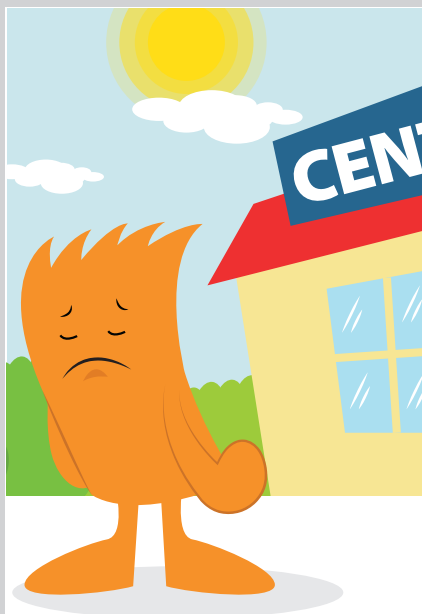
Verb

**A**

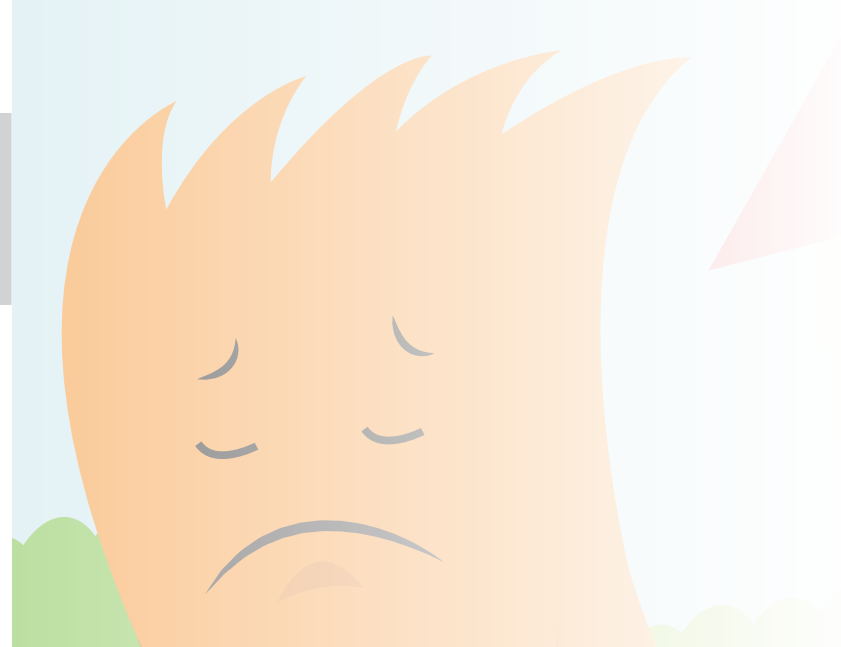
**S**exual

## Estudiante (violentado/a) víctima

El estudiante o la estudiante que es violentado y se encuentra en la posición de víctima, puede poseer características diferentes al resto del grupo, las cuales son utilizadas por el estudiante o la estudiante que agrede para generar el *bullying*. Por ejemplo, algunas de estas **características** pueden ser:



- Color de piel, estatura, peso, tipo de cabello.
- Intereses particulares: hobbies, música, forma de vestir, juguetes, juegos y deportes.
- Rendimiento académico: muy inteligente o con malas notas.
- Nacionalidad, religión, situación socio-económica.
- Algún tipo de discapacidad o situación de salud: aparato de corrección visual, dental u ortopédico.
- Identidad de género u orientación sexual.
- Por las personas con las que se relaciona.
- Por que se cree que es preferido o por ser más regañado, o señalado por la maestra/o, profesor/a.



## La estudiante o el estudiante puede sufrir:

**Impacto en su salud física:** Algunas de las consecuencias, pueden ser, aunque no de manera exclusiva, las siguientes: trastorno de sueño, alimentación, problemas digestivos, dolor de cabeza, fatiga y agotamiento, entre otros.

**Consecuencias psicológicas:** Inestabilidad nerviosa, tiene sentimientos de insatisfacción, miedo, soledad, inseguridad, abandono, desconfianza en sí mismo/a.

**Impacto en las relaciones familiares y sociales:** Es poco comunicativo. Podría tener una pobre red de apoyo.

**Consecuencias en la vida escolar:** desmotivación, desinterés y falta de atención en las clases, bajo rendimiento académico, deserción escolar, puede presentar rechazo hacia su centro educativo.

**Conductas extremas:** en estado avanzado del *bullying*, puede tender a la agresión hacia sí mismo/a o el victimario y, en el extremo, puede llegar a auto infligirse daño e incluso al suicidio.

**Culpabilización,** relativa a la reacción que tienen algunas familias, profesorado y centros educativos de achacar a la víctima la culpa del problema con expresiones tales como: "El problema ha sido tuyo", "Seguramente no has manejado bien las cosas", "Algo habrás hecho para que te traten así", "El problema es que los provocas" y otras similares\*.

## Estudiante que violenta

La figura que violenta en una situación de *bullying*, puede ser una sola persona o bien un grupo de ellas y por lo general, comparten las siguientes **características:**



- Es choteador/a, se burla, tiene una actitud excluyente, es manipulador/a.
- Es posible que haya sido testigo de algún tipo de violencia en el ámbito familiar, educativo y comunal, por lo que la violencia es una conducta aprendida y erróneamente percibida como normal.
- Tiene influencia sobre otras personas. Puede ser líder/esa y su poder es validado dentro del grupo.
- Es impulsivo/a y confrontativo/a, carece de empatía y se le dificulta el autocontrol. No tienen tolerancia a la frustración.
- No tiene amigos/as, sino seguidores/as que le tienen miedo y/o lo respetan.
- Tiene una promesa de protección para sus seguidores/as.
- No selecciona a la víctima al azar.

Su participación en el *bullying* le puede repercutir en las **consecuencias** siguientes:

Tiene una confusión en sus valores morales y no diferencia el bien del mal.

Puede practicar ausentismo escolar, dificultad para seguir normas y aceptar la autoridad, y en general no afronta sus responsabilidades, presenta problemas de disciplina.

Llega a la insensibilidad, falta de empatía: no siente remordimiento por sus acciones en contra de sus compañeros/as, es incapaz de comprender el sufrimiento que provoca.

## Estudiantes observadores

Hay dos tipos de estudiantes observadores y por lo general presentan las siguientes **características:**

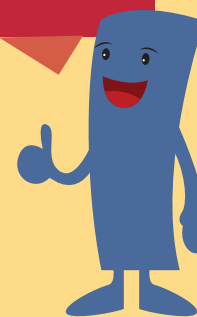


- Quien **apoya al estudiante que violenta:** reconoce y refuerza la acción del agresor incluso lo pueden llegar a apoyar abiertamente.
- No ven el impacto del daño que se le está haciendo a la víctima.
- Quien **reprueba**, pero no hace nada, se siente impotente o tiene temor a ser víctima. Tienen miedo de lo que pueda pasarles por hablar o denunciar.



Al estar involucrados directa o indirectamente, las y los estudiantes observadores pueden sufrir las siguientes **consecuencias:**

**La o el estudiante observador tiene el poder de parar, denunciar las situaciones de bullying.**



Se acostumbran a la presencia y espectáculo del *bullying* como un hecho cotidiano y aceptado.

Pueden terminar creyendo que la violencia es una forma aceptada de relacionarse.

Son víctimas indirectas de la situación de *bullying* y pueden llegar a comportarse, manifestar y sufrir las mismas consecuencias del agresor o de la víctima.



## Consecuencias en el Centro Educativo



- Al presentarse una situación de *bullying* se puede generar un **clima de inseguridad** que a la vez se convierte en un factor de riesgo para la reproducción de ese patrón de conducta.
- Puede incidir generando **cambios en el rendimiento académico** de las personas involucradas.
- **Atenta contra la convivencia** en el marco de cultura de paz en el Centro Educativo, y violenta los derechos de las personas.
- Aumenta el **riesgo de estrés laboral** en el personal de la institución.

