

**COMISIÓN CONSULTIVA**  
**RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL**

**039**

**SESIÓN EXTRAORDINARIA N°07-2021**  
**COMISIÓN CONSULTIVA DE LA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO**  
**INFANTIL CELEBRADA EL 15 DE DICIEMBRE DE 2021**

Al ser las dieciséis horas con veinticinco minutos del quince de diciembre de dos mil veintiuno, da inicio la Sesión Extraordinaria N°07-2021 de la Comisión Consultiva de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, de manera virtual por Microsoft Teams.

**ARTÍCULO PRIMERO: COMPROBACIÓN DE QUORUM**

**MIEMBROS PRESENTES:**

Siendo esta la hora y fecha señalada para llevar a cabo la **Sesión Extraordinaria N° 07-2021 de la Comisión Consultiva de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil**, se encuentran presentes: Sra. Silvia Lara Povedano, Ministra de Trabajo y Seguridad Social, Sra. Gladys Jiménez Arias, Presidenta Ejecutiva del PANI, Ministra de la Niñez y la Adolescencia y Presidenta de la Comisión Consultiva de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, Sra. Ileana Vargas Umaña, Viceministra de Salud y Sr. Juan Luis Bermúdez Madriz, Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social y Presidente Ejecutivo del IMAS.

**AUSENTES CON JUSTIFICACIÓN:**

Sr. Román Macaya Hayes, Presidente Ejecutivo de la CCSS.  
Sra. Marcela Guerrero Campos, Ministra de la Condición de la Mujer y Presidenta Ejecutiva del INAMU.  
Sra. María Alexandra Ulate Espinoza, Viceministra de Educación Pública.

**INVITADOS E INVITADAS EN RAZÓN DE SU CARGO:**

Sr. Danny Marcelo Esquivel Lobo, Sra. Damaris Jiménez Artavia, Sra. Sylvia Sotomayor Aguilar, de la ST-REDCUDI, Sra. Yariela Quirós Álvarez, Directora Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil.

Queda consignado que con el consentimiento de los señores y señoras miembros de esta Comisión, esta sesión será grabada, no transcrita en su literalidad, sino en los acuerdos tomados y observaciones señaladas. De igual manera se les podrá proporcionar copia de los audios de esta sesión, si así lo requieren.

Se da inicio a la sesión, según el orden señalado en la agenda adjunta en las carpetas:

**ARTÍCULO SEGUNDO: LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

La señora Presidenta procede a dar lectura al orden del día.



040



## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

### AGENDA

**Artículo Primero:** Comprobación del quórum.

**Artículo Segundo:** Lectura y aprobación del orden del día.

**Artículo Tercero:** Presentación del “Procedimiento para la recepción y atención de denuncias que ingresan a las instancias que conforman la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil”. Sra. Sylvia Sotomayor, Sra. Damaris Jiménez, ST-REDCUDI (25 minutos)

**Artículo Cuarto:** Propuesta de Modelo de pago compartido de los servicios de cuidado y desarrollo infantil (25 minutos)

**Artículo Quinto:** Asuntos señoras y señores miembros de la Comisión Consultiva.

**Artículo Sexto:** Cierre de la sesión.

#### ACUERDO N° 64-12-2021:

La señora Gladys Jiménez Arias, procede a someter a votación el siguiente acuerdo: **“Se aprueba el orden del día para la sesión extraordinaria N°07-2021 de la Comisión Consultiva de la REDCUDI”**. Se aprueba el anterior acuerdo por votación de los siguientes miembros presentes: señora Silvia Lara Povedano, señora María Alexandra Ulate Espinoza, señora Gladys Jiménez Arias y señor Juan Luis Bermúdez Madriz. **Acuerdo en firme.**

**ARTÍCULO TERCERO: PRESENTACIÓN DEL “PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS QUE INGRESAN A LAS INSTANCIAS QUE CONFORMAN LA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL”. SRA. SYLVIA SOTOMAYOR, SRA. DAMARIS JIMÉNEZ, ST-REDCUDI**

Se da el uso de la palabra a las funcionarias Sylvia Sotomayor Aguilar y Damaris Jiménez Artavia, quienes proceden con la presentación.

