



## **RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL (REDCUDI)**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS QUE INGRESAN A LAS INSTANCIAS QUE CONFORMAN LA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL**

**Aprobado en Sesión N°4 de la Comisión Consultiva de la REDCUDI  
del 20 de noviembre de 2019**

**SAN JOSÉ - COSTA RICA**  
**Jueves 16 de enero, 2020**

## Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. Acrónimos .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>II. Introducción.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>III. Presentación .....</b>  | <b>7</b>  |
| IV. Objetivo .....  | 8         |
| V. Alcance y delimitación .....   | 8         |
| <b>VI. Reconstrucción de competencias típicas institucionales para la recepción y atención de denuncias que ingresan a la REDCUDI.....</b>      | <b>9</b>  |
| <b>VII. Tipología de Denuncias que Ingresan a la REDCUDI.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>VIII. Flujograma del procedimiento para la recepción y atención de denuncias que ingresan a las instancias que conforman la REDCUDI.....</b> | <b>34</b> |
| IX. Apéndice A: Boleta Informativa sobre Denuncias que Ingresan a la REDCUDI .....  | 35        |
| Apéndice B: Reporte Mensual sobre Denuncias que Ingresan a la REDCUDI..   | 36        |

## I. Acrónimos

- **ARDS:** Área Regional de Desarrollo Social (dependencias adscritas al IMAS).
- **ARS:** Área Rectora de Salud.
- **CAI:** Consejo de Atención Integral (órgano adscrito al Ministerio de Salud).
- **CCSS:** Caja Costarricense del Seguro Social.
- **CNA:** Código de Niñez y Adolescencia.
- **IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social.
- **INAMU:** Instituto Nacional de las Mujeres.
- **MEP:** Ministerio de Educación Pública.
- **MINSA:** Ministerio de Salud.
- **MP:** Ministerio Público.
- **MTSS:** Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- **NN:** Niños y Niñas.
- **PANI:** Patronato Nacional de la Infancia.
- **PME:** Persona Menor de Edad.
- **REDCUDI:** Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil.
- **SE CAI:** Secretaría Ejecutiva del Consejo de Atención Integral
- **SNP:** Sistema Nacional de Protección.
- **ST REDCUDI:** Secretaría Técnica de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (adscrita al IMAS).
- **SVD:** Situaciones Violatorias de Derechos.

## II. Introducción

La REDCUDI es creada el 24 de marzo de 2014 al ser promulgada la Ley N.º 9220, en la que se define en su artículo primero la finalidad de establecer un sistema de cuidado y desarrollo infantil de acceso público, universal y de financiamiento solidario que articule las diferentes modalidades de prestación pública y privada en materia de cuidado y desarrollo infantil, para fortalecer y ampliar las alternativas de atención infantil integral.

Está conformada por diferentes actores sociales, públicos, privados o mixtos que desarrollen actividades de atención integral, protección y desarrollo infantil. Dichos servicios de cuidado son aquellos prestados directamente por instituciones públicas: los centros de educación y nutrición y los centros infantiles de atención integral, de la Dirección Nacional de los CEN-CINAI del Ministerio de Salud, y los centros de cuidado y desarrollo infantil gestionados por las municipalidades. A su vez, dicta la ley en su artículo 4, que de igual manera formarán parte de la REDCUDI los servicios ofrecidos por medio de los subsidios de entidades públicas como el IMAS y el PANI.

En lo que respecta al sector público forman parte de la Red:

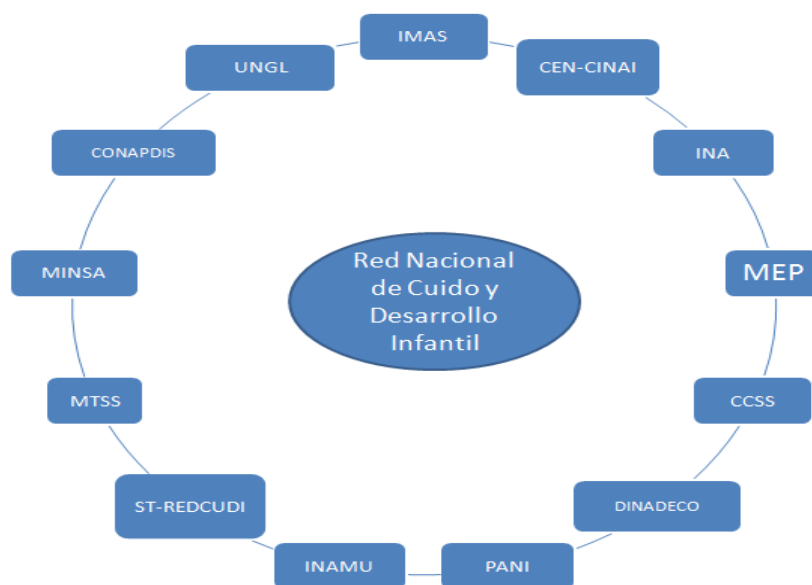
- a) El Ministerio de Educación Pública (MEP)
- b) El Patronato Nacional de la Infancia (PANI)
- c) El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- d) El Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- e) El Ministerio de Salud (MINSAL)
- f) El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
- g) La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
- h) El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- i) La Dirección Nacional de CEN-CINAI (CEN-CINAI)
- j) La Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)

k) Las municipalidades.