## CENTRO EDUCATIVO

*El bullying tiene consecuencias negativas en el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes estudiantes.*



*Es responsabilidad del centro educativo:*

- *Tomar medidas inmediatas de protección y educativas de prevención.*
- *Informar sobre los recursos disponibles.*
- *Mantener la comunicación frecuente con las familias y así evidenciar que el centro educativo toma acciones para detener la violencia.*
- *Implementar la ruta del Protocolo de actuación en situaciones de bullying.*



# 8 PASOS en la RUTA del PROTOCOLO de ACTUACIÓN en SITUACIONES BULLYING

El presente Protocolo no parte de la existencia de Comisiones, profesionales especializados o equipos interdisciplinarios; sin embargo, si se recomienda que en el caso de que existan o bien hayan personas con mayor conocimiento sobre la temática correspondiente, ésta(s) pueda(n) cumplir un papel de apoyo o acompañamiento en la ejecución de las acciones descritas. Si este recurso no se encuentra disponible, de ninguna manera debe obstaculizar el cumplimiento de los procedimientos.

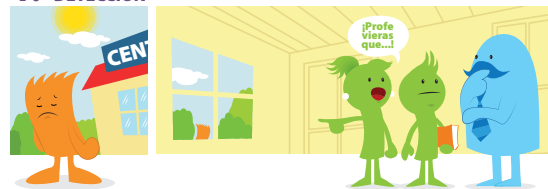


**RECUERDE:**

*apoyar no implica delegar, la responsabilidad de la actuación es de quien la detecta a menos que previo al evento y por escrito -como parte del actuar interno del centro educativo- se definan referentes específicos.*

# 8 PASOS

**1. DETECCIÓN**



**2. COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN**



**3. ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN**



**4. COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS**



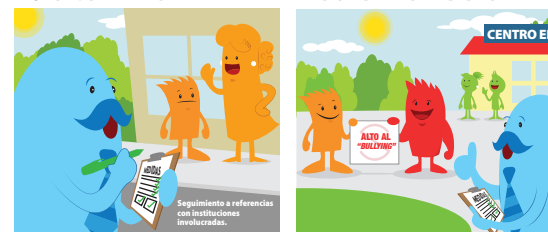
**5. ENTREVISTAS A TODAS LAS PARTES**



**6. DEFINIR LAS MEDIDAS POR SEGUIR CON LAS PARTES**



**7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS**



**8. MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA**



# 8 PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES *BULLYING*

## PAUTAS GENERALES



- Cuando un o una docente, asistente de docencia, director/a, personal de dirección, de orientación, o integrante de los equipos interdisciplinarios descubre o es informada sobre la situación, se convierte en encargada de la ejecución del Protocolo, en adelante “**persona encargada**”.

- **La activación del Protocolo** se da ante la sospecha o detección de una situación *bullying* y se deberá:

1. **Garantizar la protección:** el objetivo principal es que el *bullying* cese y no resurja.
2. **Intervenir eficaz, rápida y no precipitada:** La actuación fluida, sin detenerse cuando alguna autoridad o responsable no responda, y verificando siempre la protección y respeto de los derechos de las y los estudiantes.
3. **Discreción y confidencialidad:** durante todo el proceso de actuación sólo profesionales implicados ten-

drán conocimiento de los hechos, circunstancias y actuaciones.

- El personal del MEP no es especialista en la materia ni se presume que lo es, así que considere el peor escenario, esto le permitirá reducir los riesgos.
- Toda persona funcionaria es responsable de actuar, ya sea ejecutando el Protocolo o dando el aviso respectivo: No actuar violenta el interés superior de las personas menores de edad presentes y pone en riesgo su integridad.

*En el presente documento encontrará una serie de anexos que le servirán de guía en la aplicación de cada uno de los pasos.*



- **Intervenir de forma inmediata,** actuar cuando se sospecha o se tiene conocimiento de que alguien es víctima de *bullying*.
- Las personas adultas que conozcan de la problemática son las responsables de encauzar las respuestas, son **corresponsables de las consecuencias** por no actuar o por proceder con negligencia sin tomar medidas inmediatas individuales y colectivas.
- **Garantizar la confidencialidad,** la información la maneja sólo el personal del centro educativo implicado en la situación. Los documentos deben conservarse en el expediente del caso y custodiar las comunicaciones (recordar que no se adjunta al exped.
- El personal del centro educativo debe **tomar medidas educativas y de protección inmediatas.**
- Cuando sea necesario, **adoptar medidas cautelares,** para evitar que se produzcan daños mayores. Se realizan simultánea-

mente a las medidas educativas.

- Es imprescindible tener en cuenta que **la forma de intervenir varía según la historia y contexto familiar.** Algunas familias están más sensibilizadas con los casos de *bullying* que otras por lo que la intervención debe ser específica para cada contexto familiar.
- Garantizar la **protección de los derechos** humanos del estudiantado.

*En el caso de identificar una situación de violencia, se debe activar en primera instancia el protocolo correspondiente (Violencia física, psicológica y/o sexual; uso y portación de armas; consumo, tenencia y/o tráfico de drogas) antes de continuar con el de bullying, particularmente si se tiene sospecha de una situación de violencia sexual ya que existirán acciones inmediatas que debe realizar.*

## PASO

1

DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE **BULLYING**

Cuando el personal docente, de dirección, de orientación o equipos interdisciplinarios, es quien tiene conocimiento o sospecha de la situación, debe desplegar los procedimientos o pasos descritos en el presente Protocolo.

Si es el oficial de seguridad o personal misceláneo quien conoce o sospecha sobre la situación, su deber es informar inmediatamente y manteniendo la privacidad a la dirección del centro educativo y en su ausencia, a alguna persona parte del personal docente, de orientación o equipo interdisciplinario si lo hubiere. La persona a quien se le informa será para los efectos de esa situación la persona encargada.

*Si es de otro tipo de violencia, se activa el protocolo correspondiente.*



Cuando alguien del personal del centro educativo observa, escucha, le informan o denuncian sobre una situación de *bullying*, ya sea por parte de: estudiante violentado, estudiantes observadores (testigos) o familiares de los estudiantes. A partir de este momento es la persona encargada.

Se verifica que se trate de una situación de *bullying* si responde a las características o condiciones siguientes:

- **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.



## PAUTAS Y CUIDADOS

- No restar importancia a las manifestaciones o denuncias del estudiantado. **Escuche con respeto** y evite decir cosas como “son cosas de niños”, “no es para tanto”...
- No minimizar ni ignorar las quejas del estudiantado. Que perciban que son **escuchados, tomados en cuenta y en serio.**
- **Garantizar la confidencialidad.**
- En el Ministerio de Educación Pública existe la Contraloría de Derechos Estudiantiles, esta instancia puede acompañarle y asesorarle sobre el debido proceso de atención y referencia de los casos.
- **Intervenir de forma inmediata. Y paralelamente proceder al paso 2 del protocolo.**

PASO

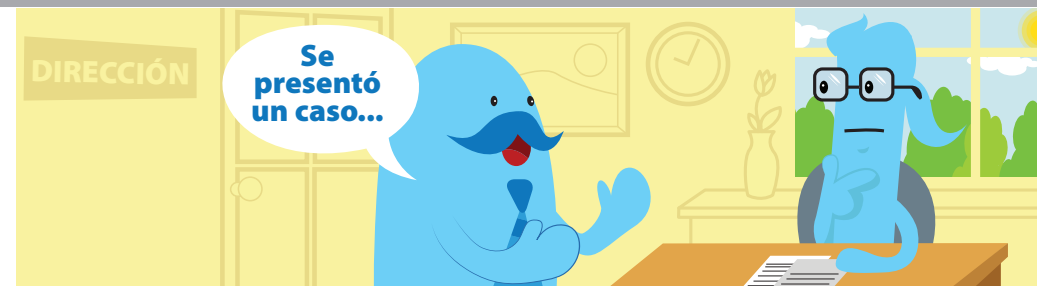
2

COMUNICACIÓN  
A LA DIRECCIÓN

En cualquier caso, quien recibe la información sobre la situación a partir de la cual se activa el protocolo, siempre dará aviso al director o directora, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar.

¿Cómo avisar sin abandonar el sitio? R/ Para esto deberá contar con el apoyo de otros compañeros(as) de trabajo, o incluso pedir alguien del estudiantado que haga alguna llamada o vaya a buscar al Director/a.

Quien recibe la información o detecta la situación y activa el protocolo, siempre **dará aviso al director o directora**, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar (**Ver anexo 1**). Se verifica siempre la protección de las personas estudiantes y el respeto a sus derechos.