Se indica cómo ha sido el proceso:

- Revisión del procedimiento de denuncias anterior.
- Participación de representantes de instituciones mediante Comisión AdHoc.
- Confección de un nuevo procedimiento de denuncias basado en las observaciones de cada representante.
- Conformación de un equipo de validación del procedimiento por criterio experto.
- Última revisión por parte de Comisión AdHoc.

## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

### Aspectos relevantes:

- Claridad en lo que respecta a la atención de denuncias, tipologías e institución competente para darles trámite.
- La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento recae principalmente en:
  1. Comisión Consultiva Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil.
  2. Comisión Técnica Interinstitucional de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil.
  3. Secretaria Técnica de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil.
    - Revisión del documento sujeto a revisión y cambios (2024)
    - Aspectos a considerar por institución al interponer una denuncia.

### Estado actual:

- ✓ Presentación ante Comisión Técnica Interinstitucional.
- ✓ Presentación ante Comisión Consultiva y su aprobación.
- ✓ Proceso de entrega técnica del procedimiento antes las instituciones.

### Estructura:

- PRESENTACIÓN
- INTRODUCCIÓN
- I. Definiciones y abreviaturas
- II. Referencias normativas
- III. Objetivo
- IV. Alcance y campo de aplicación
- TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS
- Tipología de denuncias, instituciones que reciben las denuncias y sus criterios de derivación
- PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN
- Aspectos por considerar al presentar las denuncias
- CONTACTO PARA CONSULTAS
- VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- RESPONSABLES DE VERIFICAR CUMPLIMIENTO
- ANEXOS

### Objetivo:

Establecer los pasos para la derivación de denuncias relacionadas con la violación de derechos en perjuicio de las personas menores de edad y con el funcionamiento de las alternativas de cuidado y desarrollo infantil.

- Alcance y campo de aplicación
  - Alternativas de Atención
  - Instituciones públicas que conforman la REDCUDI

## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

### Denuncias en el marco de la REDCUDI

En el caso de que cualquiera de las instituciones que conformen la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, o bien, las personas involucradas, requieran de asesoría y guía de cómo proceder en cualquier escenario donde esté involucrada una persona menor de edad con discapacidad, pueden solicitar la información al Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS) al correo electrónico [info@conapdis.go.cr](mailto:info@conapdis.go.cr)

### *¿Qué es una denuncia para la REDCUDI?*

Es el ejercicio del derecho ciudadano, mediante el cual, se comunica a la autoridad competente una sospecha razonable de: agresión o presunta violación de derechos de los niños y niñas acaecida en los servicios de cuidado y desarrollo infantil o fuera de estos, así como, de violación de la normativa vinculada con el funcionamiento de las alternativas de cuidado y desarrollo infantil.

### *¿Qué se debe hacer si se identifica una situación que violenta algún derecho en las alternativas de cuidado y desarrollo infantil?*

Paso 1: Identificar institución competente: La denuncia se puede plantear ante alguna instancia de la REDCUDI:

- IMAS
- MEP
- CAI-MINSA
- ST-REDCUDI
- PANI
- MTSS
- CEN-CINAI
- Fiscalías-Ministerio Público

Paso 2: Interponer la denuncia

Identificar "Motivo de denuncia" según tipología descrita en este documento.  
Plantear denuncia considerando los formatos y requisitos de la instancia en la cual se interpondrá la misma que se citan en este documento.