En lo correspondiente a la participación privada, forman parte de la REDCUDI tanto las personas físicas y jurídicas que prestan directamente los servicios de cuidado y desarrollo infantil, como las que participan en actividades relacionadas con estos, entre ellas el financiamiento y el apoyo técnico y administrativo a los establecimientos de cuidado, la capacitación de personal, la investigación científica y la evaluación especializada (artículo 6).

El artículo 7 de la Ley N.º 9220, establece que el Ministerio que ejerza la rectoría del sector social o, en ausencia de este, el Instituto Mixto de Ayuda Social, será el que coordine y presida la Comisión Consultiva de la REDCUDI, labor que en la presente coyuntura le corresponde al Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social. La mencionada Comisión es responsable, de acuerdo al artículo 8 de la Ley de recomendar las políticas generales y los lineamientos estratégicos del sistema de cuidado y desarrollo infantil, de la coordinación competencial interinstitucional y de las relativas a las diversas modalidades de la prestación de servicios de la REDCUDI, que no incluyen la educación preescolar brindada por el Ministerio de Educación Pública.

Asimismo, se crea como parte de la Red, la Comisión Técnica Interinstitucional, como un órgano coordinador de las acciones gubernamentales orientadas a la articulación, el fortalecimiento y la expansión de la REDCUDI. Las entidades representadas en dichas Comisiones se pueden observar en la siguiente figura:



**Fuente:** Elaboración propia.

En su artículo 9, la Ley 9220 establece la creación de la Secretaría Técnica de la REDCUDI, "como instancia técnica responsable de promover la articulación entre los diferentes actores públicos y privados, las diferentes actividades que desarrollan en el país en materia de cuidado y desarrollo infantil, así como de expandir la cobertura de los servicios.

La Secretaría Técnica se constituirá en ejecutora de las actividades que le sean encomendadas por la Comisión Consultiva".

### **III. Presentación**

Este procedimiento es el resultado del trabajo coordinado desde la ST REDCUDI y articulado con otras instancias que conforman la Red. Se parte de la solicitud que realiza la CTI, en concordancia con una de las actividades indicadas en su Plan de Trabajo 2017.

En el Plan de Trabajo de la CTI, se consigna como parte de los objetivos:

“Garantizar mediante una visión estratégica articulada la prestación de servicios de atención inter institucionales e intersectoriales: modalidades de atención, gestión de calidad, evaluación y seguimiento (extensión de cobertura) con visión de red, favoreciendo la maximización de los recursos y la creación de una oferta nacional adaptada a las necesidades de niñas, niños, mujeres jefas de hogar y familias en general.”

Para este objetivo se plantearon varias acciones, entre las cuales se asignó el “Nombramiento de una Comisión para la Revisión de procedimientos, guías, y/o protocolos institucionales para la atención de denuncias por supuesta violación de derechos de niños y niñas”. Estableciéndose para esta acción, la elaboración de una “Propuesta de Protocolo, Guía y/o Procedimientos para la atención”, como indicador de evaluación y ejecutada por la comisión designada para este fin.

A partir de la solicitud que realiza la Dirección Ejecutiva de la REDCUDI vía oficio STRC-112-05-2017, se inician las sesiones de trabajo de la Comisión integrada por funcionarios/as del PANI, SE CAI, IMAS, CEN-CINAI, MEP y la ST REDCUDI. Cada representante en la Comisión fue designado/a por la instancia correspondiente,

Al respecto, la presente propuesta alude a la recepción y atención de denuncias articulando los mecanismos interinstitucionales para ello. Debido a que la definición del procedimiento a seguir tiene su sustento en la legalidad establecida, la construcción del mismo implicó la delimitación de tipologías de denuncias que pueden ser recibidas por parte de diversos actores de la REDCUDI, la descripción de estas, la institución que en razón de ello es la responsable legal de su atención, las competencias típicas y su correspondiente fundamento legal.

Este ejercicio conjunto, permitió trazar una ruta a seguir para la atención de las denuncias, consignándose a su vez para ello, que en la ST REDCUDI, se contará con el registro informativo de denuncias, alimentado este con los insumos que trasladen las diversas instancias.

#### **IV. Objetivo**

Establecer un procedimiento para la recepción y atención de denuncias que ingresan a las instancias que conforman la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil (REDCUDI), como complemento a la normativa existente en cada institución para la atención de denuncias.

#### **V. Alcance y delimitación**

Este procedimiento es aplicable a toda la REDCUDI, cuando ingresan denuncias que por competencia legal le corresponde atender a una o varias de las instancias que conforman la Red.

Se delimita el alcance de este procedimiento hasta la fase en que la denuncia se canaliza en la instancia responsable de su atención, según lo dispuesto en su normativa vigente, ya sea por Reglamento, Protocolo, Procedimiento u otro instrumento interno.

