



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

MANUAL

PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO LOCAL DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA

FORTALECER EL SENTIDO DE COMUNIDAD
Y LA CONVIVENCIA HUMANISTA, SOLIDARIA Y PACÍFICA
EN LA ESCUELA

2023

Índice

Introducción.....	4
Primera parte	6
Apartados y elementos mínimos del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.....	6
¿Qué es un protocolo?	6
Apartados mínimos	6
Segunda Parte	11
Modelo de protocolo	11
Introducción.....	12
Ámbito de aplicación.....	14
Objetivos.....	15
Disposiciones generales	16
Principios rectores	16
Marco jurídico.....	17
Marco conceptual.....	21
Figuras responsables	26
Prevención.....	29
Medidas de organización de la escuela para prevenir el acoso escolar	33
Atención ante casos de acoso escolar.....	37
Detección	37
Notificación	39
Intervención	40
Seguimiento.....	41
Medidas de no repetición	42
Directorio de instancias de atención al acoso escolar	43
ANEXOS	48
Acta de hechos para la víctima	49
Acta de hechos para quien ejerce la conducta de acoso	51
Bitácora.....	53

Acuse de conocimiento del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica para madres, padres o tutores responsables de niñas, niños y adolescentes 54

Introducción

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos la educación deberá basarse en el respeto irrestricto a la dignidad, con un enfoque de derechos humanos, igualdad y desarrollo de las facultades que promuevan el amor a la Patria, respeto a todos los derechos, libertades, cultura de paz, solidaridad, independencia, justicia, honestidad y valores. La Ley General de Educación está en consonancia con este artículo Constitucional, considerando también la promoción de la tolerancia, no violencia y valores democráticos necesarios para transformar la vida pública del país en los procesos de enseñanza aprendizaje. Asimismo, en su artículo 74 menciona que las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias deberán emitir lineamientos para los protocolos de actuación que prevengan y atiendan la violencia que se genere en el entorno escolar, familiar o comunitario en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, para su detección oportuna.

En concordancia, los contenidos de los planes y programas de estudio de la Nueva Escuela Mexicana impulsan la igualdad de género para la construcción de una sociedad justa e igualitaria, la educación reproductiva y sexual integral, la inclusión y la no discriminación, la cultura de la paz y la no violencia (en cualquier tipo de sus manifestaciones), así como la práctica de los valores y el conocimiento de los derechos humanos para garantizar que sean respetados.

Para promover la cultura de la paz y no violencia en las escuelas de nuestro país e impedir que el acoso escolar se reproduzca en las aulas y fuera de ellas es necesario instrumentar mecanismos de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición con un enfoque de derechos humanos e igualdad de género, y con énfasis en la prevención y la formación de las comunidades educativas.

Por lo anterior, es de gran importancia que las Autoridades Educativas Estatales, de la Ciudad de México y Municipales (Autoridades Educativas Locales – AEL) cuenten con un protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica que consideren la prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición en todos los planteles educativos del país, para que el personal docente, de apoyo y asistencia a la educación, Asesores Técnicos Pedagógicos (ATP) y otras figuras educativas de acuerdo con la normatividad estatal vigente, madres, padres, tutores y educandos participen en dichos procedimientos.

Este manual pretende ser un referente para las AEL en la elaboración o la actualización de los protocolos locales para la erradicación del acoso escolar en educación básica. Cuenta con dos partes. En primera instancia se presentan los apartados y elementos mínimos que debe contener este documento, con una breve explicación de cada uno de ellos.

La segunda parte muestra un modelo de protocolo que desarrolla de manera amplia los apartados y elementos mínimos explicados anteriormente, de tal forma que, puede servir como base en la construcción o actualización del protocolo local al realizar las adecuaciones pertinentes, no obstante, la AEL tiene la autonomía para añadir o modificar lo que considere conveniente según las necesidades de su contexto.

Primera parte

Apartados y elementos mínimos del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica

¿Qué es un protocolo?

Un protocolo es la secuencia detallada de un proceso de actuación que busca sistematizar las actividades para facilitar la toma de decisiones. En este caso, se trata de establecer y organizar las acciones esenciales para erradicar el acoso escolar a través de procedimientos de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición.

Es recomendable que, con la finalidad de adecuar el contenido al contexto de cada nivel de educación básica, el protocolo se haga por consenso entre un cuerpo de funcionarios de las AEL, que incluya a la persona titular de la Subsecretaría de Educación Básica, la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Educación Pública o su homóloga en la entidad federativa, integrantes de la comunidad escolar, las y los responsables de las áreas de convivencia escolar de las entidades federativas, académicos e instituciones especializadas en acoso escolar y protección de la infancia.

De esta manera, los apartados del protocolo deben explicar por qué es importante tratar esta problemática, cómo se pretende evitarla o darle fin, cuál es la visión o las metas que se persiguen, qué autoridades o quiénes deben participar y qué medios, recursos o estrategias pueden utilizarse para subsanar los daños y reparar las relaciones sociales entre las y los educandos. Todos estos planteamientos deberán concretarse en responsabilidades de las figuras educativas, en marcos legales que rijan el documento, en procedimientos preventivos, de atención (detección, notificación, intervención y seguimiento), y medidas de no repetición.

A continuación, se presenta un resumen de dichas consideraciones.

Apartados mínimos

A. Fecha de publicación

Fecha en la que entra en vigor la aplicación del protocolo y que servirá para prever su revisión, actualización y difusión.

B. Introducción

Parte inicial del documento que ofrece un panorama sintético y explicativo de la importancia de abordar la problemática, así como un breve resumen de los contenidos o apartados que lo conforman.

C. Ámbito de aplicación

Marco o contexto de observancia del protocolo en el que se establecen las y los sujetos a los que se dirige el documento, los entornos o lugares donde se pretende aplicar y la población a la que se va a beneficiar.

D. Objetivos

Metas que el protocolo pretende alcanzar. Definir los objetivos servirá para orientar los procedimientos y acciones del protocolo; deben ser susceptibles de ser alcanzados, además de concretos y puntuales; se redactan con verbos en infinitivo y se dividen del siguiente modo:

Objetivo general: Aspiración global que se pretende lograr con el protocolo.

Objetivos específicos: Conjunto de metas o acciones que hacen posible alcanzar el objetivo general.

E. Disposiciones generales

Principios rectores: Ideales en los que deben fundamentarse las acciones de las figuras educativas.

Marco jurídico: Conjunto de instrumentos jurídicos nacionales e internacionales vinculantes para México que son de carácter obligatorio o indicativo y darán sustento al protocolo.

El marco jurídico incluye también los instrumentos normativos del ámbito estatal y los compromisos derivados de su observancia en las escuelas de educación básica, por ejemplo:

- Constitución Política Estatal
- Plan Estatal de Desarrollo
- Programa Estatal de Educación
- Ley Estatal de Educación
- Ley Estatal de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley Estatal de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley Estatal de Víctimas
- Entre otras

Marco conceptual: Serie de conceptos o definiciones que establecen con precisión los términos, categorías, procedimientos o enfoques utilizados en el protocolo.

Figuras responsables: Aquellas que intervienen en la prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar: AEL, personal directivo, de supervisión, docente, de apoyo y asistencia a la educación, asesores técnicos pedagógicos, otras figuras educativas de acuerdo con la normatividad estatal vigente, madres, padres o tutores.

F. Prevención del acoso escolar

Apartado con los procedimientos y acciones que se toman de manera anticipada para impedir la aparición del acoso escolar y aquellas diseñadas para reducir o detener su impacto. Éstas deberán enfocarse en:

- Formación permanente y actualización continua de toda la comunidad escolar.
- Sensibilización sobre el acoso escolar, formación en la cultura de paz, derechos humanos y perspectiva de género.
- Orientación y formación de madres, padres o tutores.
- Medidas al interior del plantel educativo para fomentar e instaurar una convivencia armónica y pacífica.
- Otras acciones que se determinen pertinentes.

G. Atención ante casos de acoso escolar

Apartado dedicado a establecer los procedimientos de atención ante posibles casos de acoso escolar mediante el empleo de prácticas restaurativas, con las cuales se busca subsanar los daños y reparar las relaciones; se plantearán en cuatro momentos (es importante resaltar que estos pasos que se proponen no implican una secuencia rígida y lineal, por lo que en la práctica pueden presentarse de forma simultánea):

1. Detección

Tiene por objeto el reconocimiento de los posibles casos de acoso escolar dentro de las aulas y en la escuela por parte de la comunidad escolar, así como en el ámbito familiar por parte de la madres, padres o tutores.

En caso de una emergencia establecer las medidas de protección a los involucrados.

El acoso escolar puede detectarse por medio de:

- Observación directa.
- Aviso por parte de alguna o algún integrante de la comunidad escolar.
- Reconocimiento de indicios de acoso escolar en el alumnado a través de indicadores generales y específicos.
- Identificación de los rasgos del acoso escolar (duración, repetición e intención)

- Salvaguarda de los implicados.

2. Notificación

Labor de informar por los medios adecuados a las autoridades pertinentes, al colegiado y responsables de los involucrados, mediante acciones como:

- Notificación a las autoridades escolares.
- Aviso al colegiado para confirmar o desestimar el posible caso de acoso escolar.
- Comunicación de los hechos a los familiares de las y los involucrados.
- Integración del posible caso de acoso escolar en un expediente.
- Implementación de acciones preventivas en incidentes no considerados como acoso escolar por el colegiado.

3. Intervención

Establecimiento de las acciones que el personal educativo debe seguir para actuar ante casos confirmados de acoso escolar, en los que se tendrá que determinar:

- Figuras responsables de darle atención a la notificación del caso de acoso escolar.
- Acciones a desarrollar después de confirmar una situación de acoso escolar. Se incluyen las medidas de protección, vigilancia y acompañamiento al interior del plantel educativo, así como las pautas de canalización, cuando se determine su necesidad.
- Orientaciones específicas para llenar formatos, así como criterios de contenido pertinente para documentar los hechos.
- Otras acciones que se crean pertinentes.