Paso 3: tramitar la denuncia. Se realiza la tramitación según protocolos internos de cada institución

### **Situaciones violatorias de derechos de la PME dentro de la Alternativa de Atención.**

- Cuando la persona que incurre en una situación de maltrato o abuso es una persona mayor de edad. **MP-FANNA /O.I.J. / PANI / MEP / CEN-CINAI**

## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

- Cuando la persona que incurre en una situación de maltrato o abuso es una persona menor de edad. **MP-FANNA / PANI / MEP**

### Situaciones violatorias de derechos de la PME acontecidas fuera de la Alternativa de Atención.

- Cuando la persona que incurre en una situación de maltrato o abuso es una persona mayor de edad con parentesco o no con la persona menor de edad. **MP-FANNA / PANI**
- Cuando la persona que incurre en una situación de maltrato o abuso es una persona menor de edad con parentesco o no con la persona menor de edad. **MP-FANNA / PANI**

### Situaciones violatorias de derechos relacionadas con el incumplimiento de la rutina diaria en la alternativa de cuidado

- Situaciones violatorias de derechos relacionadas con los servicios de alimentación, la aplicación del menú o los horarios. **CAI / PANI / MEP / CEN-CINAI**
- Situaciones violatorias de derechos relacionadas con el control de Asistencia Diaria. **PANI / CEN-CINAI**

### Situaciones violatorias de derechos relacionadas con la gestión de la atención y/o en la organización didáctica.

- Fallas en la organización de la jornada diaria y/o la planificación. **CAI / PANI / CEN-CINAI**
- Incumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Pública para docentes nombradas en alternativas de cuidado y/o servicios de cuidado y desarrollo infantil acreditados por el MEP. **MEP**

### Situaciones violatorias de derechos relacionadas con el recurso humano.

- Cantidad del personal que labora en la Alternativa y calidad del servicio que presta. **CAI / PANI / CEN-CINAI / MEP**
- Salarios del personal de la alternativa: Relación patrono / empleado(a). **MTSS**

### Situaciones violatorias de derechos relacionadas con aspectos físicos sanitarios del edificio y los espacios donde se desarrolla la atención.

- Infraestructura, manejo de aguas residuales, disposición de desechos, estado de conservación del inmueble, fuentes contaminantes, entre otros. **CAI / CEN-CINAI / PANI**
- Condiciones higiénicas. **MINSA-AREAS RECTORAS DE SALUD / CEN-CINAI / PANI**

## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

### Situaciones violatorias de derechos relacionadas con el manejo de Recursos Públicos. CEN CINAI / PANI / MEP / IMAS

#### **ASPECTOS POR CONSIDERAR AL PRESENTAR LAS DENUNCIAS**

- La denuncia se puede presentar de manera presencial o remota, en forma escrita u oral, o por los medios electrónicos que cada institución tiene establecidos. Al presentar la denuncia, se debe indicar “DENUNCIA DE SITUACION VIOLATORIA DE DERECHOS IDENTIFICADA EN UNA ALTERNATIVA DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL”.
- La denuncia debe ser formulada o presentada por la persona funcionaria o persona civil que identifica la situación violatoria de derechos.
- Si el hecho denunciado o referido implica riesgo para la vida de la persona menor de edad, se debe contactar inmediatamente a la Línea de Emergencias 911.
- La persona que presenta la denuncia debe confirmar con los contactos de cada institución, el formato y requisitos vigentes para interponer una denuncia.
- Persona Civil refiere a cualquier persona ciudadana.

#### **CONTACTO PARA CONSULTAS RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO**

1. Las consultas que se atenderán deben estar relacionadas con el uso y aplicación del documento, específicamente, el “PROCEDIMIENTO PARA LA DERIVACION DE DENUNCIAS RELACIONADAS CON LA VIOLACIÓN DE DERECHOS EN PERJUICIO DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD Y CON EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ALTERNATIVAS DE CUIDADO Y DESARROLLO INFANTIL”.
2. Deben dirigirse a:
  - Secretaria Técnica Red de Cuido y Desarrollo Infantil  
Teléfono: 2253-3506  
Correo [inforedcudi@imas.go.cr](mailto:inforedcudi@imas.go.cr)

Finaliza la presentación.