Al ser un Procedimiento aprobado por la Comisión Consultiva de la REDCUDI, su aplicación será de acatamiento obligatorio para las instancias que conforman la Red y será el/la Jarca o la Autoridad competente de cada una, quien defina el mecanismo interno para su socialización y aplicación.



## VI. Reconstrucción de competencias típicas institucionales para la recepción y atención de denuncias que ingresan a la REDCUDI

Debido a la diversidad de actores institucionales que conforman la REDCUDI así como a la multiplicidad de tipologías de denuncias que pueden ser interpuestas por las personas habitantes de la República y por funcionarios/as que forman parte de la institucionalidad pública o privada, fue indispensable la identificación de las tipologías de denuncias, su descripción, la/s institución/es responsable/s de su atención y competencias típicas.

## VII. Tipología de Denuncias que Ingresan a la REDCUDI

| TIPOLOGÍA DE DENUNCIA  | DESCRIPCIÓN  | INSTITUCIÓN   | COMPETENCIAS TÍPICAS   | FUNDAMENTO LEGAL (LEYES CONEXAS)  |
|--|--|---|--|---|
| <b>Situaciones violatorias de derechos dentro de la alternativa.</b> | <b>Adulto de la alternativa hacia la persona menor de edad</b> | <b>PANI- MP- Alternativa prestadora del cuidado al niño (a)</b><br><br>- El PANI, así como otras instancias del SNP, pueden asumir un rol orientador y de acompañamiento con los padres de familia. En caso de omisión de los padres, | -Maltrato y/o negligencia<br>- Abuso físico/sexual<br>- Código de Familia<br>Artículo 140 "Compete a los Padres de Familia regir a los hijos, protegerlos, administrar sus bienes y representarlos legalmente.<br>Código de Niñez y Adolescencia (CNA)<br>Artículo 7 "La obligación de procurar el desarrollo integral de la PME les corresponde, en forma primordial, a los padres o encargados"<br>CNA Artículo 13 "La PME tendrá el derecho de ser protegida por el Estado contra cualquier forma | - Código Penal- Código Niñez y Adolescencia.<br><br>- Código de Familia.<br><br>- Ley Orgánica de Patronato Nacional de la Infancia.<br><br>- Ley 8017 (Ley general de Centros de Atención Integral).<br><br>- Ley de la Red Nacional de Cuido. |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  |   | <p>las Oficinas Locales deberán intervenir en protección de la PME</p> | <p>de abandono, abuso intencional o negligente, de carácter cruel, inhumano, degradante o humillante que afecte el desarrollo integral" CNA Artículo 29 "El padre, la madre o la persona encargada están obligadas a velar por el desarrollo físico, intelectual, moral, espiritual y social de sus hijos menores de 18 años (PANI).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento a la Ley de Centros de Atención Integral decreto N. 29580-S normas para la habilitación de Hogares Comunitarios N. 30695-S.</li> <li>- Normas para la habilitación de Centros de Atención Integral N. 30186-S Y demás leyes y reglamentos de las instituciones prestadoras de Servicio de Cuidado Infantil</li> </ul> |
|  | <p><b>Adulto de la alternativa hacia la persona menor de edad</b></p> | <p><b>MEP</b> En caso de tener personal docente nombrado en una</p>    | <p>-Prevenir y proteger ante toda forma de violencia a la niñez y adolescencia en el entorno escolar (Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. MEP).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convención sobre los Derechos del Niño.</li> <li>- Constitución Política de la</li> </ul>  |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  |  | <p>alternativa de cuidado. Se aplican de Protocolos establecidos por el Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. CONVIVIR) y se tramita la denuncia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles.</p>    | <p>-Recibir, sistematizar y canalizar denuncias relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (Contraloría de Derechos Estudiantiles. MEP)</p>  | <p>República de Costa Rica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de Justicia Penal Juvenil.</li> <li>- Código de la Niñez y la Adolescencia.</li> </ul>  |
|  | <p><b>Entre las personas menores de edad</b></p> | <p>Padre de Familia o persona responsable del menor. Alternativa donde ocurre el hecho, <b>PANI</b> (Los padres de familia o encargados legales interpondrán denuncia ante el <b>MP</b> (Fiscalía Penal</p> | <p>-Maltrato y/o negligencias, abuso físico, sexual.</p> <p><b>-Código de Familia Artículo 140</b> "Compete a los Padres de Familia regir a los hijos, protegerlos, administrar sus bienes y representarlos legalmente. Código de Niñez y Adolescencia (CNA) <b>Artículo 7</b> "La obligación de procurar el desarrollo integral de la PME les corresponde, en forma primordial, a los padres o encargados"<br/><b>CNA Artículo 29</b> "El padre,</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 8017 (Ley general de Centros de Atención Integral).</li> <li>- Reglamento a la Ley de Centros de Atención Integral decreto N. 29580-S normas para la habilitación de Hogares Comunitarios N. 30695-S</li> </ul> |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
|  |   | Juvenil en caso de personas mayores de 12 años), podrán solicitar la intervención al PANI en (Oficinas Locales), así como otras instancias del Sistema Nacional de Protección, o en la CCSS para solicitar tratamiento en caso de que sean personas menores de 12 años). | la madre o la persona encargada están obligadas a velar por el desarrollo físico, intelectual, moral, espiritual y social de sus hijos menores de 18 años.  | Normas para la habilitación de Centros de Atención Integral N. 30186-S.<br>- Código de Familia.                                   |
|  | <b>Entre las personas menores de edad</b> | <b>MEP</b><br>En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuidado. Se aplican de Protocolos   | -Prevenir y proteger ante toda forma de violencia a la niñez y adolescencia en el entorno escolar (Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. MEP).<br>-Recibir, sistematizar y canalizar denuncias relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de | - Código de Niñez y Adolescencia.<br>- Penal Juvenil.<br>- Decreto – Ejecutivo #38170, este decreto se puso por las funciones que |