4. Seguimiento

En este apartado se establecerán los procesos de acompañamiento y seguimiento del caso de acoso escolar y sus protagonistas con el fin de constatar su evolución. Esto aplica tanto para los casos que se resuelven al interior de los centros educativos, como para aquellos que son canalizados a otras instancias.

Otro de los mecanismos que hay que consignar en este apartado es el sistema de registro de casos de acoso escolar al interior del centro educativo y el envío de la información a las AEL.

- Acompañamiento pedagógico de los involucrados al interior del plantel educativo y/o psicopedagógico mediante instancias de atención especializadas.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos establecidos
- Registro de casos de acoso escolar presentados en los planteles educativos.

- Envío de la información a las AEL.
- Otras acciones que se crean importantes.

H. Medidas de no repetición

Procedimientos posteriores a un caso de acoso escolar con la intención de fortalecer la cultura de la paz, la resolución pacífica de conflictos, los climas inclusivos, la gestión escolar democrática, el desarrollo de habilidades socioemocionales, el aprecio por la diversidad, los derechos humanos, entre otros aspectos recomendados. Algunos ejemplos son:

- Evaluación de la pertinencia y efectividad de la estrategia de prevención del acoso escolar en el plantel educativo.
- Fortalecimiento del sentido de compromiso en la comunidad escolar para cumplir con los acuerdos, normas y responsabilidades contra el acoso escolar.
- Instauración y promoción de mecanismos o métodos de denuncia.
- Promoción de la participación del alumnado para organizarse y buscar soluciones a las situaciones que les afectan.

I. Directorio de instancias de atención al acoso escolar

Para dar atención integral al acoso escolar, se integrará una lista de instituciones o áreas corresponsables de la protección de las infancias; se pueden incluir desde instancias de apoyo socioemocional hasta aquellas encargadas de la seguridad pública. Cada instancia irá acompañada de la función que realiza, así como de sus datos de contacto actualizados.

J. Anexos

Apartado en el que se incorpora información complementaria al protocolo, como:

- Formato ejemplo de acta de hechos.
- Formato ejemplo de bitácora.
- Acuse de conocimiento del protocolo para figuras educativas, madres, padres o tutores.
- Otros formatos que se crean pertinentes.

Segunda Parte

Modelo de protocolo

Esta segunda parte muestra un modelo de protocolo con los apartados mínimos explicados anteriormente, pero desarrollados de manera amplia. Su propósito es proporcionar a las Autoridades Educativas Locales un punto de referencia que puedan emplear como base para elaborar o actualizar su propio protocolo estatal, sin dejar de mencionar que cada entidad federativa deberá de realizar las adaptaciones requeridas y acordes a su marco normativo, institucional y contexto específico, guiadas por las disposiciones federales establecidas en los “Lineamientos para el Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica (Preescolar, Primaria y Secundaria)”

Es importante que las Autoridades Educativas Locales incorporen las acciones que en cada contexto específico sean de mayor utilidad para erradicar el acoso escolar. Esto implica adecuar el protocolo a las normatividades, pero, además, añadir nuevos elementos cuando la situación social de la entidad federativa así lo requiera para darle el mejor tratamiento a esta problemática.

De esta manera, el modelo pretende ser un ejemplo y no un marco que limite a las Autoridades Educativas Locales, puesto que se considera su autonomía en la creación o actualización de los documentos que han de regir en cada contexto.

Introducción

Para promover la cultura de la paz y no violencia en las escuelas de nuestro estado e impedir que el acoso escolar se reproduzca en las aulas y fuera de ellas es necesario instrumentar procedimientos de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición oportunas, con enfoque de derechos humanos e igualdad de género, y con énfasis en la prevención y la formación de las comunidades educativas.

El presente protocolo integra los preceptos normativos, directrices y herramientas para erradicar el acoso escolar a través de acciones preventivas, de atención y medidas de no repetición que la Autoridad Educativa Local (AEL) ha generado de acuerdo con los criterios nacionales emitidos a través del “Manual para la elaboración del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica”.

Se destaca y desarrolla el enfoque formativo y preventivo que debe acompañar al tratamiento del tema de acoso escolar, en virtud de que no es suficiente con identificar la problemática e implementar acciones correctivas, la emergencia de casos de acoso escolar que se presentan en el ámbito estatal y nacional indica que es necesario redoblar esfuerzos en el tratamiento de este factor de violencia en las escuelas.

En este sentido, dentro de los procedimientos y acciones preventivas se incluye una breve introducción que desarrolla los enfoques y elementos conceptuales que se proponen para priorizar la orientación formativa sobre el enfoque punitivo que prevalece aún en muchas culturas escolares y que pretende contribuir a fortalecer la perspectiva humanista y de cultura de paz que demanda la Ley General de Educación, para que las niñas, niños y adolescentes (NNA) cuenten con entornos escolares propicios para su aprendizaje y desarrollo. Tales enfoques involucran a la cultura de paz, la resolución pacífica de conflictos, la participación infantil y adolescente y la disciplina formativa que conforman paradigmas pertinentes para transformar la cultura escolar hacia una visión democrática, participativa y garante del respeto a los derechos humanos y formación ciudadana de niñas, niños y adolescentes.

La información normativa que se incluye coincide con los documentos normativos nacionales e internacionales, de los cuales se revisó la congruencia con la normatividad estatal.

Finalmente, es necesario mencionar los antecedentes de los Protocolos en la entidad federativa que consisten en dos versiones de Protocolos Estatales, 2017 y 2020 mismos que se generaron en armonía con el documento denominado “Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas” que emitió la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el ciclo escolar 2016-2017 y la normatividad estatal

correspondiente, en este sentido las versiones anteriores quedan sin efectos y a partir de la fecha de publicación del presente protocolo, se define este documento como el “Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica”, mismo que se encuentra disponible en versión digital en el sitio:

Ámbito de aplicación

El Presente protocolo es de observancia obligatoria en todos los planteles educativos públicos y privados de los niveles de preescolar, primaria y secundaria del ámbito estatal, municipal y local. Las AEL se encargarán de su difusión hacia los niveles de educación básica enunciados con anterioridad. Por su parte, las Autoridades Escolares se encargarán de darlo a conocer entre el personal docente, el personal de apoyo y asistencia a la educación, incluidas las madres, padres o tutores del alumnado.

El personal docente con apoyo de las Autoridades Escolares y supervisores se harán cargo de su observancia en las escuelas y de la aplicación de las medidas establecidas en el mismo para impulsar las estrategias formativas, preventivas e implementar las acciones de atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición que aquí se estipulan.

Objetivos

General

Establecer las orientaciones pedagógicas, criterios y procedimientos para la prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar con el objeto de erradicarlo de los planteles de educación básica en la entidad federativa y salvaguardar la integridad de las niñas, niños y adolescentes que forman parte de la comunidad escolar y garantizarles una vida libre de violencia.

Específicos

- 1) Sensibilizar a las y los integrantes de la comunidad escolar sobre la necesidad de mantener una participación activa en la búsqueda de soluciones a la problemática de acoso escolar que se vive en las escuelas.
- 2) Proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes en las escuelas de educación básica de la entidad federativa.
- 3) Contribuir a la formación de las y los integrantes de la comunidad escolar en estrategias formativas y preventivas para abatir el acoso escolar.
- 4) Definir los procedimientos y las herramientas para que las y los integrantes de la comunidad escolar atiendan las situaciones de acoso escolar que se presenten en los planteles educativos.
- 5) Promover la coordinación entre diferentes instituciones estatales para favorecer la atención integral de las y los involucrados en situaciones de acoso escolar.

Disposiciones generales

Principios rectores

En concordancia con el artículo 6 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA), los artículos 5 y 10 de la Ley General de Víctimas, los artículos 4 y 30 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y el artículo 33 de la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, el presente protocolo se regirá por los siguientes principios rectores:

- I. Interés superior de la niñez
- II. No discriminación
- III. Inclusión
- IV. Igualdad sustantiva
- V. Participación infantil y adolescente
- VI. Interculturalidad
- VII. Corresponsabilidad de los miembros de la familia, la sociedad y las autoridades
- VIII. Principio pro persona
- IX. Al adecuado desarrollo evolutivo de la personalidad
- X. Acceso a una vida libre de violencia
- XI. Respeto, protección y garantía de la dignidad
- XII. Acceso a la justicia
- XIII. Confidencialidad
- XIV. Debida diligencia
- XV. Celeridad
- XVI. No revictimización

Enfoques transversales

Los enfoques transversales que a continuación se exponen son perspectivas para la interpretación de las disposiciones de este protocolo y su aplicación en los planteles educativos:

- I. Enfoque humanista
- II. Enfoque comunitario
- III. Perspectiva de género
- IV. Enfoque de derechos humanos
- V. Enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- VI. Enfoque centrado en las víctimas
- VII. Enfoque de acción sin daño
- VIII. Enfoque diferencial y especializado

Marco jurídico

El presente protocolo, responde a diferentes ordenamientos normativos nacionales y estatales¹, así como en los acuerdos internacionales que México ha suscrito y se recuperan con la finalidad de sustentar las acciones previstas en este documento, así como para que las diferentes autoridades y niveles educativos tengan presente que dichas disposiciones son de observancia obligatoria para los niveles de preescolar, primaria y secundaria en la entidad federativa.

En todos estos ordenamientos están presentes las obligaciones del Estado mexicano de velar por el respeto de los derechos humanos de NNA en los niveles educativos de tipo básico, así como de prevenir, investigar, sancionar y reparar el incumplimiento de los mismos, derivadas de la violencia generada en las escuelas, específicamente las relacionadas con las conductas de acoso escolar.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 1º, párrafo tercero, establece que:

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los Derechos Humanos, en los términos que establezca la ley.

El artículo 3º de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos regula la organización, articulación y funcionamiento del Sistema Educativo Nacional, por lo que define en su párrafo tercero que la educación...

tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a los derechos, las libertades, la cultura de paz y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje.