La señora Gladys Jiménez menciona que según entiende, las personas, madres, padres, encargados deben conocer y leerse el documento Procedimiento de denuncias para identificar qué tipo de denuncia es y cuál es el procedimiento para presentar la denuncia. Tenemos siete tipologías que son por distintas razones y refieren a varias instituciones. La primera pregunta que planteo es: ¿quién discrimina qué tipo de denuncia es y a quién acude? Porque si es al padre o madre de familia de la persona menor de edad, creo que el procedimiento es complicado. Al final dijeron que la ST funciona para evacuar las dudas en relación con el procedimiento, creo que acá hay principios como funcionarios públicos en promover que las personas puedan presentar su denuncia de la manera más expedita posible, me parece que esto son denuncias que refieren al espacio de convivencia de REDCUDI, y de ser así, a mí no me queda tan claro de que este instrumento sea aplicable para las personas usuarias. Pensé que había un filtro y que las personas podían presentar la denuncia y poder orientarle de

## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

dónde debe dirigir la denuncia. Creo que es mejor un procedimiento donde la persona pueda solicitar la denuncia y ahí se tramite y se direcciona donde corresponda.

La señora Ileana Vargas menciona que a la hora de socializar la información, sería útil usar algún tipo de mapa conceptual con los requisitos para cada institución, pueda presentar a las personas algo visual que sea más amigable.

La señora Yariela Quirós menciona que el procedimiento está más orientado a los funcionarios para que sigan el procedimiento. Difícilmente una familia que pasa por una situación violatoria de sus niños y niñas envíe la denuncia directamente al PANI o la ST, por lo general las remiten al IMAS. Esto es un procedimiento para orientar a los funcionarios de hacia dónde dirigir la denuncia, nosotros desde que pusimos en funcionamiento el primer protocolo de denuncias, evitamos la revictimización de las familias y del niño o niña, porque el profesional de una vez atiende y orienta dónde tiene que ir la familia a presentar la queja o la denuncia, evitando que cuatro o más instituciones estemos dando vueltas sobre el mismo proceso. Lo segundo es la ventanilla única, efectivamente ya existe para nosotros un correo electrónico para que las familias que tienen una consulta, queja, denuncia, puedan dirigirse directamente a la ST, quien debe aplicar el protocolo de denuncias y orientar a las familias como corresponde.

El señor Juan Luis Bermúdez comparte la pantalla y muestra la página Web de la REDCUDI en la cual es posible ver lo correspondiente a denuncias, incluso con un formulario descargable en el que la persona puede completar sus datos y plantear la denuncia. Recomienda que cada institución cuente en sus sitios web con el mismo formulario, es decir, que todas las vías lleven al mismo formulario.

La señora Yariela Quirós menciona que en este momento se hace la referencia de forma manual haciendo uso de la coordinación entre instituciones, cuando se cuente con el SIS las referencias se pueden hacer directamente, ver el estado en que se encuentran y darle seguimiento. Nosotros como ST no tenemos el músculo para poder atender todas las denuncias que ingresen pero sí para canalizarlas.

Asimismo, para responder a una consulta de la señora Gladis Jiménez, la señora Yariela Quirós menciona que si el padre o madre presenta la denuncia directamente en un centro infantil privado, la denuncia la atiende el centro según su propio protocolo de denuncias. Desde el ámbito público no somos vinculantes con el sector privado, son esferas distintas.

La señora Gladys Jiménez menciona que en casos de denuncias por el servicio ofrecido en una alternativa infantil, debe explicársele a la familia que la misma puede interponerse ante una institución de la REDCUDI, dado que no sería lo más pertinente que se interponga una denuncia de ese tipo ante una instancia que es juez y parte.

La señora Silvia Lara propone que el procedimiento se sistematice a través de un flujograma. Además considera necesario que se haga un protocolo de cómo orientar a las personas usuarias sobre cómo poner una denuncia.