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   |   | establecidos por el Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. CONVIVIR) y se tramita la denuncia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles. | la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (Contraloría de Derechos Estudiantiles. MEP).  | se le asignan a la Contraloría de Derechos Estudiantiles, valorar si es pertinente ponerlo como fundamento legal, con respecto a las denuncias. |
| <b>Situaciones violatorias de derechos fuera de la alternativa.</b> | <b>Persona progenitora hacia la persona menor de edad</b> | <b>PANI</b> (Oficina Local).   | -Maltrato y/o negligencia.<br>-Abuso físico/sexual.<br>-CNA Artículo 13 "La PME tendrá el derecho de ser protegida por el Estado contra cualquier forma de abandono, abuso intencional o negligente, de carácter cruel, inhumano, degradante o humillante que afecte el desarrollo integral"(PANI). | - Código de Niñez y Adolescencia.   |
|   |   | <b>Ministerio Público</b><br><b>Institución prestadora del cuidado al niños(a).</b>  |   |   |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  |   | <p><b>MEP</b></p> <p>En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuido. Se aplican de Protocolos establecidos por el Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. CONVIVIR) y se tramita la denuncia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles.</p> | <p>- Prevenir y proteger ante toda forma de violencia a la niñez y adolescencia en el entorno escolar (Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. MEP).</p> <p>-Recibir, sistematizar y canalizar denuncias relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (Contraloría de Derechos Estudiantiles. MEP)</p> | <p>- Código de Niñez y Adolescencia.</p>               |
|  | <p><b>Otra persona hacia la persona menor de edad</b></p> | <p><b>PANI</b> (Los padres de familia o encargados legales interpondrá n denuncia ante el Ministerio Público. El</p>   | <p>Maltrato y/o negligencia. Abuso físico/sexual- Código de Familia Artículo 140 "Compete a los Padres de Familia regir a los hijos, protegerlos, administrar sus bienes y representarlos legalmente. Código de Niñez y Adolescencia (CNA)</p>  | <p>- Código de Familia.</p> <p>- Código de Niñez y</p> |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  |  | <p>PANI, así como otras instancias del Sistema Nacional de Protección, pueden asumir un rol orientador con los padres de familia, y ante caso de omisión de los padres, actuar conforme).</p> | <p>Artículo 7 "La obligación de procurar el desarrollo integral de la PME les corresponde, en forma primordial, a los padres o encargados".</p> <p><b>CNA Artículo 29</b> "El padre, la madre o la persona encargada están obligadas a velar por el desarrollo físico, intelectual, moral, espiritual y social de sus hijos menores de 18 años.</p> <p><b>CNA Artículo 13</b> "La PME tendrá el derecho de ser protegida por el Estado contra cualquier forma de abandono, abuso intencional o negligente, de carácter cruel, inhumano, degradante o humillante que afecte el desarrollo integral"(PANI).</p> |  |
|  |  | <b>Ministerio Público</b>   |   |  |
|  |  | <b>MEP</b><br>En caso de tener personal docente nombrado  | - Prevenir y proteger ante toda forma de violencia a la niñez y adolescencia en el entorno escolar (Programa Nacional de Convivencia Estudiantil.   |  |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   |   | <p>en una alternativa de cuidado. Se aplican de Protocolos establecidos por el Programa Nacional de Convivencia Estudiantil. CONVIVIR) y se tramita la denuncia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles.</p> | <p>MEP).<br/>-Recibir, sistematizar y canalizar denuncias relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (Contraloría de Derechos Estudiantiles. MEP).</p> |   |
| <p><b>Incumplimiento de rutina diaria</b></p> | <p><b>Alimentación</b><br/>- <b>Menú-</b><br/><b>Horarios</b></p> | <p><b>MINSA</b><br/><b>CAI</b></p>  | <p>Artículo 7 de la Ley 8017:<br/><b>d)</b> Realizar y analizar, por medio de la Secretaría Ejecutiva, investigaciones sobre denuncias o irregularidades en los centros de atención integral y aplicar las medidas pertinentes según el caso.</p> | <p>- Ley 8017 y su Reglamento.(Ley general de Centros de Atención Integral).<br/>- Ley general de Salud.<br/>- Reglamento de Permisos de Funcionamiento y Supervisión de Programas Públicos y Privados vinculados con la atención de personas menores</p> |