Caso #

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

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

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

**Datos de la persona estudiante involucrada**  
 Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
 Grado y sección: \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_

**Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación):**  
*Marque con una x*  
 Detección  
 Presunta persona víctima  
 Estudiante  
 Familia de presunta persona víctima  
 Dirección  
 Personal docente  
 Personal no docente  
 Orientador/a  
 Equipo interdisciplinario  
 Otro: \_\_\_\_\_

**Breve descripción de los hechos:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

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

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

**En la página 38 puede encontrar este anexo en versión ampliada que puede fotocopiar y rellenar.**



## PASO

## 3

## ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Para atender la situación** se ejecutan las medidas siguientes:

- Implementar acciones para detener la situación de *bullying*.
- Vigilar que no se repitan esas situaciones y actuar diligentemente si se repite.
- Buscar el apoyo de otras instancias cuando sea necesario.
- Garantizar la inmediata seguridad y protección de la integridad de la o el estudiante afectado. Sin culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor.
- Hablar por separado con cada una de las personas implicadas.

Es imprescindible tener en cuenta que la forma de intervenir varía según la historia familiar. Y debe responder al debido proceso.

Si la persona está en estado de crisis se realiza una intervención inmediata utilizando como guía el **ANEXO 2**.

Caso #

**Anexo 2: INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### Cuidados al atender una situación de *bullying*:

- **No enfrentar de forma directa** a quien sufre con quienes le agreden. La persona acosada está en situación de desventaja.
- **No usar la mediación entre iguales** como herramienta de resolución de la situación de violencia o forzar artificialmente que estudiantes se pidan perdón, se den la mano, etc.
- Conviene realizar las gestiones con privacidad y cautela para impedir nuevas revanchas, amenazas y agravios.

PASO

4

COMUNICACIÓN  
CON LAS  
FAMILIAS

La persona encargada, vía teléfono, o por cualquier medio posible, establece **comunicación con la madre, padre o responsable de:**

- La persona violentada.
- De la persona que presuntamente ejerció el *bullying*.
- De la persona testigo u observador de la situación de *bullying*.

A la madre, padre o responsable de estudiantes involucrados se les cita y se confirma su presencia, por escrito mediante el uso de el **ANEXO 3**.

*Evite convocar y reunir conjuntamente a las familias implicadas el mismo día y hora. Se recomiendan inicialmente las entrevistas por separado con cada una de las partes, hasta que sientan que el daño ha sido reparado.*



**Anexo 3: FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN/ CITA MADRE, PADRE O RESPONSABLE**

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

Notificación #: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

Medio de notificación:

- envío de nota al hogar     fax     correo electrónico  
 otro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

Se devuelve firmado: \_\_\_\_\_

Devolver firmado:

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

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

Se confirma asistencia a la cita:  SI     NO

Firma \_\_\_\_\_

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

## PASO

## 5

ENTREVISTA  
CON TODAS  
LAS PARTES**Con quien sufre bullying  
(ANEXO 4)**

- Escuchar y creer lo que cuenta para conocer sus sentimientos sobre la situación que sufre.
- Fomentar sentimientos de esperanza sobre la situación y asegurarle ayuda y confidencialidad.
- Nombrar a un docente para darle acompañamiento (la que ejecuta el Protocolo o una persona adulta de confianza y cercanía a la persona afectada).

**Con observadores o testigos  
(ANEXO 5)**

- Asegurarles la confidencialidad y reconocer la valentía de informar o denunciar la situación.
- Lograr que no participen directa o indirectamente en la situación de *bullying*, se solidaricen y defiendan a la víctima.
- Referir a otras instancias cuando las consecuencias por ser observadores así lo requieran.

**Con quien o quienes violentan  
(ANEXO 6)**

- Mantener la confidencialidad de todas las partes.
- Fomentar la responsabilidad de reparar el daño.
- Promover un compromiso para detener la violencia.
- Buscar su participación en la búsqueda de soluciones.
- No implicar y evitar nombrar a la persona agredida.
- Realizarles un seguimiento durante varias semanas.
- Referir, en los casos que sea necesario, a las instancias correspondientes.

**Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona violentada (ANEXO 7).**

- Transmitirles tranquilidad.
- Apoyarle (que perciba el acompañamiento del centro educativo, evitando que sientan impotencia o indefensión).
- Informar sobre las medidas más adecuadas para la situación.



Familia de estudiante (violentado/a) víctima



Familia de estudiante que violenta



Familia de estudiantes observadores

- Informar sobre la existencia de:
  1. Recursos institucionales de apoyo (en caso de referencias).
  2. Pautas que apoyen el proceso desde la familia.
  3. Medidas para detener la situación dentro y fuera del centro.
- Transmitir que la responsabilidad de detener el *bullying* es colectiva (profesorado, familia, estudiantes, otros profesionales).
- Mantener la comunicación sobre las medidas que se van adoptando y sus resultados.
- Atenuar los sentimientos de culpa sobre la situación y no fomentar la sobrecarga de responsabilidades (ni hacia los integrantes de esa familia ni hacia la persona que ejerce la violencia y su familia).
- Mantener un código de ética de no tolerancia al *bullying*, independientemente del papel rol del hijo o hija en los hechos.

**Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona que presuntamente ejerció la violencia (ANEXO 8).**

- Mantener actitud de escucha.
- No culpabilizar ni juzgar.
- Solicitar colaboración para frenar el acoso.
- Pedir confidencialidad entre las familias y con su hija o hijo.
- Evitar el castigo físico.
- Explicarles las medidas que se van a aplicar en el centro con cada una de las partes.
- Pedirles que se pongan en el lugar de la familia de quien sufre el acoso.
- Informar a la familia periódicamente de los resultados y de las medidas que se adoptan.
- Mantener un código de ética de no tolerancia al *bullying*, independientemente del rol que ocupe el hijo o hija en los hechos.

**Entrevista con la madre, padre o responsable observadores o testigos**

- Asegurarles la confidencialidad y reconocer la valentía de informar o denunciar la situación.
- Lograr que sus hijas o hijos no participen directa o indirectamente en la situación de *bullying*, se solidaricen y defiendan a la víctima.
- Referir a otras instancias cuando las consecuencias por ser observadores así lo requieran.



PASO

6

**DEFINIR LAS MEDIDAS A SEGUIR CON LAS DIFERENTES PARTES**

**Si NO se confirma el bullying**

Si no se confirma la existencia de *bullying* deberá comunicar a las partes involucradas (estudiantes y sus familias) y consignarlo así en el informe del proceso. Asimismo, puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización, que de forma ordinaria deben llevarse a cabo en los centros educativos.

Recuerde que el propósito final es garantizar la protección del estudiantado, aunque no haya sido identificada una situación de *bullying* mantenga una posición vigilante y revise no haber omitido ninguna información. Remita el informe de actuación a la Dirección con los hallazgos del proceso (ver **ANEXOS 9, 10 y 11**).

**Atender de forma oportuna las situaciones de violencia puede evitar que se transformen en manifestaciones de bullying.**

Si no se confirma en el transcurso de la verificación de la información que se presentó un incidente de *bullying*, pero si una situación de violencia que amerite activar alguno (s) de los demás protocolos deberá hacerlo de manera paralela (por ejemplo en caso de que surjan nuevas manifestaciones de violencia, la presencia de armas o drogas).

**Anexo 9: MODELO DE INFORME DE ACTUACIÓN** Caso #

Este informe se emitirá a partir de la activación de los Protocolos.