046

## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

La señora Yariela Quirós menciona que precisamente se está trabajando en una entrega técnica, tenemos que reunir a las instituciones, entregarles un documento resumen y el procedimiento. Desde que se implementa el protocolo de denuncias anterior, se ha visto una mejora en la canalización de las denuncias, hay un resguardo en la integridad de las familias que están interponiendo una denuncia.

La señora Silvia Lara menciona que esto que se está diseñando tiene tres componentes: 1. esta parte que ordena a las instituciones sobre quién atiende qué, 2. definir claramente definido el mecanismo de denuncias para las familias y como se liga con el punto 1 y 3. Se requiere algún tipo de SIS que nos permita un registro único de denuncias y mecanismo de seguimiento de los casos. Lo que me preocupa es aprobar una parte sin saber qué va a pasar con lo demás.

La señora Yariela Quirós menciona que lo que hace cada institución es un procedimiento interno. El procedimiento permite ordenar y redirigir las denuncias pero lo que hace cada institución con la denuncia a lo interno no nos corresponde como REDCUDI. El SIS tiene el sistema de denuncias como un módulo específico que nos va a permitir saber: quién hizo la denuncia. Dónde se encuentra la denuncia, quién está recibiendo la denuncia y en qué proceso se encuentra.

La señora Gladys Jiménez menciona que el registro de las denuncias se lleva y se sabe a quién se dirigió y el estado en que se encuentra. Nos corresponde a nosotros contar con datos ciertos acerca del servicio que se brinda y una forma de saberlo es el tipo de denuncias y cómo se resuelven.

La señora Yariela Quirós menciona que el procedimiento indica las tipologías y a partir de ahí se le puede dar seguimiento. Además, puede solicitarse a las instituciones que hagan un punteo de las denuncias que reciben, sobre qué tema trata y qué se resolvió. Eso podía estar en el SIS más adelante para tener un panorama completo de las denuncias.

La señora Silvia Lara menciona que esta información nos permite darle seguimiento a los casos. Esta presentación que se hizo incluso habla de la responsabilidad de la Comisión Consultiva para garantizar el funcionamiento del procedimiento, pero cómo hacerlo si no tenemos los datos arrojados desde un sistema de información que nos diga cómo se resolvieron los casos. No podemos hacernos responsables si no contamos con toda la información. Por otra parte, me parece muy valioso contar con la información sobre qué tipo de violaciones son las más persistentes, por ejemplo, en el campo de violaciones de derechos laborales, sería muy interesante entender si es en materia de horas extra, hay problemas con las jornadas y horarios, hay problemas con los días feriados, etc. Eso nos permitiría adoptar medidas correctivas a un problema que se presenta como persistente.

La señora Yariela Quirós menciona que se cuenta con un SIS, lo que no se tiene aún es el reglamento al SIS que nos va a permitir trabajar con mayor información y con un intercambio más fluido entre las instituciones. Nosotros desde la ST hacemos todo lo posible para que ustedes como jefes cuenten con toda la información para la toma de decisiones. Fuera de acá hay muchas comisiones para temas específicos, con



## COMISIÓN CONSULTIVA RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL

representación de todas las instituciones, ojalá que las personas representantes puedan informar a los jefes del trabajo que se hace en esas Comisiones y que ustedes puedan tener la información a mano.

La señora Gladys Jiménez menciona que según lo que se ha hablado, es importante que desde la ST se elaboren flujogramas y afiches. La señora Yariela señala que no se cuenta con presupuesto programado para ello.

La señora Silvia Lara indica que podrían hacerse digitales y que desde las alternativas se trasladan electrónicamente la información a las familias.

La señora Yariela Quirós menciona que así se ha hecho, incluso el IMAS ha colaborado para que desde el SACI se envíe un mensaje a todas las familias. Nosotros tenemos nuestras redes sociales pero nosotros no llegamos a las familias, llegamos a las alternativas y necesitamos hacer este entronque con las Unidades Ejecutoras que sí son las que llegan a las familias.