|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  |   |  |   | de edad.   |
|  | <p><b>Alimentación</b><br/>- <b>Menú-</b><br/><b>Horarios</b></p> | <p><b>PANI</b><br/>(Acreditación) interviene en este sentido, con las organizaciones que cuentan con su permiso de funcionamiento, mediante su proceso de supervisión.</p> | <p><b>Artículo 18.-</b><br/>Competencias del Departamento de Acreditación. Son funciones y atribuciones del Departamento de Acreditación del PANI en materia de supervisión, las siguientes: a) Realizar la supervisión técnica de los programas autorizados para funcionar, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por el Departamento de Acreditación para tales efectos. b) Garantizar que los programas que cuentan con permiso de funcionamiento, brinden servicios de calidad en la atención de las personas menores de edad según los fines por los cuales fueron autorizados y conforme con la legislación vigente en materia de niñez y adolescencia. c) Dar seguimiento y realizar evaluaciones periódicas a los programas a través</p> | <p>- Código de Niñez y Adolescencia.<br/>- Reglamento de Permisos de Funcionamiento y Supervisión de Programas Públicos y Privados vinculados con la atención de personas menores de edad.</p> |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | <p>de la aplicación de las Guías de Supervisión que permiten evaluar los avances, fortalezas o debilidades que presentan los programas.</p> <p>d) Brindar asesoría y acompañamiento a los programas, así como capacitación en situaciones específicas.</p> <p>e. Investigar las denuncias que se presenten sobre presuntas violaciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes atendidos en los programas, u otros incumplimientos del mismo, así como las sospechas razonables que, al respecto, pudieran surgir en el proceso de supervisión técnica.</p> <p><b>Artículo 19.-</b> Competencias del Departamento Financiero Contable. Corresponderá al Departamento Financiero Contable la supervisión financiera de los programas, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por dicho Departamento para tales</p> |  |
|--|--|--|---|--|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | efectos. Dicha supervisión podrá hacerse de oficio o a solicitud del Departamento de Acreditación del PANI.  |   |
|  | <b>Alimentación-<br/>Menú-<br/>Horarios</b>  | <b>MEP</b><br>En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuidado, se tramita la denuncia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles. | - Denuncias específicas presentadas ante la Contraloría de Derechos Estudiantiles relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (MEP). |   |
|  | <b>Control de<br/>Asistencia<br/>diaria.</b> | <b>IMAS</b>  | Ley 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social.<br>Ley general de control interno artículo 8 incisos A.<br>Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito artículo 3.                                    | - Directriz GG-0346-02-2017 SGDS-0230-02-2017 directriz de subsidio a familias que reciben el beneficio de Cuido y Desarrollo infantil. |

|   |                    |   |  |   |
|---|--------------------|---|--|---|
| <b>Gestión<br/>atención/<br/>Organización<br/>didáctica</b> | <b>Metodología</b> | <b>CAI</b>  | Proyecto pedagógico <sup>1</sup>   | - Ley 8017<br>(Ley general de<br>Centros de<br>Atención<br>Integral).   |
|   |                    | <b>PANI</b><br>(Acreditación) interviene en este sentido, con las organizaciones que cuentan con su permiso de funcionamiento, mediante su proceso de supervisión | <b>Artículo 18.-</b><br>Competencias del Departamento de Acreditación. Son funciones y atribuciones del Departamento de Acreditación del PANI en materia de supervisión, las siguientes: a) Realizar la supervisión técnica de los programas autorizados para funcionar, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por el Departamento de Acreditación para tales efectos. b) Garantizar que los programas que cuentan con permiso de funcionamiento, brinden servicios de calidad en la atención de las personas menores de edad según los fines por los cuales fueron autorizados y conforme con la legislación vigente en materia de niñez y | -Código de Niñez y Adolescencia.<br><br>- Reglamento de Permisos de Funcionamiento y Supervisión de Programas Públicos y Privados vinculados con la atención de personas menores de edad. |

<sup>1</sup> CAI podría solicitar acompañamiento técnico de la ST-REDCUDI.

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>adolescencia. c) Dar seguimiento y realizar evaluaciones periódicas a los programas a través de la aplicación de las Guías de Supervisión que permiten evaluar los avances, fortalezas o debilidades que presentan los programas. d) Brindar asesoría y acompañamiento a los programas, así como capacitación en situaciones específicas. e. Investigar las denuncias que se presenten sobre presuntas violaciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes atendidos en los programas, u otros incumplimientos del mismo, así como las sospechas razonables que, al respecto, pudieran surgir en el proceso de supervisión técnica.</p> <p><b>Artículo 19.-</b> Competencias del Departamento Financiero Contable. Corresponderá al Departamento Financiero Contable la supervisión financiera de</p> |  |
|--|--|--|--|--|

