



COMISIÓN
DERECHOS
HUMANOS
ESTADO
QUINTANA ROO



UNIDAD ORGULLO COMPROMISO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR



CONOCE Y DEFIENDE TUS DERECHOS
K'aj oolte yetel tokbes a tojbe'enilo'ob

Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención del Acoso Escolar

*Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo
Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, Sección 25
Secretaría de Educación y Cultura del Estado de Quintana Roo
Colegio de Psicólogos del Estado de Quintana Roo A.C.*

Grupo de Trabajo:

Bertha Elinda Cobos Villalobos.
Carlos Antonio Coronado Cruz.
Guadalupe del Socorro Novelo Dzul.
Edgar Antonio Che Valdez.
Ernesto Chejín Erosa.
Karla Patricia Rivero González.

Diseño Editorial:

CDHEQROO, SNTE, SEyC y COPSIQROO

ISBN:

En trámite

**Derechos Reservados
Quintana Roo, Enero 2015**

PRESENTACIÓN

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo actúa a favor de la educación para la paz. Compartimos con las autoridades educativas en el Estado, el desarrollo de acciones que promuevan el pleno respeto a la dignidad de niñas, niños y adolescentes, mediante la construcción de espacios de convivencia escolar armónica. Consideramos que las escuelas son espacios privilegiados para la formación de personas comprometidas con la cultura de los derechos humanos.

Por ello, es un gusto presentar el Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención del Acoso Escolar como una guía práctica que coadyuve en la labor del docente. Este Protocolo se elabora a partir de la convocatoria que hiciera la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH, y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, SNTE, a los organismos protectores de derechos humanos a sumarse a la cruzada nacional contra el acoso escolar. Además es resultado del trabajo colegiado entre la Sección 25 del SNTE, el Colegio de Psicólogos de Quintana Roo A.C., COPSIQROO, la Secretaría de Educación y Cultura, SEyC y la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, CDHEQROO, con el fin de encaminar esfuerzos para poner a disposición del gremio de docentes, recursos didácticos que faciliten un mejor conocimiento, promoción y defensa de las libertades fundamentales, pero sobre todo, para prevenir y atender los casos de acoso escolar que se presenten en el aula y el centro educativo, con apego a las leyes que protegen a niñas, niños y adolescentes.

Hoy más que nunca nos unimos como comunidad para conjuntar esfuerzos y lograr espacios propicios para una sana convivencia escolar, donde el menoscabo de la dignidad que representa el acoso escolar sea combatido y transformado de manera positiva en el marco de una verdadera educación para la paz.

Lic. Harley Sosa Guillen
Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos
del Estado de Quintana Roo

El Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, en apego a sus principios, reivindica el derecho de la niñez, la adolescencia y juventud, a vivir en un ambiente sano, en una sociedad que respete su integridad física, intelectual y emocional para recibir una educación integral que los prepare para ser socialmente útiles a la patria. Por ello nos pronunciamos por el combate de las causas que ofendan la dignidad humana, con el fin de potenciar a través de un proyecto integral, el bienestar del ser humano, se impulse la participación social y se contribuya a alentar una cultura a favor de los Derechos Humanos.

Considerando el valor social de la docencia y nuestro compromiso de fortalecer la escuela pública para mejorar la calidad de la educación, creando un entorno participativo, seguro y propicio para el aprendizaje, con respeto a los derechos humanos, que favorezca el desarrollo social y emocional del estudiante, garantizando su dignidad y libertades fundamentales, asumimos conjugar el interés común de la educación con la Comisión de los Derechos Humanos del Estado, el Colegio de Psicólogos de Quintana Roo y la Secretaría de Educación y Cultura para crear el presente “Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención del Acoso Escolar”.

Las condiciones sociales y los retos educativos de este siglo, implican nuevos desafíos para las y los maestros en el quehacer cotidiano, donde la sola existencia de leyes no es suficiente para enfrentar el desafío de la violencia escolar, se requiere de acompañamiento y de información para cumplir con responsabilidad la tarea de educar.

El presente Protocolo es una herramienta de apoyo a directivos y docentes para identificar los problemas de violencia, agresividad, hostigamiento y discriminación que atenten contra la dignidad humana y limiten el derecho educativo de niñas, niños y adolescentes, así como las condiciones de los contextos familiares que las favorecen; incluye sugerencias para la atención de cada uno de los casos involucrados y acciones para erradicar la violencia escolar.

Es nuestro compromiso fomentar una cultura de paz, de respeto a los derechos humanos y el derecho de la niñez y juventud a convivir en escuelas libres de violencia para contribuir a la consolidación de la educación pública de calidad para todas las personas.

Prof. Rafael González Sabido
Secretario General
Sección 25 del SNTE.

El Gobierno del Estado de Quintana Roo que encabeza el Lic. Roberto Borge Angulo, a través de la Secretaría de Educación y Cultura, refrenda su compromiso de garantizar a las niñas, niños y jóvenes su derecho a una educación de calidad en ambientes escolares armónicos, de respeto y sana convivencia, objetivos de la Reforma Educativa que impulsa el Presidente Enrique Peña Nieto.