De igual forma en su párrafo IV, establece que “el Estado priorizará el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el acceso, permanencia y participación en los servicios educativos”.

¹ En este modelo sólo parecen normas federales. Cada entidad federativa deberá considerar, además las normas estatales que sean pertinentes.

Ley General de Educación

La Ley General de Educación, al ser reglamentaria del artículo 3° constitucional, establece los principios, ordenamientos, funciones y atribuciones que debe cumplir el Estado en sus niveles federal, estatal y local en materia de educación, en este sentido y en función al tema que ocupa al presente protocolo se hace referencia a los artículos específicos que mandatan el quehacer en materia de protección de los derechos humanos, la promoción de la cultura de paz y las obligaciones para prevenir y atender la violencia en los centros escolares.

El artículo 12 fracción IV, que a la letra dice: “combatir las causas de la discriminación y violencia, especialmente la que se ejerce contra la niñez y las mujeres”. El artículo 14 que en sus fracciones I y II, establece que “se concibe a la escuela como un centro de aprendizaje comunitario en el que se construyen y convergen saberes, se intercambian valores, normas, culturas y formas de convivencia en la comunidad y en la Nación” y “se reconoce a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos como sujetos de la educación”.

El artículo 15, fracciones I, II, III, V y IX, señala que se deberá contribuir al desarrollo integral y permanente del alumnado, por tal motivo se promoverá el respeto de la dignidad humana a partir de una formación humanista que impacte en la convivencia social basado en el respeto por los derechos de todas las personas, así como la integridad de las familias y el respeto por la diversidad. El artículo 16 fracción III, en donde se reitera que la educación será de carácter humanista ya que fomentará el aprecio y respeto por la dignidad de todas y todos.

En cuanto a la protección y cuidado necesarios para preservar la integridad física, psicológica y social de las y los menores en el ámbito escolar, el artículo 73, establece que el personal docente, administrativo o de apoyo de las instituciones educativas deberán estar capacitados en función de que conozcan y apliquen medidas de protección, el cuidado del alumnado y la corresponsabilidad por estar a cargo de su custodia, protegiéndolos de cualquier tipo de maltrato o violencia; así mismo al tener conocimiento de algún suceso que la ley determine como delito en agravio a los menores, deberá hacerlo de conocimiento inmediato de la autoridad correspondiente. En tanto que el artículo 74, último párrafo establece que las Autoridades Educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, emitirán los lineamientos para los protocolos de actuación, prevención y atención de la violencia generada en el entorno escolar, familiar o comunitario contra cualquier integrante de la comunidad educativa, así como para su detección oportuna y para la atención de accidentes ocurridos en el plantel educativo.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA)

La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes es de observancia general en el territorio nacional, está orientada con un enfoque de derechos humanos, y se guía por el principio del interés superior de la niñez, se apega a los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, avalada por México, e implica un cambio de concepción en cuanto a considerar a la infancia como sujeta de asistencia a reconocer a niñas, niños y adolescentes como sujetos de derecho. Esto implica, que NNA tienen derecho a participar activamente en todas las decisiones que les afecten y su opinión debe ser tomada en cuenta (artículo 1º).

El artículo 6 que establece los principios rectores, de los cuales para fines de este documento se resaltan los siguientes: “El interés superior de la niñez; La igualdad sustantiva; La no discriminación; La inclusión; La interculturalidad; La corresponsabilidad de los miembros de la familia, la sociedad y las autoridades y El acceso a una vida libre de violencia”.

Por su relevancia, en el presente protocolo se destacan los siguientes: el artículo 46, que manifiesta que NNA tienen derecho a vivir libres de cualquier tipo de violencia y que, con tal objetivo, debe salvaguardarse su integridad personal, y garantizarse su bienestar y el libre desarrollo de su persona.

El artículo 57 determina que niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad que les permita conocer y ejercer sus derechos, esta debe sustentarse en el enfoque de derechos humanos y de igualdad, garantizando el desarrollo armónico de sus potencialidades y personalidad, así como el respeto a derechos humanos y a las libertades; involucrando a madres, padres o tutores. Por lo tanto, entre otros aspectos las autoridades deben garantizar:

- IX. Implementar mecanismos para la atención, canalización y seguimiento de los casos que constituyan violaciones al derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes;
- X. Fomentar la convivencia escolar armónica y la generación de mecanismos para la discusión, debate y resolución pacífica de conflictos;
- XI. Conformar una instancia multidisciplinaria responsable que establezca mecanismos para la prevención, atención y canalización de los casos de maltrato, perjuicio, daño, agresión, abuso o cualquier otra forma de violencia que se suscite hacia niñas, niños y adolescentes en los centros educativos del país;
- XII. Se elaboren protocolos de actuación sobre situaciones de acoso o violencia escolar para el personal y para quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia.

Finalmente, el artículo 59 establece que las autoridades correspondientes deberán llevar a cabo las acciones para crear ambientes libres de violencia en las escuelas, favoreciendo el desarrollo integral del alumnado e involucrando a madres, padres o tutores. Teniendo en consideración:

- I. Diseñar estrategias y acciones para la detección temprana, contención, prevención y erradicación del acoso o la violencia escolar en todas sus manifestaciones... así como indicadores y mecanismos de seguimiento, evaluación y vigilancia;
- II. Desarrollar e implementar cursos de sensibilización y formación sobre igualdad de género, prevenir y atender los diferentes tipos de violencia y cultura de la paz, dirigidos a servidores públicos, personal administrativo y docente, para que a través de ellos se evite la reproducción de roles estereotipados de género y se impulse la igualdad sustantiva;
- III. Establecer mecanismos gratuitos de atención, asesoría, orientación y protección de niñas, niños y adolescentes involucrados en una situación de acoso o violencia escolar, y
- IV. Establecer y aplicar las sanciones que correspondan a las personas, responsables de centros de asistencia social, personal docente o servidores públicos que realicen, promuevan, propicien, toleren o no denuncien actos de acoso o violencia escolar, conforme a lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones aplicables.

Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

El artículo 45 estipula las obligaciones de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en cuanto a garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, concretamente las fracciones: V, VIII y X, determinan que es responsabilidad de la Secretaría de Educación Pública:

- V. Desarrollar investigación multidisciplinaria encaminada a crear modelos de detección de la violencia contra las mujeres en los centros educativos;
- VI. Formular y aplicar programas que permitan la detección temprana de los problemas de violencia contra las mujeres en los centros educativos, para que se dé una primera respuesta urgente a las alumnas que sufren algún tipo de violencia;
- VII. Diseñar y difundir materiales educativos que promuevan la prevención y atención de la violencia contra las mujeres;

Ley General de Víctimas

El artículo 1 establece que las normas que protegen a la víctima, expedidas en las leyes por el Congreso, se considerará aplicar la que favorezca a la persona, en este sentido las autoridades correspondientes deberán actuar conforme a los principios

y criterios establecidos en la ley y brindar atención a la víctima (salud, educación y asistencia social); considerando a su vez la reparación integral, misma que comprende medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición.

Convención sobre los Derechos del Niño (1991)

México ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño el 21 de septiembre de 1990, en este sentido y de acuerdo con su artículo 3 de la misma, nuestro país asumió el compromiso de brindar a las niñas, niños y adolescentes la protección y el cuidado que garantice su bienestar, considerando los derechos y deberes de sus madres, padres o tutores ante la ley, así mismo se deberá garantizar que las instituciones, servicios y establecimientos con estas funciones cumplan con la normatividad, principalmente las relacionadas con seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.

Por otro lado, en el artículo 19, se pactó que los “Estados parte adoptarían todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Marco conceptual

Acoso escolar²

Se refiere a toda conducta intencional, direccionada, frecuente y en desigualdad de poder (ya sea física, de edad, social, económica, entre otras) que se ejerce entre las o los educandos en el entorno escolar, generalmente en privado y lejos de los ojos de los adultos, con objeto de someter, explotar y causar daño. El acoso escolar se distingue de otras situaciones de violencia por poseer tres características:

- **Intención:** Voluntad de someter, explotar y causar daño;
- **Repetición:** Actitud o conducta violenta persistente con el propósito de vulnerar la condición física y emocional y
- **Duración:** Tiempo transcurrido desde el inicio de las acciones de violencia.

² Elaboración basada en:

Enríquez Villota, M. F. (2015). El acoso escolar. *Saber, ciencia y libertad*, 10(1), 219-234.

Ministerio de Educación (2016). *Protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

Todos los tipos de acoso escolar tienen efectos psicológicos en la víctima, en ese sentido se consideran los siguientes³:

- **Acoso escolar físico:** Agresiones en repetidas ocasiones, en donde educandos víctimas son golpeados, heridos, pateados, deben obedecer bajo coacción o son objeto de desaparición de algún bien personal, el cual puede desaparecer o ser también ser destruido. Por lo tanto, es diferente de otras formas de violencia física, como las peleas y riñas.
- **Acoso escolar socioemocional:** Comportamientos entre pares dirigidos a lesionar emocionalmente las relaciones interpersonales con el objetivo de aislar, marginar, ignorar, dar una mala imagen y avergonzar en público.
- **Acoso escolar verbal:** Expresiones de manera directa o indirecta entre las y los estudiantes con palabras desagradables o agresivas, como burlas e insultos, cuya intención sea humillar, amenazar o intimidar al otro.
- **Ciberacoso:** Publicación o envío de mensajes electrónicos, incluidos textos, imágenes o vídeos, con el objetivo de amenazar, atacar, difundir rumores, humillar a un estudiante o utilizar imágenes sin consentimiento, a través de plataformas digitales como redes sociales, mensajería instantánea y de texto.

Educando

Niñas, niños y adolescentes matriculados en cualquier plantel educativo que preste servicios de Educación Básica.

Autoridad Educativa Estatal

Al Ejecutivo de cada una de estas Entidades Federativas, así como a las instancias que, en su caso, establezcan para el ejercicio de la función social educativa.