|                                      |  |  |   |  |
|--------------------------------------|--|--|---|--|
|                                      |  |  | los programas, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por dicho Departamento para tales efectos. Dicha supervisión podrá hacerse de oficio o a solicitud del Departamento de Acreditación del PANI. |  |
|                                      | <p><b>Metodología, según el MEP</b></p> <p><b>Docentes nombradas en alternativas de cuidado.</b></p> <p><b>Incumplimiento:</b></p> <p><b>*Jornada diaria</b></p> <p><b>*Planificación según Programa de Estudio.</b></p> <p><b>*Lineamientos establecidos.</b></p> | <p><b>MEP</b></p> <p>En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuidado, se tramita la denuncia ante la Contraloría de Derechos Estudiantiles.</p> | Denuncias específicas presentadas ante la contraloría relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (MEP).                            | - Código de Niñez y Adolescencia.  |
| <b>Incumplimiento Recurso Humano</b> | <b>Cantidad y calidades del personal que labora en la alternativa.</b>   | <b>IMAS</b>  | Ley 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social.<br>Atención de familias en condiciones de pobreza y pobreza extrema.   | - Directriz GG-0346-02-2017 SGDS-0230-02-2017 directriz de subsidio a familias que |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | reciben el beneficio de Cuido y Desarrollo infantil.  |
|  | <b>Cantidad y calidades del personal que labora en la alternativa.</b> | <b>CAI</b>   | Artículo 7 de la Ley 8017:<br><b>d)</b> Realizar y analizar, por medio de la Secretaría Ejecutiva, investigaciones sobre denuncias o irregularidades en los centros de atención integral y aplicar las medidas pertinentes según el caso.  | - Ley 8017 (Ley general de Centros de Atención Integral).   |
|  |  | <b>PANI</b><br>(Acreditación) interviene en este sentido, con las organizaciones que cuentan con su permiso de funcionamiento, mediante su proceso de supervisión. | <b>Artículo 18.-</b><br>Competencias del Departamento de Acreditación. Son funciones y atribuciones del Departamento de Acreditación del PANI en materia de supervisión, las siguientes: a) Realizar la supervisión técnica de los programas autorizados para funcionar, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por el Departamento de Acreditación para tales | -Código de Niñez y Adolescencia.<br>- Reglamento de Permisos de Funcionamiento y Supervisión de Programas Públicos y Privados vinculados con la atención de personas menores de edad. |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>efectos. b) Garantizar que los programas que cuentan con permiso de funcionamiento, brinden servicios de calidad en la atención de las personas menores de edad según los fines por los cuales fueron autorizados y conforme con la legislación vigente en materia de niñez y adolescencia. c) Dar seguimiento y realizar evaluaciones periódicas a los programas a través de la aplicación de las Guías de Supervisión que permiten evaluar los avances, fortalezas o debilidades que presentan los programas. d) Brindar asesoría y acompañamiento a los programas, así como capacitación en situaciones específicas. e. Investigar las denuncias que se presenten sobre presuntas violaciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes atendidos en los programas, u otros incumplimientos del mismo, así como las sospechas razonables</p> |  |
|--|--|--|--|--|



|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
|  |   |   | <p>que, al respecto, pudieran surgir en el proceso de supervisión técnica.</p> <p><b>Artículo 19.-</b> Competencias del Departamento Financiero Contable. Corresponderá al Departamento Financiero Contable la supervisión financiera de los programas, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por dicho Departamento para tales efectos. Dicha supervisión podrá hacerse de oficio o a solicitud del Departamento de Acreditación del PANI.</p> |   |
|  | <p><b>Cantidad y calidades del personal que labora en la alternativa.</b></p> | <p><b>MEP</b><br/>En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuidado, se tramita la denuncia al jefe inmediato del personal docente</p> | <p>Denuncias específicas presentadas ante la Contraloría de Derechos Estudiantiles relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (MEP).</p>  | <p>-Código de Niñez y Adolescencia.</p> |

|                                    |                                    |   |   |  |
|------------------------------------|------------------------------------|---|---|--|
|                                    |                                    | (Director (a) Centro Educativo enlace) y/o ante la Contraloría de Derechos Estudiantiles. |   |  |
| <b>Salarios</b>                    | <b>Relación Patrono/Empleado/a</b> | <b>MTSS</b>   | Es el encargado de brindar asesoría legal en materia de aguinaldo, riesgos del trabajo, contrato de trabajo, discapacidad, feriados, jornada laboral, migraciones laborales, persona trabajador adolescente, preaviso y cesantía, salario mínimo, salud ocupacional, trabajadora embarazada y en estado de lactancia, trabajadora doméstica y vacaciones. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política artículos 56 y 57.</li> <li>- Código de Trabajo y sus reformas.</li> <li>- Ley N. 832, Ley del Consejo Nacional de Salarios.</li> </ul> |
| <b>Aspectos físicos del centro</b> | <b>Infraestructura</b>             | <b>MINSA</b>  | Autorizar, supervisar, fiscalizar y coordinar el adecuado funcionamiento de las modalidades de atención integral para las personas menores de edad.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 8017 (Ley general de Centros de Atención Integral).</li> <li>- Reglamento a la Ley de Centros de Atención Integral decreto N. 29580-</li> </ul>           |