Por ello suma esfuerzos con instituciones públicas, organismos sociales y ciudadanos, para impulsar acciones que contribuyan a que las comunidades escolares conozcan sus derechos y reconozcan los demás, estableciendo condiciones para alcanzar relaciones pacíficas, equitativas y conciliadoras.

Con el objetivo de establecer espacios seguros e integrales para la comunidad escolar, creamos el Consejo para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia entre estudiantes, para atender los casos que se presenten en las escuelas de educación básica y hemos difundido las 15 Acciones para el Combate de la Violencia en las Escuelas, emitidas por la Secretaría de Educación Pública.

Una de las acciones más relevantes que se plasma en el presente *Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención del Acoso Escolar*, es la integración de estrategias desde un contexto internacional, nacional y estatal de los derechos humanos, en los que se fundamentan las acciones, recomendaciones y herramientas para que las comunidades escolares actúen con eficiencia al interior del aula y en consecuencia se fortalezcan los planteles en la prevención y atención del acoso escolar para fomentar mejores ambientes de convivencia escolar dentro y fuera de las escuelas de educación básica.

Ofrecer instrumentos necesarios para atender de manera informada, preventiva y de la mano con la comunidad escolar, será la gran meta y desafío de esta herramienta de trabajo para las y los docentes y directivos en su trabajo cotidiano con el alumnado y con estos valores formar al ciudadano y ciudadana del siglo XXI.

Mtro. José Alberto Alonso Ovando
Secretario de Educación y Cultura de Quintana Roo

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO UNO: DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS DE LA INFANCIA	9
1.1. Derechos humanos y educación.....	9
<i>Contexto internacional</i>	10
<i>Contexto nacional</i>	11
1.2. Derechos de la infancia.....	11
CAPÍTULO DOS: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS	14
2.1. ¿Qué es el acoso escolar?	14
2.2. ¿Cómo se manifiesta el acoso escolar?	15
2.3. ¿Cómo se previene y atiende el acoso escolar desde la perspectiva de los derechos humanos?	15
CAPÍTULO TRES: LINEAMIENTOS GENERALES Y MARCO LEGAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR.....	17
3.1. Obligaciones del Estado mexicano en materia de prevención y atención del acoso escolar	17
I. Normatividad internacional	17
II. Normatividad federal y estatal	18
3.2. Marco normativo de las instituciones públicas educativas.....	20
CAPÍTULO CUATRO: FASES DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR	22
4.1. Primera Fase: Identificación.....	22
4.1.1. Características	22
4.1.2. Participantes	23
4.1.3. Modalidades	23
4.1.4. Procedimiento para registrar el acoso escolar	23
4.1.5. Recomendaciones generales.....	25
4.2. Segunda fase: Comunicación	26
4.3. Tercera fase: Intervención	27
4.3.1. Pautas de intervención.....	27
4.3.2. Intervención de la CDHEQROO	30

4.3.3. Recomendaciones para el cuerpo docente ante el procedimiento de queja por presunta violación a derechos humanos.....	33
4.4. Cuarta fase: Valoración y medidas disciplinarias.....	34
4.4.1. Medidas disciplinarias.....	34
4.4.2. Compromisos de las partes involucradas	34
4.4.3. Procedimiento ante posible comisión de delito	35
4.5. Quinta fase: Atención	37
4.5.1. En la escuela	37
4.5.2. En la familia	38
4.5.3. En la comunidad escolar	39
CAPÍTULO CINCO: RECOMENDACIONES GENERALES	41
5.1. Principios de la Escuela Democrática	41
5.2. Perfil del docente para la atención del acoso escolar	45
5.3. Manejo ético de la información	47
ANEXOS	49
Formato A: Informe de incidencia.....	49
Formato B: Informe de incidencia (Entrevistas)	50
Formato C: Notificación a padres de familia o tutores	55
Formato D: Informe al Director y Supervisor	57
Formato E: Seguimiento de medidas disciplinarias	59
Formato F: Cartas Compromisos	61
DIRECTORIO DE INSTITUCIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69

INTRODUCCIÓN

La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, CDHEQROO, la Secretaría de Educación y Cultura, SEyC, la Sección 25 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, SNTE, y el Colegio de Psicólogos de Quintana Roo A.C., COPSIQROO, elaboraron el Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención del Acoso Escolar con el fin de proporcionar al cuerpo docente de Educación Básica de las escuelas de la entidad, los instrumentos necesarios para atender de manera informada, los casos de acoso escolar que se presenten en el aula y centro educativo, con apego a las leyes que protegen los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

En Quintana Roo, como en el resto del país, los casos de acoso escolar en niñas, niños y adolescentes se han acrecentado, lo cual nos compromete a trabajar a favor de una escuela libre de violencia. Este documento surge del convenio de colaboración entre la Sección 25 del SNTE, CDHEQROO y COPSIQROO A.C., firmado el 20 de junio del año 2014, cuyo objetivo es conjuntar esfuerzos para prevenir y erradicar el acoso escolar en Quintana Roo. Como resultado de este trabajo colectivo, surge el presente Protocolo como un recurso didáctico al alcance del magisterio.