Autoridad Educativa Municipal

Ayuntamiento de cada Municipio.

Autoridades escolares

Al personal que lleva a cabo funciones de dirección o supervisión en los sectores, zonas o planteles educativos, y Estado, a la Federación, los Estados, la Ciudad de México y los municipios.

Comunidad escolar

Se integra por el alumnado de un plantel educativo, sus madres y padres o tutores y las figuras educativas.

³ Secretaría de Educación Pública (2016). Reglas de Operación del Programa Nacional de Convivencia Escolar para el ejercicio fiscal 2016. Diario Oficial de la Federación.
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46116/convivencia.pdf>

Coordinación interinstitucional

Implica a las instituciones y personas que deciden trabajar voluntariamente en conjunto para unir esfuerzos, recursos, experiencias y conocimientos para proteger primeramente a los educandos y a los demás integrantes de la comunidad escolar como segunda instancia. Es el resultado de la concertación de esfuerzos entre las AEL y las diferentes instancias relacionadas con la seguridad escolar.

Cultura de paz

Proceso que permite el desarrollo de conocimientos, capacidades, actitudes y valores en las personas para resolver conflictos de manera pacífica, rechazar cualquier tipo de violencia y tratar de generar condiciones hacia la paz, tanto a nivel personal como social.

Educación básica

Tipo educativo obligatorio dentro del Sistema Educativo Nacional, compuesto por los niveles inicial, preescolar, primaria y secundaria y que comprenden los servicios indicados en el artículo 37 de la Ley General de Educación. Por la naturaleza del presente documento, únicamente se encuentra dirigido a preescolar, primaria y secundaria.

Espectador/a

Alumnas y/o alumnos que no participan directamente en el acoso escolar pero que actúan de manera pasiva o incitadora, convirtiéndose de cierta manera en cómplices al permitir que los hechos de violencia continúen. De esta manera, las niñas, niños y adolescentes espectadores conviven con la violencia sin hacer nada por detenerla debido al temor de ser víctimas de una agresión similar, situación que los vuelve poco empáticos, indiferentes, insensibles, apáticos e insolidarios con relación a los problemas de los demás, incrementando el riesgo de volverse estudiantes que ejercen acoso escolar de manera directa⁴.

Figuras educativas

Personal con funciones de docencia, dirección, supervisión, de asesoría técnica pedagógica (ATP), personal de apoyo y asistencia a la educación, y otras figuras educativas de acuerdo con la normatividad estatal vigente.

Formación

Proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual se adquieren conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades para optimizar y/o potencializar el desempeño y desarrollo de personas.

Inclusión

Criterio de la educación que toma en cuenta las diversas capacidades, circunstancias, necesidades, estilos y ritmos de aprendizaje de los educandos, y así eliminar las distintas barreras al aprendizaje y a la participación, para lo cual adoptará medidas en favor de la accesibilidad y los ajustes razonables.

⁴ Enríquez Villota, M. F. & Garzón Velásquez, F. (2015). El acoso escolar. *Saber, Ciencia y Libertad*, 10(1), 219-233. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/983/767>

Medidas de no repetición

Acciones positivas encaminadas a evitar que se repitan las violaciones al derecho a un ambiente libre de violencia, y que se implementan una vez que ya ha ocurrido un acto de acoso escolar.

Perspectiva de género

Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Planteles Educativos

Inmuebles que constituyen un espacio fundamental para el proceso de enseñanza aprendizaje, donde se presta el servicio público de educación por parte del Estado o por los particulares con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios.

Prácticas restaurativas

Herramientas y métodos de resolución de conflictos basadas en los principios de la justicia restaurativa, cuyo objetivo es subsanar los daños y reparar las relaciones, en lugar de infligir un castigo y represalia. Se basa en los valores de equidad, la aceptación de la responsabilidad, la transparencia, el empoderamiento de las víctimas, la empatía de la comunidad, la resiliencia y la participación de la comunidad en su conjunto.

Trabajo Colegiado

Es un medio que busca formar un equipo con diferentes figuras educativas capaz de dialogar, concretar acuerdos y definir metas específicas sobre temas relevantes para el aseguramiento de los propósitos educativos.

Víctima⁵

Aquellas niñas, niños y adolescentes que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

⁵ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2013, 9 de enero). *Ley General de Víctimas*. Diario Oficial de la Federación.

Figuras responsables

La erradicación del acoso escolar es posible llevando a cabo procedimientos de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición, cuestión que involucra a toda la comunidad escolar, no obstante, las responsabilidades que se mencionan a continuación son enunciativas más no son limitativas.

Autoridad Educativa Local

- Actualizar periódicamente el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.
- Diseñar programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Establecer las coordinaciones interinstitucionales necesarias para atender de manera integral los casos de acoso escolar.
- Publicar los Protocolos en los sitios oficiales de la entidad federativa.
- Difundir los Protocolos entre los diferentes niveles de educación básica y figuras educativas.
- Generar un sistema para recabar información sobre los casos de acoso escolar registrados en las escuelas de educación básica, que les permita contar con un registro estatal.

Personal con funciones de supervisión

- Confirmar que, en los planteles educativos a su cargo, se lleven a cabo las acciones que se señalan en el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.
- Constatar que se conforme un colegiado para atender los casos de acoso escolar, así como dar seguimiento a las acciones dispuestas por los miembros de este colectivo.
- Apoyar la formación del personal docente, directivo, de apoyo y asistencia a la educación, ATP y otras figuras educativas de acuerdo con la normatividad estatal vigente, en los procedimientos de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Establecer rutas de comunicación efectivas para atender las inquietudes, quejas o sugerencias de la comunidad escolar.

Personal con funciones de dirección

- Dar a conocer los documentos normativos de la escuela y el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.
- Establecer rutas de comunicación efectivas para atender las inquietudes, quejas o sugerencias de madres, padres, tutores, docentes y el alumnado.
- Convocar al colegiado para que diseñe e implemente las medidas de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición contra el acoso escolar.
- Incorporarse al colegiado y participar en las funciones que desarrolle.
- Establecer en los espacios colegiados y Consejos Técnicos Escolares las estrategias de revisión de acciones para la prevención del acoso escolar.
- Elaborar con el colegiado un plan de trabajo preventivo con enfoque de cultura de paz para evitar la aparición de casos de acoso escolar o darles la atención pertinente.
- Verificar y documentar que el personal docente aplique las acciones preventivas durante las jornadas escolares.
- Difundir las convocatorias de los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar a todo el personal educativo.
- Notificar al colegiado cuando ocurra algún caso de acoso escolar para implementar los procedimientos de atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición.
- De manera conjunta con los docentes, elaborar las actas de hechos y bitácoras para documentar los actos de acoso escolar.
- Gestionar y dar seguimiento a toda canalización que el colegiado haya considerado oportuna para brindar atención integral a NNA.

Personal docente

- Conocer y firmar los documentos normativos de la escuela y el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.
- Participar en los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Participar en colegiado para planear medidas de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y de no repetición en casos de acoso escolar.
- Implementar las acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición en casos de acoso escolar.
- Atender y escuchar respetuosamente las inquietudes del alumnado.

- Vigilar de forma sistemática la conducta y las interrelaciones entre el alumnado para detectar algún indicio de acoso escolar.
- Formar al alumnado para identificar casos de acoso escolar.
- Fomentar en el alumnado el desarrollo de habilidades socioemocionales.
- Conocer los factores de protección y de riesgo de NNA, así como los indicadores generales y específicos de riesgo de acoso escolar.
- Notificar a la autoridad inmediata cualquier sospecha o caso de acoso escolar.
- Elaborar junto con el personal directivo las actas de hechos para documentar los casos de acoso escolar y bitácoras para dar seguimiento.
- Redactar bitácoras para los incidentes de agresión.

Personal de apoyo y asistencia a la educación, asesor técnico pedagógico (ATP) y otras figuras educativas de acuerdo con la normatividad estatal vigente

- Conocer y firmar los documentos normativos de la escuela y el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.
- Participar en los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Conocer los indicadores generales y específicos del acoso escolar.
- Vigilar de manera constante la conducta y la forma de interrelación entre el alumnado para buscar indicios de acoso escolar.
- Notificar a la autoridad inmediata cualquier sospecha o caso de acoso escolar.
- Ser coparticipes en las acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición en casos de acoso escolar.

Madre, padre o tutor

- Conocer y firmar los documentos normativos de la escuela y el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.
- Conocer los procedimientos para realizar quejas y denuncias.
- Conocer los indicadores generales y específicos del acoso escolar.
- Estar alerta ante cualquier cambio de conducta que señale un indicio de acoso escolar e informar a la autoridad escolar.
- Participar en las actividades de formación con respecto al acoso escolar.
- Responsabilizarse para que se cumplan los acuerdos y compromisos establecidos entre la escuela y los involucrados en casos de acoso escolar.
- Notificar a alguna figura educativa sobre la sospecha de un posible caso de acoso escolar.

Prevención

Un plan de acciones preventivas para evitar el acoso escolar puede ser la mejor manera de anticiparse a la aparición de casos entre el alumnado. En este protocolo se proponen una serie de medidas orientadas hacia las prácticas restaurativas, para construir en los planteles educativos un tipo de convivencia escolar en donde los conflictos se resuelvan de manera pacífica y las niñas, niños y adolescentes puedan reconocer y expresar sus emociones de manera asertiva; las y los estudiantes tengan voz y voto, y no se sientan excluidos y estigmatizados.

En este apartado también se presentan algunas medidas de organización de la escuela, relacionadas con la información, la difusión, la formación y la gestión escolar. Acciones preventivas sobre el ciberacoso y factores de riesgo y protección.

Medidas para transformar la convivencia escolar

Enseguida se presentan cuatro aspectos de la convivencia escolar y sus respectivas medidas de implementación para llevarse a cabo en los planteles educativos como parte de un plan de prevención contra el acoso escolar.