|  |                        |  |   |  |
|--|------------------------|--|---|--|
|  |                        |  |   | <p>S<br/>normas para la<br/>habilitación de<br/>Hogares<br/>Comunitarios N.<br/>30695-S.</p> <p>- Normas para la<br/>habilitación de<br/>Centros de<br/>Atención<br/>Integral N.<br/>30186-S.</p> <p>- Código de<br/>Niñez y<br/>Adolescencia.</p> |
|  | <b>Infraestructura</b> | <p><b>MEP</b><br/>En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuidado, se tramita la denuncia a la Contraloría de Derechos Estudiantiles.</p> | <p>Denuncias específicas presentadas ante la Contraloría de Derechos Estudiantiles relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (MEP).</p> |  |

|  |                                   |              |   |  |
|--|-----------------------------------|--------------|---|--|
|  | <b>Condiciones<br/>higiénicas</b> | <b>MINSA</b> | Autorizar, supervisar, fiscalizar y coordinar el adecuado funcionamiento de las modalidades de atención integral para las personas menores de edad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 8017 (Ley general de Centros de Atención Integral).</li> <li>- Reglamento a la Ley de Centros de Atención Integral decreto N. 29580-S normas para la habilitación de Hogares Comunitarios N. 30695-S.</li> <li>- Normas para la habilitación de Centros de Atención Integral N. 30186-S.</li> </ul> |
|  |                                   | <b>MEP</b>   | En caso de tener personal docente nombrado en una alternativa de cuidado, se tramita la denuncia a  | Denuncias específicas presentadas ante la Contraloría de Derechos Estudiantiles relacionadas con el incumplimiento del respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia y de la población estudiantil en general. (MEP).   |

|  |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
|  |  | la Contraloría de Derechos Estudiantiles.   |  |   |
| <b>Manejo de recursos públicos</b>                       |  | <b>PANI</b> interviene en este sentido, con las organizaciones que cuentan con su permiso de funcionamiento, mediante su proceso de supervisión | <b>Artículo 19.-</b> Competencias del Departamento Financiero Contable. Corresponderá al Departamento Financiero Contable la supervisión financiera de los programas, mediante visitas de campo y otros mecanismos y métodos definidos por dicho Departamento para tales efectos. Dicha supervisión podrá hacerse de oficio o a solicitud del Departamento de Acreditación del PANI. | - Reglamento de Permisos de Funcionamiento y Supervisión de Programas Públicos y Privados vinculados con la atención de personas menores de edad. |
| <b>Por incumplimiento en la calidad de los servicios</b> | <b>Lineamientos de calidad:</b><br>a. Recursos públicos por el concepto de cuidado y desarrollo infantil que emite cualquier UE, para la | <b>ST-REDCUDI</b>   |  | - Ley 9220<br>- MCOO<br>- Acuerdos CC   |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>atención integral de los niños y niñas, debe destinarse únicamente al cuidado y desarrollo infantil según modelo de costos.</p> <p>b. Cumplir con los estándares esenciales de calidad vigentes, aprobados por la Comisión Consultiva de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, así como con las recomendaciones técnicas emitidas por la ST-REDCUDI.</p> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>c. Cumplir con los lineamientos mínimos para la calidad de los servicios que se definen a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilitación del Consejo de Atención Integral del Ministerio de Salud.</li> <li>2. Servicio de atención durante las horas y días acordados con la familia.</li> <li>3. Alimentación según horario de atención (desayuno-meriendas-almuerzo y/o cena).</li> </ol> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>4. Planificación en la atención pedagógica y dosificación de los tiempos de atención.</p> <p>5. Atención de profesionales según lo definan los lineamientos técnicos de la ST-REDCUDI.</p> <p>6. El personal contratado deberá ser idóneo y con experiencia comprobada para atención integral de la persona menor de edad, dicho personal no deberá</p> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