La elaboración de este Protocolo ha girado en torno a dos ideas fundamentales. Primero, sobre el gran valor que tiene la escuela como institución sociocultural y lo importante de su función en la formación de las personas, es precisamente en este espacio donde directivos, cuerpo docente y personal administrativo deben ser ejemplo de congruencia y pertenencia educativa. Segundo, el respeto de los derechos humanos es la base de la convivencia democrática a la que aspiramos como sociedad.

Finalmente, se espera que este Protocolo sea una herramienta que efectivamente fortalezca la relación entre quienes integran la comunidad escolar y coadyuve al otorgamiento de una educación que desarrolle armónicamente todas las facultades del ser humano y fomente el amor a la Patria, el respeto a los derechos humanos y la conciencia de la solidaridad, en términos del Artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

CAPÍTULO UNO: DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS DE LA INFANCIA

En este primer capítulo se expone la vinculación que existe entre los derechos humanos y la educación, no sólo desde la óptica del derecho a la educación, sino desde el papel que tiene la educación en la promoción de los derechos humanos en el aula, con el objeto de construir una sana convivencia entre todas las personas que integran una comunidad escolar. De manera complementaria, en la última parte de este apartado, se abordan los derechos humanos de la infancia y cómo éstos deben ser respetados por las autoridades educativas.

1.1. Derechos humanos y educación

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, la educación va más allá de la mera alfabetización, porque implica “guiar, formar y conducir”, así como saber comunicarse con la sociedad a través de la transmisión de valores, costumbres, actitudes y emociones (Ríos y otros, 2011).

En este marco de entendimiento de lo que significa la educación, se puede afirmar que su relación con los derechos humanos, descansa en la importancia de emprender una labor educativa que integre difusión, capacitación y formación *en y para* los derechos humanos¹. Todo ello se reproduce dentro de diferentes dimensiones del desarrollo humano, que no son excluyentes entre sí, sino complementarias (CDHDF, 2007).

La importancia que tiene la educación *en y para* los derechos humanos, reside en la implementación de un proceso pedagógico que recupera al sujeto de derechos y le enseña los derechos humanos no sólo como teoría, sino también como vivencia, mediante una formación en valores que involucra activamente al docente y a la escuela. Por ello, hablar de educación y derechos humanos, es hablar de una renovada visión crítica sobre los desafíos actuales de la educación, para formar a personas autónomas, libres y capaces de comprender al otro a partir de sí mismas. En términos de combate al acoso escolar, la educación *en y para* los derechos humanos, nos conduce a construir espacios de sana convivencia entre estudiantes y docentes, en donde la violencia no tenga cabida.

A continuación, se expone un breve desarrollo de los principales ordenamientos de carácter internacional y nacional, que establecen una vinculación estrecha entre los derechos humanos y la educación.

¹ En Rondino (2000, p. 109), se encuentra una distinción entre la educación *en* derechos humanos y educación *para* los derechos humanos; lo que sostiene la autora, es que la primera alude a la mera transmisión de contenidos específicos vinculados con los derechos y su normativa; y la segunda, implica una visión transformativa de la persona, relacionada con el fomento de valores, cambio de actitudes y desarrollo de habilidades *para* vivir los derechos humanos.

Contexto internacional

En 1948, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), incorporó el derecho a la educación como parte inherente de la dignidad humana², imprescindible para el pleno crecimiento personal (Pierre, 2005). Desde entonces, el derecho a la educación tiene objetivos específicos que, lejos de pretenderse neutrales, promueven una serie de valores que influyen en la formación de las personas. En primer término, postula que la educación debe ser un medio para que las personas aprendan a vivir en “paz”³.

En segundo lugar, se encuentra el tratado multilateral denominado Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, PIDESC,⁴ que vincula a los Estados parte⁵ y establece mecanismos para la protección y garantía de los derechos que reconoce; específicamente el artículo 13 hace referencia al derecho que tiene toda persona a la educación, cuya finalidad, entre otras, debe ser “...fortalecer el respeto por los derechos humanos y libertades fundamentales”.

Para vigilar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el PIDESC, se crea el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, cuya observación general, número 13, emitida en 1999, establece varios parámetros que deben observar los Estados parte, incluido México, respecto a la aplicación en su jurisdicción, del derecho a la educación. Entre ellos, los siguientes: a) la educación en todas sus formas y en todos los niveles deben tener cuatro características: disponibilidad, accesibilidad, no discriminación, aceptabilidad y adaptabilidad; b) la mejora continua de las condiciones materiales del cuerpo docente es imprescindible observarlo en las acciones estatales, que de no hacerlo, constituiría un grave obstáculo para la plena realización del derecho de los alumnos a la educación; y c) el derecho a la educación, como todos los derechos humanos impone tres tipos o niveles de obligaciones a los Estados Partes: las obligaciones de respetar, de proteger y de cumplir. A su vez, la obligación de cumplir consta de las obligaciones de facilitar y proveer.

En tercer lugar, dentro del Sistema Interamericano, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, señala en su artículo 1 para los Estados parte, la obligación de respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y, que es el propio Estado el que

² DUDH, Artículo 26, apartado segundo que señala que “la educación tendrá por objeto... el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales”.