1. Resolución pacífica de conflictos

La escuela es un espacio, al igual que otros, en el que existe interacción humana donde pueden surgir conflictos debido a esta interrelación constante. Así, cuando los conflictos son resueltos o abordados de manera violenta, afectan las relaciones interpersonales, facilitan la aparición del acoso escolar y crean ambientes desfavorables para el aprendizaje, dificultando la labor docente.

El proceso de construir una cultura de paz implica el reto de abordar los conflictos como oportunidades de aprendizaje donde convergen objetivos, posturas, necesidades y/o intereses distintos que se perciben incompatibles o contrapuestos; pero que tienen que coincidir en algún punto para poder lograr una solución o una transformación del conflicto hacia direcciones más constructivas para las partes. Para más información se sugiere consultar el cuadernillo de "[Resolución de conflictos en los centros escolares. ¿Cómo mejorar la convivencia en su centro escolar?](#)".

1.1 Acciones para la resolución pacífica de conflictos

- Involucrar a la comunidad escolar, en especial a las y los educandos, en el desarrollo de habilidades y el aprendizaje de estrategias para la resolución de conflictos.
- Utilizar los conflictos como situaciones de aprendizaje al permitir en su resolución el desarrollo de habilidades socioemocionales, el respeto a los

derechos humanos, la formación y práctica de valores para la paz, con la finalidad de transformar la visión negativa que se tiene sobre éstos.

- Fomentar el pensamiento creativo en el alumnado, de tal manera que beneficie el proceso de búsqueda de alternativas pacíficas para la resolución de conflictos.
- Implementar experiencias de aprendizaje orientadas a desarrollar habilidades de cooperación, negociación y mediación para la resolución de conflictos.
- Reconocer la responsabilidad del personal educativo del plantel de intervenir inmediatamente ante la manifestación de un conflicto para evitar que este se agrave y genere una agresión verbal, física o ambas.

2. Desarrollar habilidades socioemocionales en Niñas, Niños y Adolescentes

Las habilidades socioemocionales están relacionadas con el reconocimiento, manejo y expresión de manera adecuada de las emociones, lo que implica desarrollar capacidades en NNA para identificar lo que sienten así como para expresarlo de manera asertiva; regular la impulsividad para actuar en pro de ellos mismos, sin dejar de considerar a los otros; desarrollar la tolerancia a la frustración; fomentar la empatía, comprender el impacto que la expresión emocional y el comportamiento puede tener en uno mismo y en los demás, así como la capacidad para reconocer y respetar las emociones de todos.

Al ubicarse dentro del contexto educativo, estas conductas se traducen en una actitud colaborativa, mayor motivación para el aprendizaje que contribuye a la mejora del rendimiento académico y de las relaciones entre los integrantes de la comunidad escolar, las cuales se hacen más armónicas, pacíficas e inclusivas.

Debido a lo anterior, es de gran importancia que en los planteles educativos se promueva el desarrollo de habilidades socioemocionales como un factor que contribuye a la prevención del acoso escolar, consultar "[Promover la cultura de paz en y desde nuestra escuela. Fichero de actividades didácticas](#)".

2.1 Acciones para el desarrollo de habilidades socioemocionales en NNA

Implementar actividades para que los estudiantes se conozcan, acepten lo que son y trabajen en mejorar su autoestima con el objetivo de que desarrollen actitudes de respeto y cuidado de sí mismo y de los demás.

- Desarrollar habilidades en NNA para identificar lo que sienten, así como para expresarlo de manera asertiva; regular la impulsividad y las experiencias emocionales que sean perjudiciales para ellos o los demás; fomentar la tolerancia a la frustración y la resiliencia para afrontar las situaciones adversas.
- Fomentar actividades que enseñen al alumnado a encontrar las causas de sus reacciones emocionales a través de la reflexión con el fin de que encuentren formas de regularlas y expresarlas.
- Promover las reacciones empáticas en el alumnado para desarrollar conductas prosociales basadas en el reconocimiento y legitimización de las emociones y puntos de vista de los demás.

- Desarrollar habilidades en NNA para establecer relaciones interpersonales de manera pacífica e inclusiva, mediante el respeto propio y hacia los demás, el reconocimiento y el aprecio de la diversidad, el rechazo a la discriminación, el trabajo colaborativo, entre otras.
- Implementar actividades para que los estudiantes comprendan y hagan suyos los acuerdos de convivencia en los ámbitos de familia, la escuela y la comunidad.
- Fomentar la participación de NNA, por igual en la realización de tareas domésticas, en la elaboración de acuerdos familiares y en la valoración de todos los integrantes de la familia, sin importar su género o edad.
- Crear espacios confiables y seguros en la escuela en donde el alumnado pueda expresar lo que siente con respecto a situaciones que le generen conflicto.

3. Favorecer un Clima escolar inclusivo

Para la construcción de una cultura de paz en las escuelas, es indispensable configurar el espacio escolar como un lugar en el que se aprende colaborativamente a convivir con los semejantes y los diferentes, a respetar las normas de manera reflexiva y a formar parte de un grupo de referencia. Se requiere construir un espacio que genere la sensación de seguridad básica, en donde niñas, niños y adolescentes se sientan valorados, reconocidos y le encuentren sentido a lo que aprenden, disminuyendo las Barreras para el Aprendizaje y la Participación (BAP); de tal manera que no se sientan excluidos y estigmatizados.

Según Milicic Nevá y Arón María (2017), en su libro: “Clima social escolar: ¿Un espacio tóxico o un espacio nutritivo?”⁶, los climas tóxicos, que aquí llamaremos climas desfavorables al aprendizaje, se centran en el déficit y en los problemas de los estudiantes, lo que genera que su autoestima se debilite. Los climas desfavorables al aprendizaje están justificados en los modelos autoritarios de disciplina. En ellos se caracteriza a la actividad educativa como una actividad de corrección. Se focaliza en los errores y en el déficit de niñas, niños y adolescentes.

Por el contrario, un clima escolar nutritivo es aquel en el que los profesores son sensibles a las necesidades de los estudiantes y se centran en sus fortalezas más que en sus debilidades. Es decir, se valora y respeta la dignidad de todas las niñas, niños y adolescentes, en donde se les incluye valorando sus diferencias, se les escucha y se les permite opinar y participar en asuntos relacionados con las decisiones de la escuela.

Es indudable que las manifestaciones violentas en las escuelas mantienen una correlación muy cercana con el tipo de gestión de la disciplina de cada institución; cuanto más rígida, más violencia se genera. A pesar de que ésta se genera por factores externos al ámbito escolar, una parte importante es favorecida por

⁶ Milicic, N. y Arón, A. M. (2017). *Clima social escolar: ¿Un espacio tóxico o un espacio nutritivo? Somos Maestras.*

desconocimiento sobre el tema, omisiones del personal educativo u otros climas desfavorables al aprendizaje.

3.1 Acciones para favorecer un clima escolar inclusivo en los planteles educativos

- Apoyar a las y los educandos que presentan rezago académico o que enfrentan situaciones de riesgo social.
- Visibilizar y erradicar cualquier forma de discriminación o intolerancia basada en prejuicios.
- Reconocer y atender las necesidades educativas de NNA.
- Impulsar la reflexión entre NNA para valorar y respetar su diversidad y favorecer el desarrollo de una convivencia armónica.
- Valorar y atender la diversidad: de género, orientación sexual, identidad, cultura, religión, lengua, etnia, condiciones y ritmos para el aprendizaje.
- Desarrollar actividades que permitan reflexionar a NNA sobre la perspectiva de género.
- Garantizar la participación e igualdad de derechos de NNA.
- Implementar actividades que promuevan el sentido de pertenencia al grupo, la escuela, comunidad, nación y el mundo.
- Fomentar el trabajo colaborativo: aprender a trabajar y compartir con otros.
- Valorar y respetar la dignidad de NNA.
- Gestionar, por medio de la vinculación institucional, programas sociales para aquellas alumnas y alumnos que presentan rezago académico o que enfrentan situaciones de riesgo social.

4. Gestión escolar democrática y participación infantil y adolescente

Para la implementación de una gestión escolar democrática es necesario partir desde el reconocimiento de que NNA son sujetos de derechos, actores sociales capaces de expresar sus opiniones y decisiones, y de asumir compromisos y responsabilidades, así como de contribuir en la transformación de su realidad. De tal manera que este tipo de gestión implica valorar sus opiniones y propuestas en los asuntos que les afectan para tomar decisiones en conjunto con el alumnado.

En este sentido NNA ponen en práctica los valores de la democracia, aprendiendo la importancia y el papel que juegan los derechos humanos en su vida a través de responsabilidades sociales, con la finalidad de que las y los alumnos exijan la garantía y el respeto de éstos para ejercerlos con libertad. Algunos ejemplos de estas prácticas son: construir y actualizar reglamentos o acuerdos de convivencia con la participación de todo el alumnado; realizar consultas para tomar decisiones colectivas acerca de la vida escolar; crear y asegurar el funcionamiento de instancias de participación y representación; promover un ambiente de confianza, respeto, prevención y atención de conductas de riesgo, entre otras. Estas prácticas se pueden llevar a cabo apoyándose en las asambleas escolares y en los proyectos escolares. Para más información se sugiere consultar [“La escuela como espacio de participación infantil y adolescente para la formación ciudadana”](#)

4.1 Acciones para implementar una gestión escolar democrática y la participación infantil y adolescente

- Orientar el contenido de normas y reglamentos en función de principios éticos, enfoque de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, contruidos de manera participativa, aplicados de manera consistente y justa.
- Crear instancias de representación conformadas por los distintos grupos de la escuela, a través de procedimientos participativos y equitativos.
- Implementar procedimientos de participación que permitan a NNA sentirse escuchados, opinar y decidir sobre los diversos asuntos escolares.
- Impulsar la realización de asambleas estudiantiles.
- Buscar la participación de los estudiantes en proyectos de acción social comunitaria.
- Involucrar a las madres, padres o tutores en las decisiones para la mejora de la escuela.
- Tomar en cuenta las propuestas o ideas de NNA para implementarlas en la organización del plantel educativo.