Centro educativo: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Informe elaborado por: \_\_\_\_\_  
 Fecha del informe: \_\_\_\_\_

**Protocolo(s) ejecutado(s)**  
 Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual  
 Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de acoso escolar  
 Protocolo de actuación para intervenir ante la presencia de armas  
 Protocolo de actuación para intervenir ante consumo, tenencia y/o tráfico de drogas

**Resumen del proceso desarrollado**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

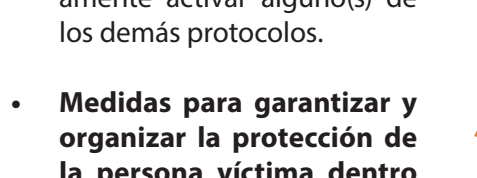
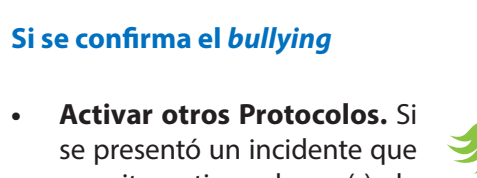
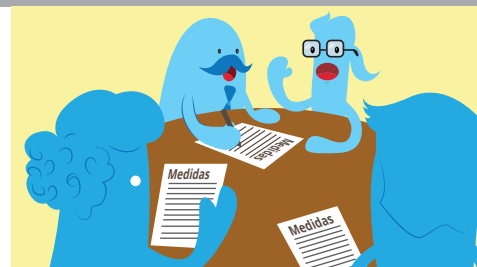
**INFORMACIÓN RECOLECTADA**

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

**Datos de identificación de las personas estudiantes involucradas**  
 Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Grado y sección: \_\_\_\_\_  
 N° de expediente: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_  
 Situación:  persona víctima  persona victimaria  testigo u observador  
 otro: \_\_\_\_\_

**Otras personas involucradas:**  
 Docentes: \_\_\_\_\_  
 Personal auxiliar: \_\_\_\_\_  
 Personal de seguridad: \_\_\_\_\_

**Descripción de los hechos constatados (hechos, fechas, lugares, actores, etc.)**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



**Si se confirma el bullying**

- **Activar otros Protocolos.** Si se presentó un incidente que amerite activar alguno(s) de los demás protocolos.
- **Medidas para garantizar y organizar la protección de la persona víctima dentro del centro educativo.** Según las características de la situación y los recursos con los que cuenta el centro educativo, se deberá valorar las acciones más oportunas.
- Referencias y coordinación con otras instituciones, y denuncias cuando correspondan (**ANEXOS 9, 10 y 11**).
- **Comunicación de la situación a la familia o personas encargadas.** Asimismo, se informará a docentes de las o los estudiantes implicados. Se realizarán las referencias necesarias al sistema de salud y de justicia en caso de que se amerite.

**Anexo 10: INFORME DE ACTUACIÓN. APARTADO ESPECÍFICO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA Y BULLYING**

**Tipos de violencia (puede modificar o agregar otras manifestaciones de violencia, incluye situaciones de violencia intrafamiliar).**

Manifestaciones de violencia	SI	NO	Algunas veces	Muchas veces	Ejecido por:
<b>Verbal</b> (ej. insultos, apodos, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Exclusión social</b> (ej. ignorarle, rechazarle, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Física</b> (ej. golpes, empujones, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Patrimonial</b> (ej. dañar sus pertenencias, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Intimidación</b> (ej. chantaje, amenazas, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Sexual</b> (ej. Acoso, tocamientos, abuso, etc.)					
Especifique: _____					
<b>Discriminación</b> (ej. por orientación sexual o identidad de género, características físicas, discapacidad, etc.)					
Especifique: _____					

Lugares dónde se ha producido la agresión: \_\_\_\_\_



**Recuerde enviar copia de la denuncia o consulta a la Contraloría de Derechos Estudiantiles a la dirección: [derechosestudiantiles@mep.go.cr](mailto:derechosestudiantiles@mep.go.cr) (Anexo 11)**

**Ayudado por un equipo del centro educativo la persona encargada debe definir las medidas a seguir con:**

- Estudiante que sufrió el *bullying*
- Estudiante que violentó
- Estudiantes observadores o testigos
- Comunidad educativa
- Se realiza las referencias a instituciones públicas y privadas que sea necesario.

PASO

7

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS

La persona encargada de activar el protocolo debe realizar un seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, según acciones seleccionadas en el paso 6, así como de la situación escolar del estudiantado implicado apoyado en el **ANEXO 12**.

También deberá realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso. Durante el primer mes se recomienda realizar seguimientos semanales para asegurarse que se haya contenido la situación de *bullying*, posteriormente puede extenderse el periodo de tiempo a cada dos semanas y luego cada mes por un periodo de al menos seis meses.

Anexo 12: MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO Caso #

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

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Actuaciones internas

Coordinación con el núcleo familiar

Citas enviadas al hogar: 1  2  3

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

Fecha \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Acuerdos con el núcleo familiar

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

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

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

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

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

Proceso disciplinario  SI  NO

Expediente N° \_\_\_\_\_

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

Medida (s) disciplinaria (s)  SI  NO

Detalle de las medidas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Persona encargada de verificar las medidas: \_\_\_\_\_

Nombre de la(s) persona(s) estudiante(s) a quien(es) se le(s) abrió el proceso:

\_\_\_\_\_



**Informe de actuación** (ver **ANEXO 9, 10 y 11**). La persona encargada emitirá un informe sobre las actuaciones realizadas y se entregará a la Dirección del centro educativo.

Recuerde que cuando se considere necesario la aplicación de las medidas correctivas descritas en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, deberá tenerse en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de las personas involucradas.

Es importante que las medidas no se apliquen únicamente desde una lógica represiva o sancionadora sino que prevalezcan las acciones socioeducativas, formativas y preventivas u otras que apoyen el desarrollo integral de la persona y vele por su interés superior.

**Se busca siempre apoyar a la o el estudiante y evitar su suspensión o exclusión del centro educativo.**

## PASO 8

MEDIDAS/ACCIONES  
PARA RESTAURAR  
LA CONVIVENCIA

Una vez implementados los 7 pasos anteriores se debe realizar un proceso de restauración de la convivencia para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de *bullying*.

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

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

- la comunicación asertiva,
- fortalecer el autoestima y
- generar el empoderamiento de las personas violentadas,
- fomentar la cooperación y el sentido de pertenencia de las personas observadoras y

- concientizar a las personas que violentan sobre el daño que puede causar la violencia a las personas, al centro educativo y a la comunidad.

A la vez se realizan actividades de restauración para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas originadas por el *bullying* y resolverá las diferencias que prevalecen después de ocurrido el mismo.

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

**Superada la situación del *bullying* se debe restaurar la convivencia en el grupo, el aula, el centro educativo.**

**Es una forma de romper con los ciclos de generación de nuevas situaciones de *bullying*.**

**Se recuperan las relaciones de convivencia deterioradas como efecto de la situación de *bullying*.**



#### Responsabilidades del personal docente, los y las estudiantes y las familias ante el *bullying*

Resolver qué hacer frente a situaciones de *bullying* supone un esfuerzo coordinado y articulado que implica la asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todos los elementos de la comunidad educativa, de los cuales se esperaría una participación, en al menos los siguientes aspectos:

#### De los y las estudiantes:

- Denunciar cualquier situación de acoso que sean objeto o que tengan conocimiento.
- Cumplir con los derechos y obligaciones en materia de *bullying*.
- Participar activamente en los programas de información y sensibilización para prevenir el *bullying*.

#### Del personal docente y administrativo:

- Informar y tramitar cualquier suceso de *bullying* del que tengan conocimiento.

- Participar en la búsqueda resolución de los problemas.
- Fomentar entre la población estudiantil el debate y la sensibilización en contra del *bullying*.
- Incluir el *bullying* como punto de discusión en las reuniones del centro.
- Participar en la formación en técnicas y programas contra el *bullying*.

#### De las familias:

- Comunicar cualquier situación de la que tengan conocimiento, sobre *bullying*.
- Mantener niveles de comunicación adecuada con sus hijos e hijas sobre el tema.
- Explicitar un código de conducta ante el *bullying* que no tenga ninguna duda sobre su posición, independientemente del papel que ocupe el hijo o hija en los hechos.
- Participación activa en los proyectos del centro.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

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

Carozzo, J. et al (2012). El bullying no es un juego: Guía para todos. Observatorio sobre la violencia y convivencia en la escuela: Lima, Perú.

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

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

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

Foro Nacional Contra el *Bullying* en las instituciones educativas (2015). Propuesta de lineamientos para la construcción de una estrategia nacional para la prevención y abordaje del bullying y otras formas de violencia en las instituciones educativas de Costa Rica. Memoria Primer Foro Nacional. San José, Costa Rica.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): Prevención del Acoso Escolar Bullying y Cyberbullying: Texto Autoafirmativo y Multimedia. San José: Costa Rica.