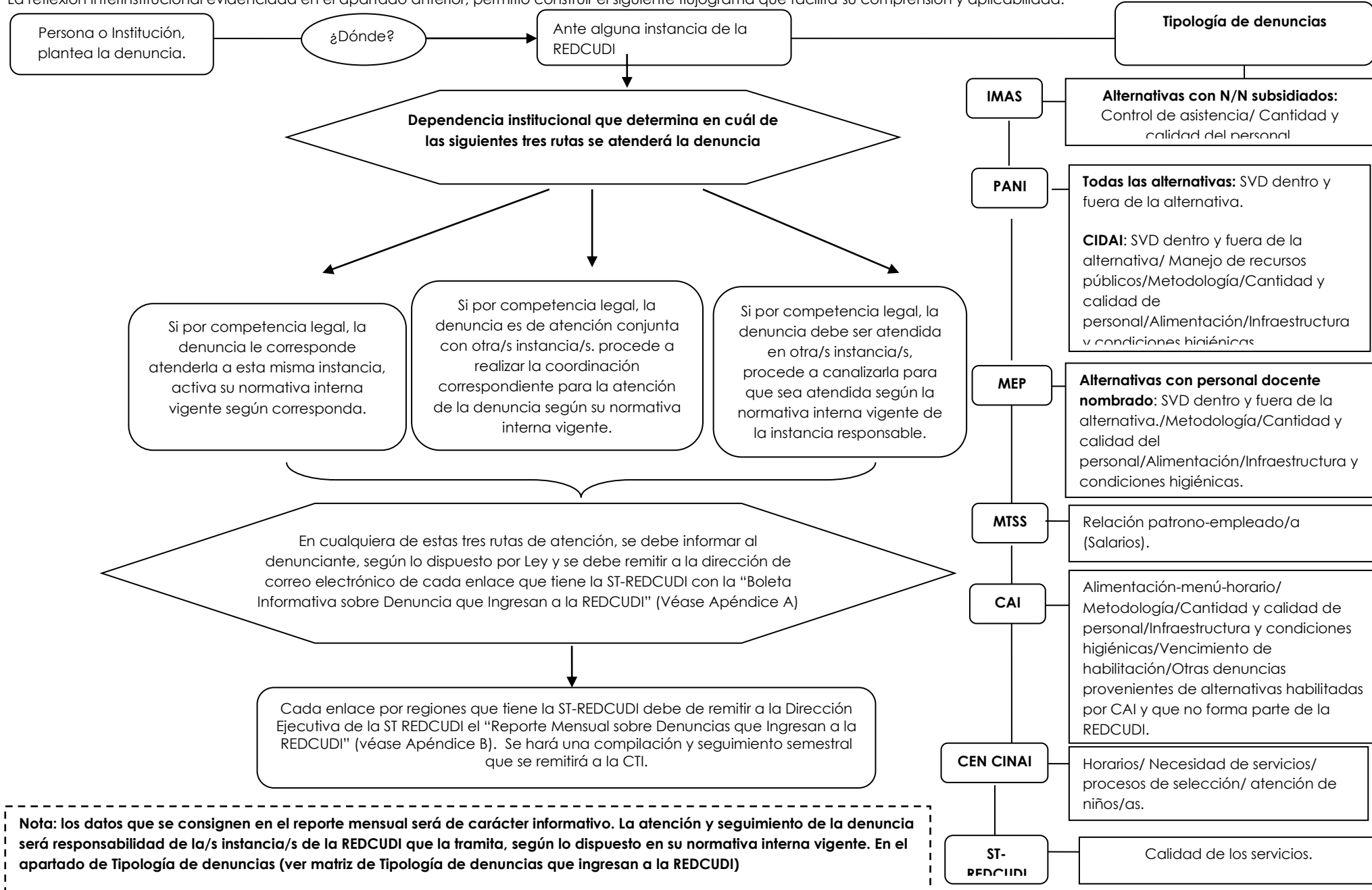


|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | tener antecedentes penales o causas abiertas judiciales por situaciones de abuso, maltrato u otros hechos violatorios de los derechos de las personas mejores de edad. |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

## Tipología de denuncias

### VIII. Flujograma del procedimiento para la recepción y atención de denuncias que ingresan a las instancias que conforman la REDCUDI

La reflexión interinstitucional evidenciada en el apartado anterior, permitió construir el siguiente flujograma que facilita su comprensión y aplicabilidad:



## IX. Apéndice A: Boleta Informativa sobre Denuncias que Ingresan a la REDCUDI

|   |  |
|---|--|
| <b>Fecha que ingresó la denuncia</b>                      |  |
| <b>Instancia que recibió la denuncia</b>                  |  |
| <b>Instancia que tramita y atiende la denuncia</b>        |  |
| <b>Nombre del funcionario/a que remite esta boleta</b>    |  |
| <b>Fecha en que se remite esta boleta a la ST-REDCUDI</b> |  |

| <b>TIPOLOGÍA DE DENUNCIA</b> | <b>DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA</b> |
|------------------------------|-----------------------------------|
|                              |                                   |

Número de consecutivo de la ST REDCUDI \_\_\_\_\_

**Nota:** Este documento es solo de carácter informativo.

## Apéndice B: Reporte Mensual sobre Denuncias que Ingresan a la REDCUDI

Fecha del reporte \_\_\_\_\_

| Fecha que ingresó la denuncia | Instancia que recibió la denuncia | Instancia que tramita y atiende la denuncia | Nombre del funcionario/a que remitió la Boleta Informativa a la ST REDCUDI | Fecha en que se remitió la Boleta Informativa a la ST REDCUDI | Tipología y breve descripción de la denuncia (*) |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|--|---|--|
|                               |                                   |   |  |   |  |
|                               |                                   |   |  |   |  |
|                               |                                   |   |  |   |  |
|                               |                                   |   |  |   |  |

(\*) Anotar de manera resumida elementos que considere importantes como complemento a la información facilitada.

Nota: Este documento es solo de carácter informativo.