Medidas de organización de la escuela para prevenir el acoso escolar

Junto a las propuestas para mejorar la convivencia escolar, se presentan a continuación algunas medidas preventivas que pueden organizar los planteles educativos apoyándose en las supervisiones y las autoridades educativas locales, mismas que pueden enfocarse en acciones de información y difusión, formativas, de gestión escolar y medidas específicas contra el ciberacoso.

1. Acciones de difusión, promoción e información

- Difundir ante la comunidad escolar el Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica, así como de otra normatividad aplicable;
- Organizar campañas de sensibilización dirigidas a toda la comunidad escolar sobre temas vinculados al acoso escolar.
- Coordinar y elaborar jornadas escolares y campañas de información y sensibilización en colaboración con otras instituciones públicas, académicas, de la sociedad civil o medios de comunicación, con la finalidad de reforzar las estrategias de prevención por medio de actividades educativas, culturales y recreativas relacionadas con fomentar el sentido de comunidad, la cohesión grupal, el desarrollo de habilidades socioemocionales, así como los climas escolares inclusivos y democráticos.
- Promover acciones educativas relacionadas con la difusión: elaboración de carteles, infografías, actividades culturales, exposiciones o eventos que versen sobre la temática del acoso escolar; entre otros.

2. Acciones de formación sobre la problemática del acoso escolar y posibles estrategias de intervención

- Ofertar cursos a directivos, docentes, personal de apoyo y asistencia a la educación, ATP y otras figuras educativas de acuerdo con la normativa estatal vigente, en temas vinculados al acoso escolar (sentido de comunidad, cohesión grupal, solidaridad, cultura de paz, resolución pacífica de conflictos, prácticas restaurativas, desarrollo de habilidades socioemocionales, derechos humanos, participación infantil e interés superior de la niñez, entre otros).
- Implementar talleres para madres, padres o tutores de NNA en temas como el acoso escolar y el desarrollo de habilidades socioemocionales en sus hijas e hijos.
- Formar en procedimientos de resolución pacífica de conflictos y gestión escolar democrática.
- Desarrollar mecanismos que permitan promover y confirmar la formación anual de todas las figuras educativas participantes.

3. Acciones de gestión escolar

- Incluir en sus planes de mejora continua procedimientos y medidas que mejoren la convivencia escolar y promuevan un ambiente libre de violencia.
- Planeación didáctica que incluya experiencias de aprendizaje que imparta tanto el personal docente, como personal especializado externo, invitado a través de la vinculación institucional, para fomentar el sentido de comunidad, la cohesión grupal, el desarrollo de habilidades socioemocionales, así como climas escolares inclusivos y democráticos.
- Realizar alianzas o convenios de colaboración con instituciones públicas, académicas, de la sociedad civil o medios de comunicación, con la finalidad de reforzar las estrategias para prevenir el acoso escolar.
- Identificación de lugares de posible riesgo dentro de los planteles educativos para implementar mecanismos de cuidado de la comunidad escolar.
- Promover la cultura de la denuncia dentro y fuera del plantel educativo en contra del acoso escolar.
- Gestionar e implementar procedimientos de quejas y denuncias como los siguientes:
 - a) Colocar un buzón de quejas para el alumnado y sus madres, padres o tutores.
 - b) Dar a conocer las vías de comunicación para hacer llegar una queja o consulta sobre acoso escolar.

4. Acciones preventivas contra el ciberacoso

Las mayores controversias en torno a la presencia de celulares y el uso de redes sociales en los espacios educativos se centran en prohibirlos de manera determinante, sin embargo, restringir el uso de estos dispositivos por temor a los riesgos que podrían enfrentar, limita el desarrollo de habilidades para su manejo y oportunidades futuras. Hoy en día los espacios digitales están presentes en todos los aspectos de la vida cotidiana desde hablar con familiares, conocer gente, aprender

cosas nuevas, postularse para un nuevo empleo, viajar e investigar. Aunque esto pueda parecer una obviedad, su consideración nos invita a pensar en cómo está configurado ese espacio en el que se presentan problemáticas como el ciberacoso.

Para que NNA comprendan la importancia del uso responsable de la tecnología, se requiere pensar en espacios formativos de diálogo que permitan concientizar sobre el contenido que se comparte en la red y fomentar la empatía para reconocer qué acciones y actitudes ocasionan daño y violentan la privacidad de los demás.

Enseguida se enlistan algunas acciones específicas para prevenir el ciberacoso:

- Establecer vínculos con instituciones encargadas de la ciberseguridad.
- La alfabetización digital, debe incluir recomendaciones para un uso responsable y seguro de las plataformas digitales y debe empezar desde edades tempranas.
- Es necesario hablar con niñas, niños y adolescentes sobre las ventajas y los riesgos de la tecnología; informarles, formarles y sensibilizarles.
- Formar a las y los adolescentes para que ayuden a los más pequeños, sobre todo, en cómo afrontar los riesgos y salir de situaciones embarazosas.
- Diseñar un programa de sesiones de trabajo y sensibilización con madres, padres o tutores, con el objetivo de realizar acciones de alfabetización digital, medidas de prevención y formación de NNA en temas del uso de plataformas virtuales.
- Seleccionar temas y contenidos para reflexionar con el alumnado, como los siguientes:
 - a) ¿Puede haber algún comportamiento delictivo detrás de ciertas conductas con los medios digitales?
 - b) La intimidación y el anonimato en la red: qué es y cómo la concebimos y ejercitamos, ¿por qué hacemos en Internet cosas que no haríamos nunca en la vida real? Privacidad y datos personales.
 - c) Ciberacoso: definición, formas y consecuencias.
 - d) Redes sociales: uso adecuado y errores más frecuentes.

5. Factores de protección y de riesgo

Otras formas de prevención del acoso escolar están relacionadas con factores de protección y de riesgo para niñas, niños y adolescentes en los ámbitos personal, escolar, familiar y social. Considerar estos aspectos ayuda a valorar los niveles de riesgo o protección que pueden beneficiar o afectar a NNA y, a partir de ahí, considerar las medidas pertinentes para fortalecerlos. En la siguiente tabla se enlistan algunos factores de protección y de riesgo enmarcados en su correspondiente ámbito.

Factores de protección y de riesgo		
Factor protector	Ámbito	Factor de riesgo
Buen desarrollo de habilidades sociales y emocionales, asertividad, autoestima. Estabilidad emocional. Dar y recibir afecto. Ser respetado y reconocido	Personal (niñas, niños y adolescentes)	Posible maltrato psicológico, carencia de habilidades personales y sociales, escasa autoafirmación, falta de comunicación, barreras para el aprendizaje, entre otros.
Se fomenta el respeto mutuo, la aceptación y valoración de la diversidad, la cooperación, la solidaridad, el desarrollo de habilidades socioemocionales, la empatía, la resolución pacífica de conflictos, la inclusión, la equidad e igualdad, el respeto a los derechos humanos.	Escolar	No existe la colaboración, carencia de prácticas inclusivas, equitativas y trato igualitario. Se promueve el trato discriminatorio. Existen normas rígidas y arbitrarias. Se fomenta la competencia y el individualismo. Algunas formas de agresión son toleradas.
Estilo de crianza democrático, saber escuchar, negociar, respeto mutuo, buena comunicación, acompañamiento al usar los medios digitales, relación con el plantel educativo. Interacción positiva con los integrantes de la familia.	Familiar	Estilo autoritario y coercitivo, falta de límites y respeto, aislamiento familiar. Carencia de afecto, apoyo y desinterés familiar.
Resolución de conflictos, uso creativo y positivo del tiempo libre, grupos de apoyo, recursos sociales, atención y valoración de la diversidad, inclusión, trato igualitario, no discriminación.	Social	Modelos de violencia y acoso, alta conflictividad social, valores sociales competitivos, prejuicios y discriminación. Sobreestimulación de contenido audiovisual (películas, series, televisión, videojuegos, etc.) que sugieren que las metas o el triunfo se obtiene por medios violentos. Enfrentan situaciones de aislamiento y rechazo social, tienen pocos amigos y carecen de redes de apoyo para ser defendidos. Tienen poca integración al grupo.
<i>Nota. Secretaría de Educación Pública (s/f). Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica. SEP.</i>		

Atención ante casos de acoso escolar

La atención se centrará en cuatro momentos conformados por la detección, notificación, intervención y seguimiento que el plantel educativo deberá desplegar para determinar si los hechos pueden ser considerados como acoso escolar o no, todo bajo los principios del interés superior de la niñez, el respeto a la dignidad y los derechos humanos.

Cabe señalar que el principal encargado de ejecutar los procedimientos de atención ante casos de acoso escolar es el personal docente en acompañamiento de la dirección y a partir de las decisiones que se tomen en colegiado, no obstante, todas las figuras educativas deben ser partícipes en los procedimientos de atención por lo que, deberán tomar la responsabilidad de implementar las acciones aquí señaladas en la ausencia de la autoridad educativa del plantel u otra figura educativa responsable.

Detección

La detección está relacionada con la observación y tiene por objetivo reconocer comportamientos específicos en el alumnado, tarea que debe realizarse de manera constante dentro de las aulas y en la escuela por parte de toda la comunidad escolar.

Para ello, es conveniente emplear una serie de indicadores de riesgo generales y específicos que ayuden a identificar los posibles casos de acoso escolar, cabe señalar que éstos no necesariamente indican que exista un caso de este tipo, o que se puedan usar para elaborar un diagnóstico. Los indicadores sólo deben ser utilizados como señales de que en el aula o en la escuela existe una situación de riesgo que podría ser o derivar en un caso de acoso escolar.

Por esta razón, es conveniente utilizar los indicadores generales como señales de que una o un alumno está enfrentando algún problema y los específicos como indicios de que la interacción entre pares puede ser conflictiva y podría derivar hacia situaciones de acoso escolar.