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

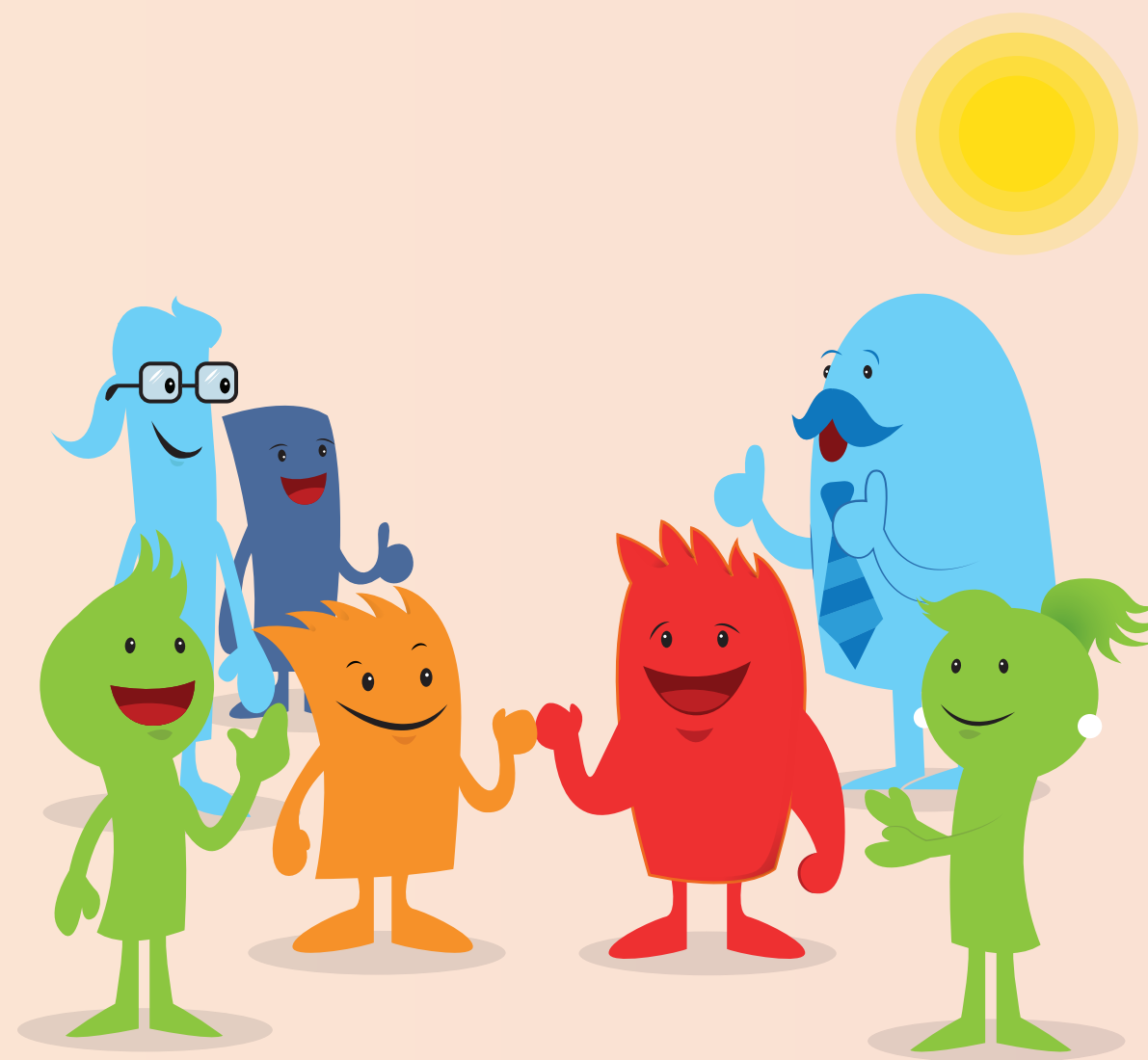
Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2012). Protocolo integrado para la atención de situaciones de violencia en los centros educativos de primaria. San José: Costa Rica.

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

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

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

## ANEXOS



Caso #

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

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

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

### Datos de la persona estudiante involucrada

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

Grado y sección: \_\_\_\_\_

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

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

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

Marque con una x

- Detección
- Presunta persona víctima
- Estudiante
- Familia de presunta persona víctima
- Dirección
- Personal docente
- Personal no docente
- Orientador/a
- Equipo interdisciplinario
- Otro: \_\_\_\_\_

### Breve descripción de los hechos:

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

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

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

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

Caso #

## Anexo 2: INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilidades y conocimientos necesarios:

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

### Anexo 3: FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN/ CITA MADRE, PADRE O RESPONSABLE

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

Notificación #: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

Medio de notificación:

- envío de nota al hogar     fax     correo electrónico  
 otro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

✂-----

Devolver firmado:

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

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

Se confirma asistencia a la cita:  SI                       NO

Firma \_\_\_\_\_

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

#### Anexo 4: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA VIOLENTADA<sup>1</sup>

Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:	
	Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
	Para intervenir en situaciones de acoso escolar

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

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

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

Grado y sección: \_\_\_\_\_

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

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

##### B. Guía básica de preguntas.

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

##### C. Informar de las medidas que se van a tomar para ayudarle.

<sup>1</sup> Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.

#### Anexo 5: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LAS/LOS PRESUNTOS OBSERVADORES DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA<sup>2</sup>

Caso #

Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:	
	Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
	Para intervenir en situaciones de acoso escolar

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

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

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

Grado y sección: \_\_\_\_\_

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

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

##### B. Guía básica de preguntas.

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

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

<sup>2</sup> Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.

7. ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse) (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar).
8. ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
9. ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor/a, con profesor/a, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de celular, por Facebook).
10. ¿Por qué crees que algunos chicos maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen).
11. ¿Qué sientes ante esas actuaciones de algunos compañeros/as?
12. ¿Cómo crees que se sienten quienes realizan ese maltrato?
13. ¿Cómo crees que se siente quien recibe ese maltrato?
14. ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
15. ¿A quién has contado esta situación? (a nadie, a compañeros, al profesor/a guía, a profesores, a mi madre/padre padres, familiar, al orientador/a, al equipo directivo).
16. ¿A quién podrías contarla?
17. ¿Crees que existen o funcionan bien los mecanismos que tiene el centro para que las/ los estudiantes puedan denunciar o informar sobre situaciones de violencia o acoso en el centro educativo?

## Anexo 6: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIÓ LA VIOLENCIA<sup>3</sup>

Caso #

Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:	
	Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
	Para intervenir en situaciones de acoso escolar

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

### A. Datos de la persona entrevistada:

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

Grado y sección: \_\_\_\_\_

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

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

### B. Guía básica de preguntas.

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

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

<sup>3</sup> Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.



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

C. **Informar sobre los próximos pasos.**

**Anexo 7: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA VIOLENTADA<sup>4</sup>**

Caso #
--------

Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:	
	Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
	Para intervenir en situaciones de acoso escolar

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

A. **Datos de la persona entrevistada**

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

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

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

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Nombre de la o el estudiante: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

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

B. **Guía básica de preguntas.**

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

<sup>4</sup> Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.

**1. Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia de la o el presunto estudiante agredido es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:**

- 1.1.- Informar de los hechos que se están investigando.
- 1.2.- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- 1.3.- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.

**2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.**

3. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Su hijo/a le ha informado sobre la situación? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido? ¿Qué compañeros/as pueden haber participado? En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

4. Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.

5. Informar a la familia sobre los próximos pasos y enfatizar el interés del centro educativo por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.

**Anexo 8: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIÓ LA VIOLENCIA<sup>5</sup>**

Caso #
--------

Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:	
	Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
	Para intervenir en situaciones de acoso escolar

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

<sup>5</sup> Guía de entrevista basada en: Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Consejería de Educación, Gobierno de Cantabria.

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

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

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

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Nombre de la o el estudiante: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

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

**1. Con el propósito de poder tranquilizar a la familia de la o el presunto estudiante victimario es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:**

- 1.1.- Informar de los hechos que se están investigando.
- 1.2.- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- 1.3.- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.
- 1.4.- Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir.