³ La DUDH fue resultado de la Segunda Guerra Mundial, lo cual provocó el reposicionamiento central del respeto y protección de los derechos y libertades fundamentales en la conciencia de quienes la suscribieron, al ser considerados los derechos como una garantía para iniciar “una larga y definitiva era de paz universal” (Nazario, 2002).

⁴ Fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la Resolución 2200A (XXI), de 16 de diciembre de 1966 y entró en vigor el 3 de enero de 1976, consultado en <http://www2.ohchr.org/spanish/law/cescr.htm>

⁵ México se adhirió a este Pacto el 24 de marzo de 1981, consultado en <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D47.pdf>

debe organizar el poder público de manera que se garantice a las personas bajo su jurisdicción el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos (OEA, 1969).

Al respecto, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el conocido Protocolo de “San Salvador”, ratificado por México en 1995, establece que: “... la educación deberá orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad y deberá fortalecer el respeto por los derechos humanos” (OEA, 1988). Por último, la Convención de los Derechos del Niño,⁶ en su artículo 29, establece que la educación del niño deberá estar encaminada a: “Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas” (ONU, 1989).

Contexto nacional

Continuando con esta tendencia progresiva y de gran cobertura, en 2011, es aprobada una importante reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. De manera particular destaca la modificación del artículo 1º, que coloca en el centro de la actuación estatal la protección y garantía de los derechos humanos y vincula a todas las autoridades estatales respecto de los derechos y obligaciones en ella reconocidos.⁷ Particularmente, este artículo primero dispone que todas las autoridades cumplan, con las obligaciones de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos fundamentales. Además, fue reformado el artículo 3, segundo párrafo, el cual señala que una de las finalidades de la educación que imparta el Estado mexicano, deberá ser el respeto a los derechos humanos.

Esta reforma ha supuesto importantes desafíos al Estado Mexicano, porque el derecho internacional de los derechos humanos, reconocido constitucionalmente, contiene estándares internacionales que deben observarse en la construcción de políticas y programas que garanticen el pleno acceso y disfrute de la población de sus derechos fundamentales (Vázquez y Domitille, 2011).

1.2. Derechos de la infancia

Los grupos en situación de vulnerabilidad, son aquellos que por circunstancias de pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad, se encuentran en una situación de mayor riesgo para hacer frente a los problemas que plantea la vida. Cuando se señala que un grupo o un individuo se encuentran en situación de vulnerabilidad significa que se ubica en una posición de desventaja para poder hacer

⁶ México ratificó este Convenio el 21 de septiembre de 1990, consultado en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D40.pdf>

⁷ Bajo este enfoque constitucional, fue decisión del constituyente posicionar a los derechos humanos por encima de cualquier valor o interés del Estado. Esta reforma viene a modificar el marco de actuación de las autoridades mexicanas.

efectivos sus derechos y libertades (Gutiérrez y Pedroza, 2001), lo que puede suceder tanto en el plano formal como material.

En noviembre de 1989, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Convención sobre los Derechos del Niño, CDN, cuyo contenido está integrado por un conjunto de derechos y garantías fundamentales para niñas y niños que a la vez se traducen en un importante catálogo de obligaciones para el Estado, la familia y la sociedad. De acuerdo al Informe de Naciones Unidas sobre el estado mundial de la Infancia del año 2001, realizado por el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, la pobreza, los conflictos armados y el VIH/SIDA son las grandes amenazas que se ciernen sobre la niñez en atención a esos problemas. La CDN protege los derechos de la niñez al estipular pautas en materia de atención de la salud, la educación y la prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales; específicamente, la Convención (UNICEF, 2012) divide estos derechos en:

- a) “Derechos a la supervivencia y el desarrollo”, son derechos a los recursos, las aptitudes y las contribuciones necesarias para la supervivencia y el pleno desarrollo del niño. Incluyen derechos a recibir una alimentación adecuada, vivienda, agua potable, educación de calidad, atención primaria de la salud, tiempo libre y recreación, actividades culturales e información sobre los derechos. Estos derechos exigen no solamente que existan los medios para lograr que se cumplan, sino también acceso a ellos;
- b) “Derechos a la protección”, incluyen la protección contra todo tipo de malos tratos, abandono, explotación y crueldad, e incluso el derecho a una protección especial en tiempos de guerra y protección contra los abusos del sistema de justicia criminal;
- c) “Derechos a la participación”, en donde los niños y niñas tienen derecho a la libertad de expresión y a expresar su opinión sobre cuestiones que afecten su vida social, económica, religiosa, cultural y política.

El disfrute de estos derechos en su proceso de crecimiento ayuda a los niños y niñas a promover la realización de todos sus derechos y les prepara para desempeñar una función activa en la sociedad. Por ello, una educación en derechos humanos predispone favorablemente a la convivencia, a la cooperación, a la solidaridad, a través de la adquisición de hábitos adecuados y virtudes destinadas a servir, ayudar y proteger a los demás. Tarea que si bien inicia en la familia, es continuada en la escuela, y que brinda las herramientas para que grupos en situación de vulnerabilidad, como lo son los infantes, ejerzan en plenitud sus derechos y libertades fundamentales, entre ellas la educación (Hernández y Fuentes, 1998).