INDICADORES GENERALES DE RIESGO DE ACOSO ESCOLAR⁷

- a) Temor de ir al baño.
- b) Cambios notorios en los hábitos alimentarios (por exceso o disminución).
- c) Crisis de llanto sin explicación.
- d) Sensibilidad extrema.
- e) Dificultades en la integración a grupo de iguales.
- f) Negarse a ir o permanecer en la escuela.
- g) Incontinencia urinaria.
- h) Evasión de la participación en juegos o actividades grupales.
- i) Negativa repentina a participar en actividades físicas.
- j) Descenso brusco del rendimiento escolar.
- k) Cambios bruscos en el estado de ánimo.
- l) Tendencia a quejarse mucho, ser exigente o aislado.

INDICADORES ESPECÍFICOS DE ACOSO ESCOLAR⁸

Acoso Físico	Agresiones físicas a la persona	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le dan golpes, empujones, jalones o patadas 2. Le escupen 3. Le jalen o cortan el cabello 4. Le hacen tropezar 5. Le agreden con algún objeto 6. Le mojan 7. Le ensucian el uniforme 8. Le obligan a participar en peleas
	Deterioro patrimonial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le quitan sus pertenencias 2. Le esconden sus útiles o ropa 3. Le quitan su dinero 4. Le destruyen sus cosas 5. Le quitan su refrigerio

⁷ Secretaría de Educación Pública (s/f). *Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica*. SEP. https://dggeyet.sep.gob.mx/convivencia_escolar/publicaciones/Orientaciones_211216.pdf

⁸ Con base en:

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2023). *Ciberacoso: Qué es y cómo detenerlo. Lo que los adolescentes quieren saber acerca del ciberacoso*. UNICEF. <https://www.unicef.org/es/end-violence/ciberacoso-que-es-y-como-detenerlo>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (s/f). *¿Cómo prevenir el acoso escolar?* UNICEF. <https://www.unicef.es/acoso-escolar-bullying>

Lorenzo Sánchez Pardo, L., Crespo Herrador, G., Aguilar Moya, R., Bueno Cañigral, F. J., Aleixandre Benavent, R. y Valderrama Zurián, J. C. (2016). *Los adolescentes y el ciberacoso*. Martín Impresores. <https://www.fundacioncsz.org/ArchivosPublicaciones/292.pdf>

Secretaría de Educación Pública (s/f). *Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica*. SEP. https://dggeyet.sep.gob.mx/convivencia_escolar/publicaciones/Orientaciones_211216.pdf

INDICADORES ESPECÍFICOS DE ACOSO ESCOLAR⁸

Acoso verbal	Agresiones y descalificaciones directas o indirectas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se burlan de él/ella 2. Le insultan 4. Le dicen groserías 5. Le gritan 6. Le ponen apodos denigrantes 7. Le retan a pelear
Ciberacoso	Difusión de información personal, real o falsa, del agredido sin su consentimiento, rebasa los límites del aula y la escuela, puede llegar a innumerables personas de manera inmediata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicaciones ofensivas sobre él/ella 2. Le mandan mensajes hirientes 3. Difunden imágenes o videos de él/ella 4. Le roban sus contraseñas 5. Comparten su información personal 6. Le crean un perfil falso en redes sociales 7. Extraen su información personal 8. Bloquean el acceso a sus cuentas 9. Le registran en páginas riesgosas
Acoso socioemocional	Lesión de la autoestima y relaciones interpersonales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le critican 2. Le ponen apodos denigrantes 3. Le discriminan 4. Le ignoran 5. Le culpan sin razón 6. Le marginan de juegos o fiestas 7. Le segregan de equipos de trabajo 8. Le dejan de hablar 9. Divulgan rumores de su persona

Así, parte de las acciones que se deben de llevar a cabo en la detección, son las siguientes:

- Observar y reconocer comportamientos específicos de NNA o en su caso, atender las inquietudes y quejas del alumnado, madres, padres o tutores.
- Escuchar atentamente sin prejuizar la veracidad de los hechos.
- Emplear los indicadores de riesgo para identificar la presencia de las características del acoso escolar: intención, duración y repetición.
- Salvaguardar la integridad de alumnas y/o alumnos implicados.
- Llamar a los servicios de seguridad y/o emergencia cuando la situación ponga en riesgo la integridad de los involucrados

Notificación

La notificación es la acción en la que un miembro de la comunidad escolar informa a las autoridades educativas escolares sobre una sospecha o confirmación de acoso escolar, en dichas situaciones el proceso a seguir será el siguiente:

- Informar inmediatamente por escrito al director/a o la autoridad inmediata del plantel sobre el posible caso de acoso escolar.
- Analizar en colegiado para determinar si los hechos corresponden a un caso de acoso escolar.
- Documentar las evidencias recabadas o presentadas por el alumnado, madres, padres o tutores, como son: testimonios, imágenes, audios y videos; en casos de ciberacoso, los sitios web o redes sociales con el contenido multimedia que vulneran a un menor.
- Citar y comunicar en reuniones diferentes a las madres, padres o tutores de la víctima y de la o el estudiante que realizó la conducta de acoso escolar, para informarles sobre los hechos ocurridos.
- En casos de ciberacoso, orientar a la madre, padre o tutores de la víctima para que hagan la denuncia correspondiente a la Unidad de Policía Cibernética de la Fiscalía General de Justicia de la entidad federativa y presenten la evidencia multimedia que vulnera al menor para que el contenido sea bajado de los sitios web y/o redes sociales.
- En el caso de que la situación detectada no reúna las características para ser considerada como acoso escolar, deberá documentarse en bitácoras (anexo 3) y notificarse a madres, padres o tutores y atenderse como una situación de conflicto que puede ser resuelta a través de estrategias como el diálogo, la negociación entre las partes o la mediación.
- Toda sospecha o confirmación de acoso escolar deberá ser informada a las autoridades educativas escolares y, en caso de que se determine a las autoridades competentes, de lo contrario se incurre en actos de omisión con disposiciones administrativas y legales para los servidores públicos.

Intervención

La intervención es la respuesta que los planteles educativos dan ante una notificación de acoso escolar y consta de una serie de acciones realizadas en colegiado tras confirmar el caso, encaminadas a documentar los hechos, establecer medidas de protección y acompañamiento, así como instaurar actividades restaurativas y formativas. Por lo tanto, se tiene que implementar el siguiente procedimiento:

- Recabar toda la información disponible para que la o el docente en conjunto con el personal directivo redacten las actas de hechos (anexo 1 y 2) y establezcan los acuerdos con la víctima, estudiante que ejerció la conducta de acoso escolar y sus familiares o representantes.
- Redactar una carta compromiso donde el directivo recabe la firma de la o el alumno que realizó la conducta de acoso escolar o ciberacoso donde él o ellas se comprometa a rectificar su actitud y comportamiento y la madre, padre o tutor se responsabiliza a cumplir los acuerdos establecidos por el colegiado.

- Establecer en colegiado las medidas de acompañamiento pedagógico, salvaguarda y vigilancia para la víctima, estudiante que ejerció la conducta de acoso escolar y los espectadores, así como para determinar los casos que requieran ser canalizados.
- Hacer recomendaciones a la madre, padre o tutor de los involucrados para resguardar su integridad fuera del plantel educativo como: acompañarle a la entrada y salida de la escuela, supervisar periódicamente sus recorridos, estar en comunicación con el personal de la escuela, observar sus estados de ánimo y conductas, entre otros.
- Instrumentar acciones restaurativas y formativas al interior del plantel educativo para recuperar la convivencia escolar armónica en la comunidad escolar.

Seguimiento

El personal directivo junto con el personal docente involucrado debe llevar a cabo actividades que le permitan tener conocimiento de la evolución de los casos de acoso escolar que se presenten, así como un registro de los mismos, tales como:

- Dar acompañamiento pedagógico a la víctima, así como al estudiante que realizó la conducta de acoso escolar y a los espectadores.
- Registrar el progreso del acompañamiento pedagógico brindado a los involucrados dentro del plantel educativo en una bitácora (anexo 3).
- Establecer temporalidad y vías de comunicación con las madres, padres o tutores de todos los involucrados para informarles el progreso del acompañamiento.
- Cuando en colegiado se haya determinado la canalización del caso, recabar con las madres, padres o tutores las constancias o evidencias de la atención brindada por la institución especializada. En caso de que se nieguen a cumplir con esta acción, solicitarles que notifiquen su decisión por escrito al directivo y dar aviso al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).
- Verificar el cumplimiento de los acuerdos por parte de la o el alumno que ejerció la conducta de acoso escolar.
- En caso de que no se cumplan los acuerdos por parte de la o el alumno que ejerció la conducta de acoso escolar, avisar a la madre, padre o tutor para reafirmar su compromiso en la rectificación de la conducta de la o el menor.
- Establecer un sistema de registro de los casos de acoso escolar al interior del plantel educativo.
- Reportar a la autoridad educativa estatal, de manera periódica, los casos de acoso escolar registrados en las escuelas.

Medidas de no repetición

Las medidas de no repetición están orientadas a reforzar las prácticas, procedimientos y estrategias de prevención después de que un caso de acoso escolar ha sucedido, con el objetivo de restaurar la convivencia pacífica en el plantel educativo. Por esta razón, es indispensable realizar las siguientes acciones para lograrlo:

- Revisar la estrategia de prevención del plantel educativo contra el acoso escolar para evaluar su pertinencia y eficacia, así como realizar las modificaciones necesarias.
- Realizar un análisis en el que toda la comunidad escolar participe para identificar factores de riesgo que puedan propiciar una situación de acoso escolar.
- Diseñar y ejecutar un plan de acción con la información recabada en el análisis de riesgos para ajustar la estrategia de prevención.
- Recuperar los casos de acoso escolar (sin mencionar datos específicos o nombres de los implicados) con el propósito de reforzar actividades preventivas para evitar la repetición de los mismos.
- Reafirmar el compromiso del personal educativo, de madres, padres o tutores de cumplir con la normatividad, sus responsabilidades y participar activamente contra el acoso escolar.
- Evaluar la pertinencia de los mecanismos de denuncia dentro de plantel educativo, con el objetivo de identificar deficiencias y áreas de mejora.
- Instaurar asambleas en las aulas de manera periódica, en el que se aborden los conflictos de forma temprana y se resuelvan de manera pacífica.