**2. Recogida de información referida a los hechos informados.**

3. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Su hijo/a le ha informado sobre la situación? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido? ¿Qué compañeros pueden haber participado? En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

**4. Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.**

**5. Informar a la familia sobre los próximos pasos y enfatizar el interés del centro educativo por garantizar la protección del estudiantado, apoyar a su hijo/a y trabajar de manera conjunta.**

**Anexo 9: MODELO DE INFORME DE ACTUACIÓN**

Caso #

*Este informe se emitirá a partir de la activación de los Protocolos.*

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

Teléfono: \_\_\_\_\_

Director/a: \_\_\_\_\_

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

Fecha del informe: \_\_\_\_\_

**Protocolo(s) ejecutado(s)**

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

**Resumen del proceso desarrollado**

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

**INFOMACIÓN RECOLECTADA**

Persona encargada del caso: \_\_\_\_\_

Origen y fecha de la solicitud de intervención: \_\_\_\_\_

Fecha en que se comunicó a la Dirección del centro educativo: \_\_\_\_\_

Datos de identificación de las personas estudiantes involucradas

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Nº de expediente: \_\_\_\_\_

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

Situación:  *persona víctima*       *persona victimaria*       *testigo u observador/a*

*otro/a* \_\_\_\_\_

Otras personas involucradas:

Docentes: \_\_\_\_\_

Personal auxiliar: \_\_\_\_\_

Personal de seguridad: \_\_\_\_\_

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

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

Hubo Medidas inmediatas adoptadas por el centro educativo SI  (detalle abajo) NO

¿Interpuso denuncia ante el Ministerio Público? SI  NO

¿Dio aviso al PANI para que **interveniera**? SI  NO

¿Se realizaron coordinaciones con otras instituciones u otros recursos?  SI  NO

Nombre de la institución o recurso: \_\_\_\_\_

Persona contacto: \_\_\_\_\_

Fecha de coordinación: \_\_\_\_\_

Medida o acción desplegada: \_\_\_\_\_

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

¿Existió apertura de expediente disciplinario? SI  NO

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

Persona encargada de verificar las medidas: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona estudiante a quien se le abrió el proceso: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

## Anexo 10: INFORME DE ACTUACIÓN. APARTADO ESPECÍFICO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA Y BULLING

**Tipos de violencia (puede modificar o agregar otras manifestaciones de violencia, incluye situaciones de violencia intrafamiliar).**

Manifestaciones de violencia	SI	NO	Algunas veces	Muchas veces	Ejercida por:
<b>Verbal</b> (ej. insultos, apodos, etc.) Especifique _____					
<b>Exclusión social</b> (ej. ignorarle, rechazarle, etc.) Especifique _____					
<b>Física</b> (ej. golpes, empujones, etc.) Especifique _____					
<b>Patrimonial</b> (ej. dañar sus pertenencias, etc.) Especifique _____					
<b>Intimidación</b> (ej. chantaje, amenazas, etc.) Especifique _____					
<b>Sexual</b> (ej. Acoso, tocamientos, abuso, etc.) Especifique _____					
<b>Discriminación</b> (ej. por orientación sexual o identidad de género, características físicas, discapacidad, etc.) Especifique _____					

**Lugares dónde se ha producido la agresión:**

- En clase. Docente presente
- En clase. Docente no presente
- Pasillos
- Espacios de recreos
- Baños
- Gimnasio
- Entradas y/o salidas
- Comedor
- Autobús
- Fuera del centro educativo
- Otros \_\_\_\_\_

**Medios utilizados**

- Presencial
- Teléfono (mensajes de texto, etc.)
- Internet (Facebook, Twitter, etc.)
- Otros: \_\_\_\_\_

**Consecuencias de las agresiones**

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

**Medidas aplicadas**

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

**Medidas de protección a la persona víctima**

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

Responsable(s) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Medidas de apoyo a la persona(s) victimaria (s)**

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

Responsable(s) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Requiere la activación de otro Protocolo? SI  Especifique: \_\_\_\_\_  
NO  Porque: \_\_\_\_\_

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

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

**Anexo 11: FORMULARIO DE DENUNCIA O CONSULTA A LA CONTRALORÍA DE DERECHOS ESTUDIANTILES**

FORMULARIO: ( ) DENUNCIA # \_\_\_\_\_ ( ) CONSULTA # \_\_\_\_\_

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

**A- INFORMACIÓN DENUNCIANTE/CONSULTANTE:**

Persona(s) afectada (s): \_\_\_\_\_ Edad (es): \_\_\_\_\_ Nivel educativo: \_\_\_\_\_

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

Persona que denuncia/consulta: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_

Teléfono residencia: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Domicilio de residencia: \_\_\_\_\_

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

**B- INFORMACIÓN DENUNCIADO/IMPLICADO:**

Persona(s) denunciada (s) o implicada (s): \_\_\_\_\_

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

Cargo o condición que ostenta: \_\_\_\_\_

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

Institución educativa (asiste o asistió): \_\_\_\_\_ Dirección física: \_\_\_\_\_

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

Teléfono Centro Educativo: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

**C- EXPLICACIÓN DEL MOTIVO DE LA DENUNCIA / CONSULTA:**

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**D- PRETENSIÓN O SOLICITUD:** (Detallar qué es lo que solicita de los servicios de la Contraloría de Derechos Estudiantiles)

---

---

**E- PRUEBAS:** Ofrezco como pruebas:

**Documental:**

**Fotografías:** ○ **Videos:** ○ **Otro:** ○

---

---

**F- LUGAR PARA OIR NOTIFICACIONES:** (En caso de no aportar fax o correo electrónico se le estará llamando para que retire en nuestra oficina la información a notificar)

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

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

---

---

Firma

Cédula

**Anexo 12: MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO**

Caso #
--------

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

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

---

---

---

**Actuaciones internas**

**Coordinación con el núcleo familiar**

**Citas enviadas al hogar:** 1  2  3

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

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

**Acuerdos con el núcleo familiar**

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

**Proceso disciplinario**

SI

NO

**Expediente N°** \_\_\_\_\_

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

**Medida (s) disciplinaria (s)**  SI

NO

**Detalle de las medidas**

---

---

---

**Persona encargada de verificar las medidas:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la(s) persona(s) estudiante(s) a quien(es) se le(s) abrió el proceso:**

---

## Coordinación interinstitucional

**Ministerio Público (fiscalía)**

SI

NO

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

N° expediente: \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación sobre la tramitación del proceso\*

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

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

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

**Patronato Nacional de la Infancia**

SI

NO

N° expediente: \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación sobre tramitación del proceso\*

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

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

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

**Otras coordinaciones**

SI

NO

**Institución/ONG:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

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

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

**Institución/ONG:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

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

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

**Institución/ONG:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

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

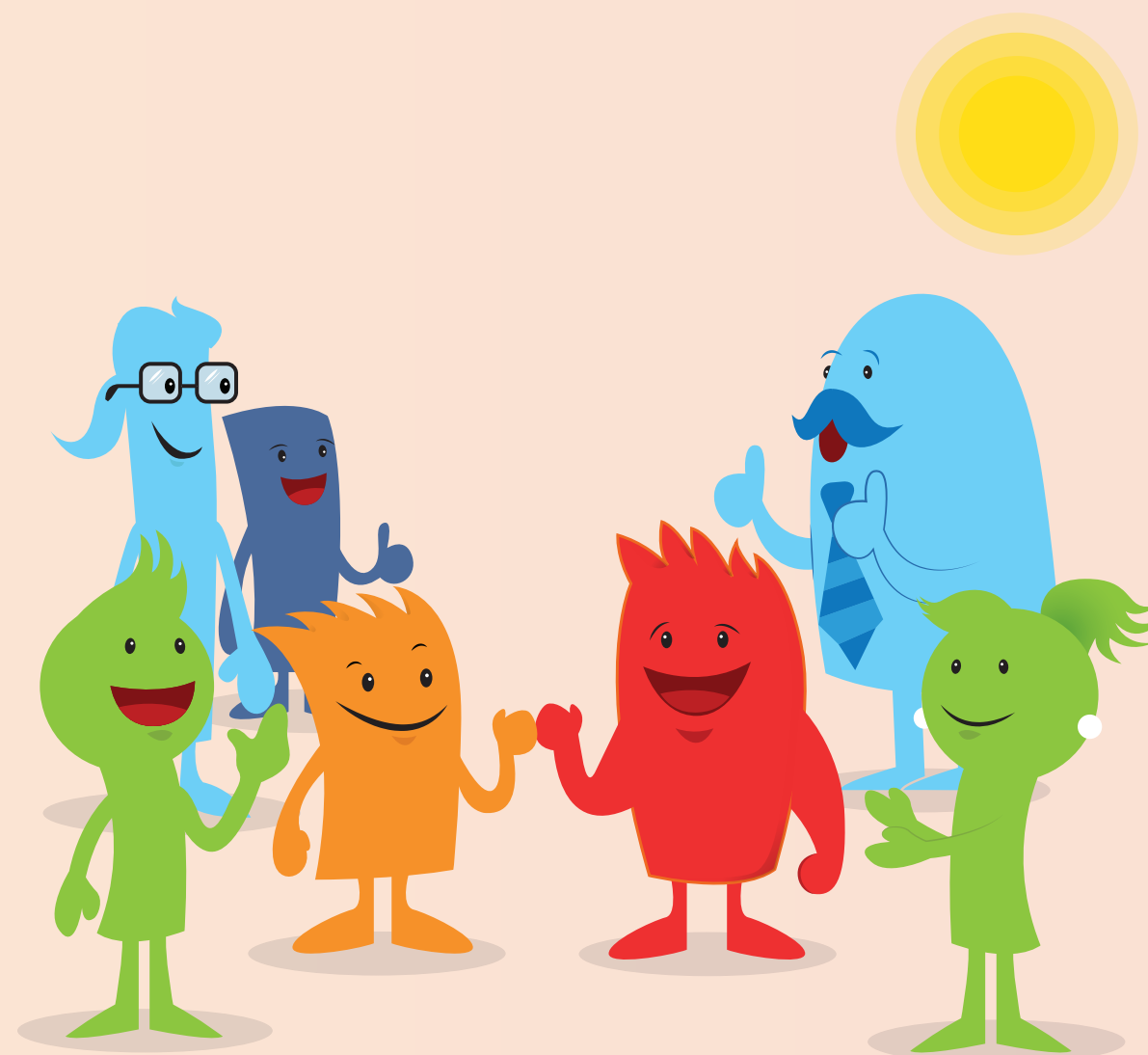
Estado del proceso: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\* Las instituciones no le darán información detallada del proceso, ya que ésta será confidencial, pero sí podrán darle el número de expediente e informar el estado general (investigación, archivo remitido al Juzgado, citas realizadas, etc.). Debe informar que usted llama por parte del centro educativo.

## DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS



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

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

## Atención en todo el país

### Ministerio de Educación Pública

- **Dirección de Vida Estudiantil, Departamento de Convivencia Estudiantil**  
2256-7011 ext. 2306  
**Web:** www.vidaestudiantil.cr  
**Correo electrónico:** vidaestudiantil@mep.go.cr  
**Facebook:** VidaEstudiantil.MEP
- **Contraloría de Derechos Estudiantiles**  
2256-7011 ext.2300  
Fax: 2221-6794  
**Correo electrónico:** derechosestudiantiles@mep.go.cr  
**Dirección:** San José, IV piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.
- **Despacho Ministerial**  
2256-8132 ext.1100  
Fax: 2256-8093  
2256-9122  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, Frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.
- **Viceministerio Académico**  
2256-8391 ext.1000  
Fax: 2258-1260  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, Frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.
- **Viceministerio Administrativo**  
2256-8352  
2256-8058  
2256-8880  
Fax: 2256-8390  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.

- **Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional**  
2256-8132 ext.1200  
Fax: 2258-1416  
**Dirección:** San José, V piso, edificio Rofas, frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.
- **Oficialía Mayor**  
2256-7011 ext.2241  
Fax: 2233-5997  
**Dirección:** San José, V piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.
- **Contraloría de Servicios**  
2258-3745 ext.2521  
Fax: 2258-2614  
**Dirección:** San José, II piso, edificio Raventós, Avenida 0 y 2, calle 6, costado oeste de las oficinas centrales del Banco de Costa Rica.  
**Correo electrónico:** contraloriaservicios@mep.go.cr
- **Dirección de Asuntos Jurídicos**  
2256-8423  
2256-8122 ext.1300  
Fax: 2256-8423  
**Dirección:** San José, VI piso, edificio Rofas, Frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios.  
**Correo electrónico:** asuntosjuridicos@mep.go.cr

**Fiscalía de Turno Extraordinario**  
2247-9428  
2247-9310  
**Dirección:** Edificio de Tribunales del Segundo Circuito Judicial de San José, Montelimar

**Oficina de Atención a la Persona víctima de delitos**  
2253-2935  
2253-2944  
**Dirección:** 75 metros Sur de la Asociación China Barrio Francisco Peralta, o de la Fundación Omar Dengo.

**Oficina de Defensa Civil de la Persona víctima**  
2295-3402  
2295-4479  
**Dirección:** Barrio González Lahman, Edificio Anexo C (El Alpino) Segundo Piso.

**Ministerio de Seguridad Pública**  
**Dirección:** Barrio Córdoba, San José, frente al Liceo Castro Madriz.

- Oficinas centrales 2686-4000
- Dirección de Programas Preventivos 2226-2322
- Programa DARE 2234-1142  
2234-1179  
2234-1142  
2234-0991  
Fax: 2234-1109

**Ministerio de Justicia y Paz**  
**Dirección:** 50 m. norte de la clínica bíblica. Frente a la Esc. Marcelino García Flamenco.  
**Correo electrónico:** info@mj.go.cr  
Oficinas centrales 2539-8700  
Fax 2222-0343

**DIGEPAZ** 2233-0880



## Patronato Nacional de la Infancia

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

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

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

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

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

## Denuncias en línea

### Ministerio de Educación Pública

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

### Defensoría de los Habitantes

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

### Ministerio Público

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

### Patronato nacional de la Infancia

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

## POR PROVINCIA

### SAN JOSÉ

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

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

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

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

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

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

## Ministerio Público (Fiscalía)

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

### Oficinas especializadas

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

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

2295-3865  
2295-3244

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

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

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

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

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

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

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

2247-9421  
2247-9422

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

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

**Fiscalía de Desamparados** 2259-2305

2250-0100  
2218-1984

Fax: 2218-0995

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

**Fiscalía de Hatillo** 2254-8842

2295-3107  
2214-6646

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

**Fiscalía de Pavas** 2290-2851

2296-3843  
Fax: 2231-2528

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

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

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

**Patronato Nacional de la Infancia****Dirección Regional San José Central**2258-6613  
Fax: 2258-6793

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CARTAGO

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

### Ministerio Público (Fiscalía)

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

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

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

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

### Patronato Nacional de la Infancia

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

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

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

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

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

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

## ALAJUELA

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

### Defensoría de los Habitantes

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

### Ministerio Público (Fiscalía)

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

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

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

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

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

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

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

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

**Patronato Nacional de la Infancia**

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

**Oficina Local de Alajuela** 2430-7278  
2441-0845  
Fax: 2443-5626  
**Dirección:** 100 metros norte de Plaza Real, Alajuela.  
**Correo electrónico:** alajuela@pani.go.cr

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

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

**Oficina Local de Naranjo** 2451-2344  
2450-5155  
Fax: 2450-0339  
**Dirección:** 50 metros sureste de la Capilla María Auxiliadora.  
**Correo electrónico:** naranjo@pani.go.cr

**Oficina Local de San Carlos** 2460-8272  
2460-0783  
Fax: 2460-1658  
**Dirección:** Ciudad Quesada, San Carlos. 700 metros este y 25 norte de la Catedral de San Carlos.  
**Correo electrónico:** sancarlos@pani.go.cr

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

**Oficina Local de Los Chiles** 2471-2122  
Fax: 2471-2110  
**Dirección:** Del Mercado Municipal, 50 metros noroeste  
**Correo electrónico:** loschiles@pani.go.cr

**Oficina Local de Puriscal** 2416-6211  
Fax: 2416-7117  
**Dirección:** Santiago de Puriscal; Barrio El Carmen, 25 metros al sur de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).  
**Correo electrónico:** puriscal@pani.go.cr

**Oficina Local de Orotina** 2427-8858  
2482-2855  
Fax: 2427-8859  
**Dirección:** Orotina, Alajuela. De la esquina suroeste de la iglesia católica 175 metros sur, apartamentos del Doctor Vargas.  
**Correo electrónico:** orotina@pani.go.cr

## PUNTARENAS

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

**Defensoría de los Habitantes**

**Brunca** 2770-6454  
Fax: 2770-6455  
**Dirección:** San Isidro de El General, del Área Rectora de Salud de Pérez Zeledón 75 metros Norte. Buenos Aires, Osa, Pérez Zeledón.

**Pacífico Central** 2661-6107  
Fax: 2661-6230  
**Dirección:** Puntarenas centro, costado oeste de la Catedral, contiguo al Liceo José Martí.  
Aguirre, Esparza, Garabito, Montes de Oro, Orotina, Parrita, Puntarenas (cantón) y San Mateo.

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

## Ministerio Público (Fiscalía)

**Fiscalía de Pérez Zeledón** 2785-0363  
2785-0364  
2785-0341

**Dirección:** Edificio de Tribunales de Justicia, ubicado al costado este de la Catedral del Centro de San Isidro de Pérez Zeledón.