Finalmente, como señala el filósofo Savater (2010), el fruto de la educación *en y para* los derechos humanos, se traduce en la transmisión a cada uno de los seres pensantes, de una memoria colectiva construida por otras generaciones, y que concentra los valores más preciados de cada comunidad.

CAPÍTULO DOS: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS

El presente capítulo tiene como objetivo establecer una definición del acoso escolar, así como de las diversas manifestaciones que tiene y los roles de quienes intervienen en él. Se complementa con técnicas para prevenir y atender el acoso escolar desde la perspectiva de los derechos humanos y la educación para la paz.

En primer lugar, se debe identificar al acoso escolar o *bullying* como una de las diversas formas de violencia. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, OMS, la violencia implica el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

La violencia entre personas dentro del centro escolar es uno de los problemas que más seguimiento y atención ha tenido por parte de los diversos actores sociales: directivos, docentes, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, así como de madres y padres de familia. Al respecto, el Observatorio Ciudadano de la Seguridad Escolar, OCSE, sostiene que la violencia en las escuelas puede ser estudiada a partir de los siguientes rubros: 1) *bullying* o acoso y hostigamiento entre compañeros, 2) violencia entre alumnos, 3) violencia entre alumnos y el personal y 4) violencia entre el personal. El primero de estos es una problemática que ha cobrado mayor relevancia e importancia en los últimos años, de ahí que se requiere la creación de documentos como el presente protocolo.

2.1. ¿Qué es el acoso escolar?

México ocupa el primer lugar internacional de casos de acoso escolar o *bullying* en educación básica, de acuerdo a un estudio realizado en los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, en donde se estimaba que poco más de 18.7 millones de estudiantes de secundaria y primaria la padecen. Además, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH, ha señalado que el acoso escolar o *bullying* se ha convertido en un severo problema, en donde estudios indicaron que siete de cada diez estudiantes de educación básica han sufrido algún tipo de violencia, incluido el *bullying* (Valadez, 2014).

El acoso y el maltrato entre estudiantes, también llamado *bullying*, fue definido en un principio por Dan Olweus como “una conducta intencionada de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno o una alumna contra otro, al que elige como víctima de repetidos ataques, quien se encuentra en una posición de la que difícilmente puede salir por sus propios medios”, lo cual también implica “una forma ilegítima de confrontación

de intereses o necesidades en la que uno de los protagonistas adopta un rol dominante y obliga por la fuerza a que el otro esté en un rol de sumisión, causándole con ello un daño que puede ser físico, social o moral” (OCSE, 2010).

El acoso escolar consiste en actos de violencia entre pares, cuando uno o varios alumnos molestan y agreden de manera constante y repetida a uno o varios compañeros, quienes no pueden defenderse y generalmente están en una posición de desventaja o inferioridad.

2.2. ¿Cómo se manifiesta el acoso escolar?

Algunas de las manifestaciones recurrentes del acoso escolar o *bullying* son las siguientes:

- Físicas: son aquellas acciones que dañan el cuerpo de la persona y pueden ser de manera directa como golpes, empujones, jalones de cabello, patadas, pellizcos; y de manera indirecta a través de la destrucción de las pertenencias.
- Verbales: son todas aquellas palabras que denotan insultos, desprecios, humillaciones, calumnias, entre otros.
- Psicológicas: son aquellas acciones que dañan la autoestima de la persona y fomentan sensación de temor tales como intimidación, hostigamiento, chantaje, manipulación, amenaza incluyendo las gesticulaciones.
- Sexual: se refiere a conductas que afectan y dañan la integridad y dignidad de las personas a través del uso del lenguaje sexual obsceno, fotos comprometedoras de contenido sexual, alzarle la falda a la compañera, espiar en los baños, entre otras.
- Social: se refiere a la exclusión social que se provoca a través del aislamiento o aplicándoles la “ley del hielo”.
- Cibernética: son todas aquellas conductas de intimidación que se realizan a través del internet, celulares, redes sociales, en donde se expone a la víctima, se le ridiculiza transmitiendo mensajes, fotografías o videos devaluatorios hacia su persona.

2.3. ¿Cómo se previene y atiende el acoso escolar desde la perspectiva de los derechos humanos?

Como se anotó en el capítulo uno, cuando se incorpora la enseñanza y vivencia de los derechos humanos en el aula, el estudiante adquiere la categoría de sujeto de derecho, lo cual implica el respeto a su dignidad como persona. En este Protocolo se aborda el problema del acoso escolar desde la perspectiva de derechos humanos, puesto que al hacerlo no sólo se enseña sino también se educa para la formación de un “sujeto de derechos” que sea asertivo, crítico, autónomo, empático y capaz de actuar para conocer y exigir sus derechos (Magendzo, 2005).