Directorio de instancias de atención al acoso escolar⁹

Para mejorar el sistema de protección de la niñez y la adolescencia, así como la prevención y la atención de la problemática de acoso escolar en las escuelas, es fundamental fortalecer la coordinación y la colaboración entre instituciones encargadas del bienestar infantil, la justicia, la educación y la salud.

A continuación, se presenta una lista de instituciones a las que puede recurrir la comunidad escolar para solicitar apoyo cuando se presenten casos de acoso escolar en los planteles educativos.

Dependencia o Instancia	Atribuciones
<p>Educatel. Acoso Escolar Quejas y Denuncias Teléfono: 80-01-12-26-76 Página: https://contacto.sep.gob.mx/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar e informar vía telefónica de manera cálida, ágil, oportuna y veraz a toda la ciudadanía interesada sobre los diversos trámites, servicios y programas del sector educativo.
<p>Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México Dirección: Av. Universidad #1449, Col. Pueblo Axotla, Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México. Teléfono: 55-52-29-56-00 Ext. 1102 Correo: cdhdf@cdhdf.org.mx</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas y asesoría jurídica para la defensa de los derechos humanos
<p>911 Emergencias Teléfono: 911</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Da atención a emergencias médicas, de seguridad y protección civil. • Pueden brindar primeros auxilios en las emergencias médicas más frecuentes. • Incorpora protocolos para dar atención especializada para las víctimas de violencia de género.

⁹ Las instituciones aquí referidas son del ámbito federal o corresponden a la Ciudad de México, sin embargo, cada AEL deberá incluir las equivalentes en su entidad federativa.

Dependencia o Instancia	Atribuciones
<p>Consejo Ciudadano de la Ciudad de México Talleres de prevención, apoyo psicológico y jurídico Dirección: <i>Cuauhtémoc</i> Calle Amberes #54, Col. Juárez, Cuauhtémoc, C.P. 06600 Ciudad de México. <i>Iztapalapa</i> Av. Luis Hidalgo Monroy #100, Col. San Pablo, Iztapalapa, C.P. 09000, Ciudad de México. <i>Azcapotzalco</i> Calle Morelos y Pavón #33, Centro de Azcapotzalco, Azcapotzalco, C.P. 02000, Ciudad de México. <i>Benito Juárez</i> Calle Tintoreto #39, Col. Nonoalco, Benito Juárez, C.P. 03700, Ciudad de México. WhatsApp: 55-55-33-55-33</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda apoyo psicológico o jurídico gratuito, así como talleres en educación básica, media superior y superior en temas relacionados a las redes sociales, acoso escolar y prevención de conflictos.
<p>Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE C) Denuncias por abuso de funciones o encubrimiento Página: https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/denuncia#top</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir e investigar denuncias ciudadanas por faltas administrativas o actos de corrupción cometidas por servidores públicos federales y por personas físicas o morales privadas, vinculadas con actos de gobierno. Todas las denuncias que se reciben son guardadas y procesadas a través de esta plataforma SIDE C de la Secretaría de la Función Pública.
<p>Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) Quejas de casos de discriminación Dirección: Londres #247, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México. Teléfonos: 80-05-43-00-33 55-52-62-14-90</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de recibir y resolver las quejas por presuntos actos discriminatorios cometidos por particulares o por autoridades federales en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, desarrolla acciones para proteger a todos los ciudadanos y las ciudadanas de toda distinción o exclusión basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad,

Dependencia o Instancia	Atribuciones
<p>Correo: quejas@conapred.org.mx</p> <p>Página: https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=queja&id=71&id_opcion=116&op=116</p>	<p>discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, que impida o anule el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.</p>
<p>Unidad de Atención a la Diversidad Sexual (UNADIS)</p> <p>Dirección: Calle Fernando de Alva Ixtlilxóchitl #185, Piso 1, Col. Tránsito, C.P. 06820, Cuauhtémoc, Ciudad de México.</p> <p>Teléfonos: 55 8957 3477 Ext. 141 <i>Línea de no discriminación</i> 55 5658 1111 <i>Atención urgente información</i> 55 2858 6265 <i>Canalización y Contención</i> 55 4611 8811</p> <p>Correo: unadis.atencion@gmail.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona la información y orientación necesaria para canalizar hacia atenciones especialmente diseñadas para mitigar la condición de vulnerabilidad y desventaja social de las personas de la Diversidad Sexual y de Género en la Ciudad de México
<p>Procuraduría Federal de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes.</p> <p>Dirección: Calle Francisco Sosa #439, Col. del Carmen, C.P. 04100, Coyoacán, Ciudad de México. Prolongación Xochicalco # 1000, Edificio B, Col. Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Benito Juárez, Ciudad de México</p> <p>Teléfonos: 55 3003 2200 Ext. 4429 55 560 40127 Ex. 6240 55 5604 6928</p> <p>Correo: oliver.castaneda@dif.gob.mx ppdnna@dif.cdmx.gob.mx</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protección y Restitución de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes • Atención a niñas, niños o adolescentes de quienes se ha recibido notificación que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad.

Dependencia o Instancia	Atribuciones
<p>Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM)</p> <p>Dirección: Dr. José María Vértiz #852, piso 5, Col. Narvarte, C.P. 03020, Ciudad de México.</p> <p>Teléfono: 55 5209 8800 Ext. 30370</p> <p>Correo: conavim@segob.gob.mx</p>	<ul style="list-style-type: none"> Órgano Administrativo Desconcentrado (OAD), dependiente de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), con atribuciones específicas en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.
<p>Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA)</p> <p>Dirección: Abraham González #48 Col. Juárez, C.P. 06699, Ciudad de México</p> <p>Teléfono: 55 5728 7300</p> <p>Correo: atencionciudadana@segob.gob.mx</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analiza, define, propone y articula las políticas públicas para garantizar que niñas, niños y adolescentes ejerzan sus derechos humanos.
<p>Sistema Nacional para el Desarrollo Integral para la Familia (SNDIF)</p> <p>Dirección: Emiliano Zapata #340, Col. Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Benito Juárez, Ciudad de México</p> <p>Teléfono: 55 3003 2200 Ext. 3700 y 3702</p> <p>Correo: atencion_ciudadana@dif.gob.mx</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organismo encargado de la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
<p>Hospital Infantil de México Federico Gómez</p> <p>Dirección: Dr. Márquez #162, Col. Doctores, C.P. 06720, Ciudad de México.</p> <p>Teléfono: 55 5228 9917</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de asistencia en pro de la salud para la población infantil.

Dependencia o Instancia	Atribuciones
<p>Correo: transparencia@himfg.edu.mx</p>	
<p>Centro de Atención Múltiple No. 101 (Clínica de Conducta) Dirección: Presidente Masaryk, Col. Polanco 1ª Sección, C.P. 11510, Ciudad de México. Teléfono: 55 2589 4533</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostica y atiende problemas de conducta en niñas, niños y adolescentes.
<p>Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro" Dirección: San Buenaventura #86, Col. Belisario Domínguez, C.P. 14080, Tlalpan, Ciudad de México. Teléfonos: 55 5573 4866 y 55 5573 4955 Ext. 108 Correo: capacitacionhpijnn@gmail.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece atención en salud mental para menores de edad con problemas psiquiátricos y del comportamiento.

ANEXOS

Por lo anterior, **se acuerda:**

PRIMERO: Que el Directivo de la institución educativa y el personal que éste designe darán atención a la denuncia del probable caso de acoso escolar, apegando sus actuaciones a lo establecido en los Lineamientos para el Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica, la Ley _____ de la entidad federativa de _____, el Protocolo Local para _____ el acoso escolar en la entidad federativa de _____ y demás normatividad aplicable.

SEGUNDO: (Enunciar los acuerdos establecidos)

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

Se da por concluida la reunión a las ____ horas del día ____ del mes de _____ del año _____ firmando de conformidad las personas que estuvieron presentes.

Nombre y firma del directivo o figura educativa encargada de la escuela

Nombre y firma de la madre, padre o tutor

AVISO DE PRIVACIDAD¹⁰

¹⁰ Incluir el aviso de privacidad del uso de datos personales de acuerdo con la normatividad estatal vigente.

Por lo anterior, **se acuerda:**

PRIMERO: Que el Directivo de la institución educativa y el personal que éste designe darán atención a la denuncia del probable caso de acoso escolar, apegando sus actuaciones a lo establecido en los Lineamientos para el Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica, la Ley _____ de la entidad federativa de _____, el Protocolo Local para _____ el acoso escolar en la entidad federativa de _____ y demás normatividad aplicable.

SEGUNDO: (Enunciar los acuerdos establecidos)

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

Se da por concluida la reunión a las ____ horas del día ____ del mes de _____ del año _____ firmando de conformidad las personas que estuvieron presentes.

Nombre y firma del directivo o figura educativa encargada de la escuela

Nombre y firma de la madre, padre o tutor

AVISO DE PRIVACIDAD¹¹

¹¹ Incluir el aviso de privacidad del uso de datos personales de acuerdo con la normatividad estatal vigente.

ANEXO 4

ACUSE DE CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO LOCAL DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA PARA MADRES, PADRES O TUTORES RESPONSABLES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Ciudad de _____ a ____ de _____ de 20____

Yo _____,
madre, padre o tutor de

(nombre de la alumna o el alumno) **acuso de tener conocimiento de la información referente al Protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica** de la Ciudad de México.

Conozco y entiendo cuáles son los procedimientos y responsabilidades de las figuras educativas y madres, padres o tutores a favor de erradicar el acoso escolar en educación básica (preescolar, primaria y secundaria), con relación a su **prevención, atención y medidas de no repetición.**

He leído este documento y me comprometo a hacer corresponsable con las medidas que ahí se disponen.

Firma de la madre, padre o tutor: _____

Nombre de la escuela: _____

CCT: _____