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

**Fiscalía de Corredores** 2785-9933  
2785-9934  
**Fiscal Adjunta** 2785-9928  
**Fiscal Coordinadora** 2785-9929  
Fax: 2783-4553

**Dirección:** Edificio de los Tribunales, ubicado en el centro de Ciudad Neily, costado Sur del Banco Popular.

**Fiscalía de Golfito** 2785-8116  
2785-8117

**Dirección:** Edificio de Tribunales de Golfito, ubicado 500 mts antes del Depósito Libre de Golfito.

**Fiscalía de Coto Brus** 2773-3264  
Fax: 2773-5426

**Dirección:** Frente a la Iglesia Católica de San Vito de Coto Brus centro.

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

**Fiscalía de Puntarenas** 2630-0403  
2630-0421  
2630-0418  
2630-0416  
2630-0414

**Dirección:** Al costado oeste de los Tribunales de Justicia, del colegio José Martí, 150 oeste a mano izquierda. (Puntarenas, Montes de Oro, Esparza)

**Fiscalía de Quepos** 2777-0173  
Fax: 2777-3020

**Dirección:** Quepos centro, frente a Super Jordix. Amnet.

**Fiscalía de Garabito** 2643-3686  
2643-5892  
Fax: 2643-1561

**Dirección:** Del centro de Jacó contiguo al Centro comercial el Galeone, Edificio color chocolate segunda planta, o 75mts norte de la Pops, Edificio Amarillo segunda planta.

**Fiscalía de Cóbano** 2642-0512  
Fax: 2642-0859

**Dirección:** Del Banco Nacional de Cóbano 300 metros al sur.

## Patronato Nacional de la Infancia

**Dirección Regional Pacífico Central** 2664-4176  
Fax: 2664-4179

**Dirección:** San Isidro de Chacarita; 150 metros Este de la entrada principal del Barrio Fray Casiano; carretera principal.

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

**Oficina Local de Puntarenas** 2661-0034  
2661-3567  
Fax: 2661-4424

**Dirección:** Puntarenas Centro, 50 metros norte de Mutual Alajuela. O bien, 150 metros sur del Mercado Municipal.

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

**Oficina Local de Aguirre** 2777-3000  
Fax: 2777-2119

**Dirección:** Quepos, costado sur de la plaza de fútbol, Rancho Grande.

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

**Oficina Local de Osa** 2788-8614  
Fax: 2788-8395

**Dirección:** 75 metros norte de pulpería cinco esquinas, antiguas oficinas del Organismo de Investigación (OIJ).

**Oficina Local de Golfito** 2775 0113  
Fax: 2775 2153

**Dirección:** Barrio Alamedas; contiguo al parqueo de los Tribunales de Justicia.

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

**Oficina Local de Coto Brus** 2773-3239  
Fax: 2773-3459

**Dirección:** San Vito de Coto Brus, 50 metros norte del Centro Turístico Las Huacas.

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

**Oficina Local de Buenos Aires** 2730-5154  
Fax: 2730-5155

**Dirección:** 200 metros sur de la Clínica de Salud de Buenos Aires, Edificio de ARADIKES.

**Oficina Local de Paquera** 2641-1100  
2641-0992  
Fax: 2641-1101

**Dirección:** 200 metros sur de la Escuela Julio Acosta García, Paquera centro.

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

## LIMÓN

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

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

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

**Defensoría de los Habitantes** 2758-6361  
Fax: 2758-0789

**Dirección:** Limón centro, 25 metros Norte del Sindicato de JAPDEVA, diagonal a la Funeraria LAM.

## Ministerio Público (Fiscalía)

**Fiscalía de Limón** 2799-1350  
2799-1349

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

**Fiscalía de Bribri** 2751-0135  
2751-0259

**Dirección:** Edificio de Tribunales. En Bribricentro, 100 mts de la parada de Sixaola. (Talamanca)

**Fiscalía de Pococí** 2713-6000  
2713-6153  
2713-6154  
2713-6155

**Dirección:** ubicados en los Tribunales de Pococí primer piso. (Pococí, Guácimo).

**Fiscalía de Siquirres** 2768-2417  
2768-9418  
Fax: 2768-5029

**Dirección:** Siquirres 100 metros al norte de la antigua estación del ferrocarril, edificio de dos plantas color papaya. (Siquirres)

#### Patronato Nacional de la Infancia

**Dirección Regional Caribe** 2758-0621  
Fax: 2758-7429

**Dirección:** 75 Oeste de la esquina noroeste del Parque Vargas, Limón Centro.  
**Correo electrónico:** huetaratlantica@pani.go.cr

**Oficina Local de Talamanca** 2751-0155  
Fax: 2751-0439

**Dirección:** Bribri centro, contiguo al Banco Nacional.  
**Correo electrónico:** talamanca@pani.go.cr

**Oficina Local de Limón** 2758-1131  
2758-4363  
Fax: 2758-7026

**Dirección:** 125 metros norte del Colegio Universitario de Limón.  
**Correo electrónico:** limon@pani.go.cr

**Oficina Local de Siquirres** 2768-8261  
Fax: 2768-9998

**Dirección:** Diagonal a las oficinas de la Policía de Tránsito, Siquirres centro.  
**Correo electrónico:** siquirres@pani.go.cr

**Oficina Local de Pococí** 2711-0864  
Fax: 2711-1622

**Dirección:** 150 metros al este del Palí, a un costado de Zapatería La Estrella, al frente de Casa Blanca.  
**Correo electrónico:** pococi@pani.go.cr

**Oficina Local de Sarapiquí** 2766-6126  
Fax: 2766-6920

**Dirección:** Puerto Viejo de Sarapiquí, detrás de la Cruz Roja Costarricense.  
**Correo electrónico:** sarapiqui@pani.go.cr

## GUANACASTE

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

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

**Defensoría de los Habitantes** 2666-3837  
Fax: 2665-2873

**Dirección:** Liberia, Guanacaste, Centro Comercial 25 de julio, Diagonal a la esquina sureste Banco Nacional.

## Ministerio Público

**Fiscalía de Liberia** 2690-0144  
2690-0445  
2690-0146

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

**Fiscalía de Cañas** 2669-0365  
2668-7715  
Fax 2669-1185

**Dirección:** Cañas, centro, de la esquina noroeste del gimnasio municipal 25 metros al norte. (Cañas, Abangares y Tilarán)

**Fiscalía de Santa Cruz** 2681-4024  
2681-4023

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

**Fiscalía de Nicoya** 2685-9026  
2685-9064  
2685-9065

**Dirección:** Edificio de Tribunales. De Nicoya centro diagonal al Banco de Costa Rica. (Nicoya, Nandayure, Hojancha, la Mansión, Lepanto de Puntarenas, Pueblo Nuevo y Gigante de Paquera y Jicaral)

#### Patronato Nacional de la Infancia

**Dirección Regional Chorotega** 2666-5123  
Fax: 2665-4464

**Dirección:** Liberia, 75 metros Sur del depósito de maderas el Danto.  
**Correo electrónico:** chorotega@pani.go.cr

**Oficina Local de Liberia** 2665-0325  
2665-4275  
2665-0549  
Fax: 2666-0068

**Dirección:** 200 metros este y 100 metros al sur de la Estación de Bomberos.  
**Correo electrónico:** liberia@pani.go.cr

**Oficina Local de Nicoya** 2685-4611  
2685-5544  
Fax: 2686-6540

**Dirección:** 150 metros oeste del Servicentro Nicoya, Barrio Santa Lucía, Nicoya, Guanacaste.  
**Correo electrónico:** nicoya@pani.go.cr

**Oficina Local de Santa Cruz** 2680-0453  
Fax: 2680-3452

**Dirección:** Diagonal al Mercado Municipal de Santa Cruz.  
**Correo electrónico:** santacruz@pani.go.cr

**Oficina Local de Cañas** 2668-6807  
2668-6810  
Fax: 2668-6622

**Dirección:** 250 metros norte del Banco Popular; casa color azul con blanco.  
**Correo electrónico:** canas@pani.go.cr

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

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

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

## Otras Sedes Regionales IAFA

### Central Norte - Heredia

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

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

**Encargado:** Lic. Adrián Castro Chávez

**Teléfono:** 2260-7668

### Central Sureste – San José

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

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

**Encargado:** Licda. Leda Ruiz Chacón

**Teléfono:** 2224-6122 ext. 233

**Telefax:** 2416-6043

### Central Suroeste – San José

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

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

**Encargado:** Licda. Kattia Gómez Brizuela

**Teléfono:** 2224-6122 ext. 235

**Telefax:** 2416-6043