Bajo este esquema, la educación para la paz representa una herramienta indispensable que facilita la enseñanza y aprendizaje de los derechos humanos. Tal paradigma educativo a favor de la paz tiene los siguientes objetivos (CDHDF, 2007):

- a) Desmitificar la idea del ser humano como un ser violento por naturaleza.
- b) Desmitificar el fenómeno de la guerra como un hecho implacable en la historia mundial.
- c) Concebir el conflicto como inherente a toda sociedad humana, pero visto de manera positiva como oportunidad de aprendizaje.
- d) Educar en el manejo del conflicto y las tensiones, empleando al primero como estrategia de aprendizaje.
- e) Educar sobre ciudadanía y corresponsabilidad.
- f) Promover actitudes como la tolerancia, el diálogo, la escucha, la empatía, la cooperación, la solidaridad y la comunicación.
- g) Promover el respeto al medio ambiente.
- h) Promover la justicia social a través de la cultura de la exigencia y la denuncia, el respeto a los derechos humanos y el combate de las desigualdades sociales.
- i) Promover la autonomía y la toma de decisiones.
- j) Promover la convivencia solidaria en un mundo multicultural.

Además, desde el enfoque que ofrece la educación para la paz, se propone la enseñanza de la resolución noviolenta de los conflictos mediante tres mecanismos básicos (CDHDF, 2005):

- **La negociación:** Consistente en poner de acuerdo a los que están opuestos o en conflicto entre sí. Los dos ceden en parte y ambos ganan.
- **La mediación:** Va un poco más allá de la negociación; incorpora a una tercera persona que actúa de manera neutra y que hace propuestas de conciliación de los desacuerdos, a lo que las partes responden aceptando, modificando o rechazando, según les parezca conveniente.
- **El arbitraje:** Aquí las partes en conflicto recurren a alguien con autoridad designado como el árbitro que actuará como una especie de juez. Las partes aquí, se comprometen a aceptar su decisión como obligatoria y final.

Finalmente, la prevención y atención del acoso escolar o *bullying*, mediante el paradigma de la educación para la paz y los derechos humanos, busca incentivar el conocimiento y ejercicio de los valores, capacidades y competencias que puedan evitar los estragos de las diversas formas de violencia escolar (CDHEQROO, 2013).

CAPÍTULO TRES: LINEAMIENTOS GENERALES Y MARCO LEGAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

El objetivo de este apartado es identificar el marco jurídico en materia de prevención y atención del acoso escolar o *bullying*. Si bien, los derechos de la niñez están reconocidos en diversos documentos, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, DUDH, y la Convención de los Derechos del Niño, CDN; aún no existe un instrumento vinculante internacional específico sobre la prevención y atención del acoso escolar. No obstante, desde las Naciones Unidas la ruta de acción para abatir la violencia al interior de las escuelas, incluido el acoso escolar o *bullying*, ha sido mediante la promoción de la educación para la paz y la formación en derechos humanos.

3.1. Obligaciones del Estado mexicano en materia de prevención y atención del acoso escolar

La reforma constitucional en materia de derechos humanos del 2011 introduce en su artículo primero la obligación de las autoridades del Estado mexicano de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que sea parte México. A continuación se hará referencia a la normatividad que de manera concreta establece las obligaciones que tienen las autoridades acerca de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.

I. Normatividad internacional

En la guía para docentes *Poner fin a la violencia en la escuela*, editada por la UNESCO (2009) se establece un listado de documentos internacionales que contienen importantes disposiciones acerca de los derechos de niñas, niños, jóvenes y adultos, encaminados a la prevención y atención del acoso escolar desde el enfoque de derechos humanos.

Documentos vinculatorios	
<i>Instrumento Jurídico</i>	<i>Contenido</i>
Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)	Enfatiza la no discriminación, la igualdad y el reconocimiento de la dignidad del ser humano, incluida la niñez y la juventud.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)	En su artículo 13, reconoce el derecho de toda persona a la educación, así como el pleno desarrollo social de los individuos a través de la educación.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)	Prohíbe la discriminación “por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social,” y se garantiza “a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación.”

Convención sobre los Derechos del Niño (1989)	Hace hincapié en que deben prohibirse todos los actos de violencia contra el menor de edad, incluida la violencia en el entorno escolar. Reafirma “el derecho del niño a la educación [...] a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades.”
Otros documentos relevantes no vinculatorios:	
Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz	Tiene como objetivo incluir dentro de la convivencia social la cultura de la paz, definiéndola como el conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida, el fin de la violencia, la promoción y práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación.
Programa Mundial de Educación en Derechos Humanos y Plan de Acción para la Educación en Derechos Humanos 2005-2009	Tiene por objeto promover el entendimiento común de los principios y metodologías básicas de la educación en derechos humanos, proporciona un marco concreto para la adopción de medidas y reforzar las oportunidades de cooperación y asociación, desde el nivel internacional hasta el de las comunidades.
Marco de Acción de Dakar Educación para Todos (2000)	Se señala la relación que existe entre el derecho a una educación de calidad y el derecho a un entorno de aprendizaje seguro y libre de violencia.
Fuente: Elaboración propia con base a UNESCO (2009).	

II. Normatividad federal y estatal

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo primero establece la prohibición de todas las formas de discriminación, además del incondicional respeto a los derechos y libertades fundamentales. En el artículo tercero se establece el derecho a la educación, la cual debe desarrollar armónicamente todas las facultades de los seres humanos y fomentar a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia dentro del marco democrático, como un sistema de vida, sin hostilidades. Derivado del texto constitucional federal, existen leyes específicas que obligan a las autoridades prevenir ambientes propicios para el acoso escolar.