La señora Silvia Lara menciona que en el PANI hay personas que hacen los afiches muy bien, entonces se puede hacer por ese lado. Y en la Comisión Técnica es donde nos pueden orientar sobre qué hay en las instituciones y poder revisar y colaborar entre todas y todos.

### ACUERDO N° 65-12-2021:

La señora Gladys Jiménez Arias, procede a someter a votación el siguiente acuerdo:

1. **“Aprobar el documento “Procedimiento para la derivación de denuncias relacionadas con la violación de derechos en perjuicio de las personas menores de edad y con el funcionamiento de las alternativas de cuidado y desarrollo infantil”, mismo que será de acatamiento obligatorio para las instancias que conforman la REDCUDI y será el/la Jefe o la Autoridad competente de cada institución quien defina el mecanismo interno para su socialización y aplicación.**
2. **Instruir a la Secretaría Técnica de la REDCUDI para que en el Primer Trimestre del 2022 se realice la entrega técnica del “Procedimiento para la derivación de denuncias relacionadas con la violación de derechos en perjuicio de las personas menores de edad y con el funcionamiento de las alternativas de cuidado y desarrollo infantil” a las instancias que conforman la REDCUDI y/o que tienen algún tipo de competencia con respecto al procedimiento y que su participación sea carácter obligatorio.**
3. **Instruir a la Secretaría Técnica de la REDCUDI para que elabore los materiales o insumos pertinentes (flujograma y afiche) para la socialización del “Procedimiento para la derivación de denuncias relacionadas con la violación de derechos en perjuicio de las personas menores de edad y con el funcionamiento de las alternativas de cuidado y desarrollo infantil”, con el fin de que sea de fácil uso para los usuarios y usuarias de la REDCUDI.”**  
Se aprueba el anterior acuerdo por votación de los siguientes miembros

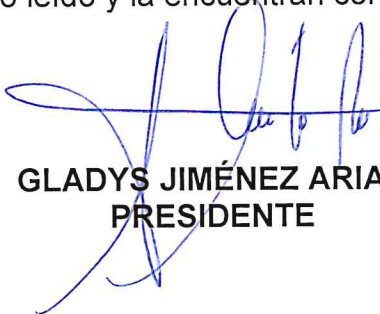
**COMISIÓN CONSULTIVA  
RED NACIONAL DE CUIDO Y DESARROLLO INFANTIL**

presentes: señora Silvia Lara Povedano, señora María Alexandra Ulate Espinoza, señora Gladys Jiménez Arias y señor Juan Luis Bermúdez Madriz.  
**Acuerdo en firme.**

Por cuestión de tiempo, el punto **Artículo Cuarto:** Propuesta de Modelo de pago compartido de los servicios de cuidado y desarrollo infantil, será visto en la próxima sesión.

Al ser las 17 horas con 40 minutos del quince de diciembre de 2021 se da por cerrada la sesión.

Es todo leído y la encuentran conforme, y ratifican. Firmamos.

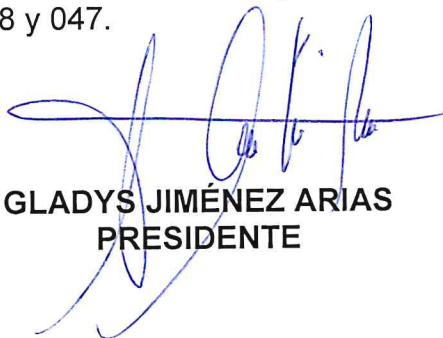


**GLADYS JIMÉNEZ ARIAS  
PRESIDENTE**



**YARIELA QUIRÓS ÁLVAREZ  
SECRETARIA**

**NOTA ACLARATORIA:** Por error de impresión los folios 047 y 048 de la Sesión Extraordinaria N°07-2021 quedan invertidos, por lo tanto, debe leerse correctamente folio 048 y 047.



**GLADYS JIMÉNEZ ARIAS  
PRESIDENTE**



**YARIELA QUIRÓS ÁLVAREZ  
SECRETARIA**