Marco jurídico nacional	
<i>Instrumento Jurídico</i>	<i>Contenido</i>
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	Señala la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación, se consideran conductas discriminatorias la de impedir el acceso a la educación pública o privada, ofender, ridiculizar o promover la violencia a través de mensajes e imágenes en los medios de comunicación; obstaculizar las condiciones mínimas necesarias para el crecimiento y desarrollo saludable, especialmente de las niñas y los niños, así como, incitar el odio, la

	violencia, rechazo, burla, difamación, injuria, persecución o la inclusión.
Ley General de Educación	Promueve el valor de la justicia, de la observancia de la Ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la no violencia en cualquier tipo de sus manifestaciones, así como el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos;”
Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	Garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes conforme a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano forma parte.
Marco jurídico estatal	
Ley de Educación del Estado de Quintana Roo	Establece entre sus fines: Promover el valor de la justicia, de la observancia de la Ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la no violencia en cualquier tipo de sus manifestaciones, así como el conocimiento de los derechos humanos y el respeto a los mismos. Señala que los educadores con función docente frente a grupo son promotores, coordinadores y agentes directos del proceso educativo, al mismo tiempo son funcionarios y servidores públicos, entre sus funciones está: evitar cometer cualquier forma de maltrato físico, psicológico o moral, daño, agresión, abuso o explotación en contra de los educandos; y tomar medidas para evitar que otros puedan cometerlos.
Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo	Son principios rectores en la observancia, interpretación y aplicación de esa ley, tener una vida libre de violencia. Señala que son obligaciones de los progenitores y miembros de la familia para con las niñas, niños y adolescentes, entre ellas; asegurar el respeto y la aplicación eficaz de los derechos establecidos en esta Ley, así como garantizarles que no sufran ningún tipo de violencia, discriminación, maltrato, explotación o violación a sus derechos, en el seno de sus familias, en los centros de enseñanza, en los espacios de recreación o en cualquier otro lugar en que se encuentren.
Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo	Sus principios rectores son: 1) el interés superior del niño; 2) el respeto a la dignidad humana de las y los estudiantes; 3) la prevención de la violencia en el entorno escolar; 4) la no discriminación; 5) la cultura de paz; 6) la perspectiva de género; 7) la resolución no violenta de conflictos; 8) la interdependencia; 9) la integridad; 10) la coordinación interinstitucional; 11) la resiliencia; y 12) el enfoque de derechos humanos. Hace referencia de manera concreta al acoso escolar y presenta una estrategia de prevención para erradicar este fenómeno.
Fuente: Elaboración propia.	

3.2. Marco normativo de las instituciones públicas educativas

El marco normativo de las instituciones educativas – Secretaría de Educación Pública y Secretaría de Educación y Cultura del Estado – para prevenir y atender la violencia escolar es el siguiente:

Marco normativo de la SEP y SEyC	
<i>Instrumento Jurídico</i>	<i>Lineamientos para la prevención y atención del acoso escolar</i>
<p>Modelo de Prevención, Atención y Seguimiento de la Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil MPPAS de la SEP</p>	<p>Entiende la violencia como toda acción u omisión intencional de provocar un daño físico, psicológico y/o sexual de alguien hacia otro/a con menor poder. El impacto de la violencia variará en cada persona según el contexto en el que se encuentra, pudiendo llegar en casos extremos, al intento de suicidio, asesinato o incluso a la muerte.</p> <p>Al maltrato escolar lo define como el uso de la fuerza o poder expresado a través de la violencia física, psicológica y/o negligencia por cualquier trabajador al servicio de la educación hacia los/las alumnos/as, afectando su bienestar personal y el proceso educativo. Tres características distintivas del maltrato son: 1) Intencionalidad (está dirigida a controlar, mantener el orden y puede causar daño). 2) Direccionalidad (se dirige hacia el/la alumna). 3) Frecuencia (puede darse en una sola ocasión o darse de forma repetida y durante un tiempo).</p> <p>El acoso escolar es toda conducta intencional que se ejerce entre iguales y en el entorno de la institución educativa, con el objeto de someter, explotar y causar daño, sin que haya una provocación previa, pudiendo ser psicológico, físico, sexual y/o por omisión ejercida por cualquier alumno de la comunidad educativa hacia otro, u otros alumnos. Esta situación afecta a quien la recibe, así como a las relaciones interpersonales entre los diferentes actores educativos, el proceso de enseñanza-aprendizaje y el ambiente del plantel educativo. Algunas características del acoso escolar son: 1) Intencionalidad (está dirigida a intimidar, someter, controlar, explotar, excluir y causar daño). 2) Direccionalidad (hacia cualquier compañero de la comunidad educativa, principalmente entre compañeros de grupo y de alumnos de grados más avanzados hacia alumnos de grados inferiores). 3) Frecuencia (conducta persistente que se repite durante días, semanas o años). 4) Desigualdad de poder, es un desequilibrio de la fuerza entre el agresor y la víctima, lo que provoca en la víctima un estado de indefensión, resignación, cambio de hábitos, resistencia a ir a la escuela y/o solicitud de cambio de escuela.</p>
<p>Acuerdos Generales emitidos por la SEP</p>	<p>El Acuerdo Número 592 por el que se establece la articulación de la Educación Básica tiene entre sus principales ejes de acción orientados a la prevención y atención a la violencia escolar los</p>

	<p>siguientes: a) favorecer la inclusión para atender la diversidad, b) incorporar temas de relevancia social, c) renovar el pacto entre el estudiante, el docente, la familia y la escuela, d) la tutoría y la asesoría académica de la escuela.</p> <p>El Plan de Estudios 2011 de Educación Básica marca las pautas que las y los docentes realicen una intervención educativa considerando los contenidos y las estrategias didácticas de las asignaturas vinculadas a los Campos Formativos que establece el mapa curricular de la educación básica 201, asimismo las acciones que deben seguir para que en el interior de los centros educativos se desarrollen una enseñanza democrática, ajena a la violencia y conducida por la cultura de la paz.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO CUATRO: FASES DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

En este capítulo se exponen las siguientes fases de actuación ante situaciones de acoso escolar: 1) identificación, 2) comunicación, 3) intervención, 4) valoración y medidas disciplinarias y 5) atención.

Ante cualquier situación de acoso escolar, es necesario conocer cuáles son las medidas que deben ser adoptadas, puesto que una intervención rápida y efectiva que implique el involucramiento de toda la comunidad escolar (directores, cuerpo docente, alumnado, personal administrativo y de apoyo a la docencia, padres y madres de familia y tutores) puede evitar un agravamiento de la situación.

4.1. Primera Fase: Identificación

Este es el primer gran reto que tienen las y los profesores, ya que las formas que puede adoptar el acoso escolar son sutiles y muchas veces imperceptibles para los adultos. Por ello es importante conocer cómo se manifiesta, a fin de no confundirlo con otros tipos de violencia. A continuación se describirán sus principales características, participantes, modalidades (CDHEQROO, 2013), así como el procedimiento y recomendaciones generales, para realizar su registro.

4.1.1. Características

- Se repite la agresión con la misma víctima. Las burlas y amenazas, la intimidación, las agresiones físicas, el aislamiento o los insultos se repiten constantemente durante cierto tiempo.
- Los agresores tienen la intención de molestar y lastimar a sus víctimas, aunque a veces no tengan la capacidad de reconocer el daño que causan.
- Existe desigualdad de fuerzas y de poder entre el agresor y la víctima.
- La víctima no puede defenderse, se siente indefensa y desprotegida. El agresor se siente poderoso por su fuerza física, por el apoyo de un grupo de compañeros, por la incapacidad de la víctima para defenderse y porque nadie denuncia los hechos.
- Las agresiones son injustificadas, no existe un conflicto, una rivalidad o una provocación que origine las agresiones.
- Generalmente los acosadores molestan a sus víctimas para demostrar que tienen poder sobre ellas.
- El agresor casi siempre es apoyado por un grupo de compañeros que lo respaldan y lo ayudan a acosar.
- Aunque hay testigos, rara vez se denuncia.

4.1.2. Participantes

En el acoso escolar suele haber más de dos involucrados, en el siguiente cuadro se pueden identificar a quienes participan:

Participantes en el acoso escolar	
Víctima	Estudiante que agreden, molestan o acosan de manera continua y repetida.
Agresor (Acosador)	Estudiante o estudiantes que realizan o motivan las agresiones contra la víctima.
Copartícipes activos (Observadores)	Estudiantes que estimulan y reafirman la conducta del agresor, ya sea con gestos afirmativos de aprobación, o difundiendo la agresión.
Copartícipes pasivos (Observadores)	Son aquellos observadores que se limitan a contemplar las acciones violentas y permiten que se desarrollen.

Fuente: CNDH-SNTE (2014).

4.1.3. Modalidades

La variedad de modalidades que puede tener el acoso escolar, también puede dar lugar a que su identificación sea complicada. Las principales formas que adopta el acoso escolar se señalan en el siguiente cuadro:

Modalidades del acoso escolar	
De manera directa	Puede ser física/sexual o verbal e implica burlar, poner apodos, golpear, insultar, amenazar, acorralar, robar, esconder o dañar las cosas de la víctima.
De manera indirecta	A través del acoso y hostigamiento que no es cara a cara, como divulgación – de boca en boca o por redes sociales – de chismes, secretos y calumnias, mensajes anónimos, para insultar y molestar reiteradamente a alguien.
Social	Se manifiesta por la exclusión de la persona, implica “robar” amigos, así como segregar y mantener aislado a alguien

Fuente: CDHEQROO (2013).

4.1.4. Procedimiento para registrar el acoso escolar

Este procedimiento debe desarrollarse en un máximo de 72 horas a partir de la identificación de la situación de acoso escolar. Se debe realizar con discreción y objetividad, describiendo con detalle las características, participantes y modalidades detectadas. Este procedimiento consta de dos etapas: reporte y registro.

Reporte

Cualquier persona de la comunidad escolar ante los indicios de acoso escolar debe informar, de acuerdo al **Formato A**, al superior jerárquico y/o al director de la escuela.

Registro

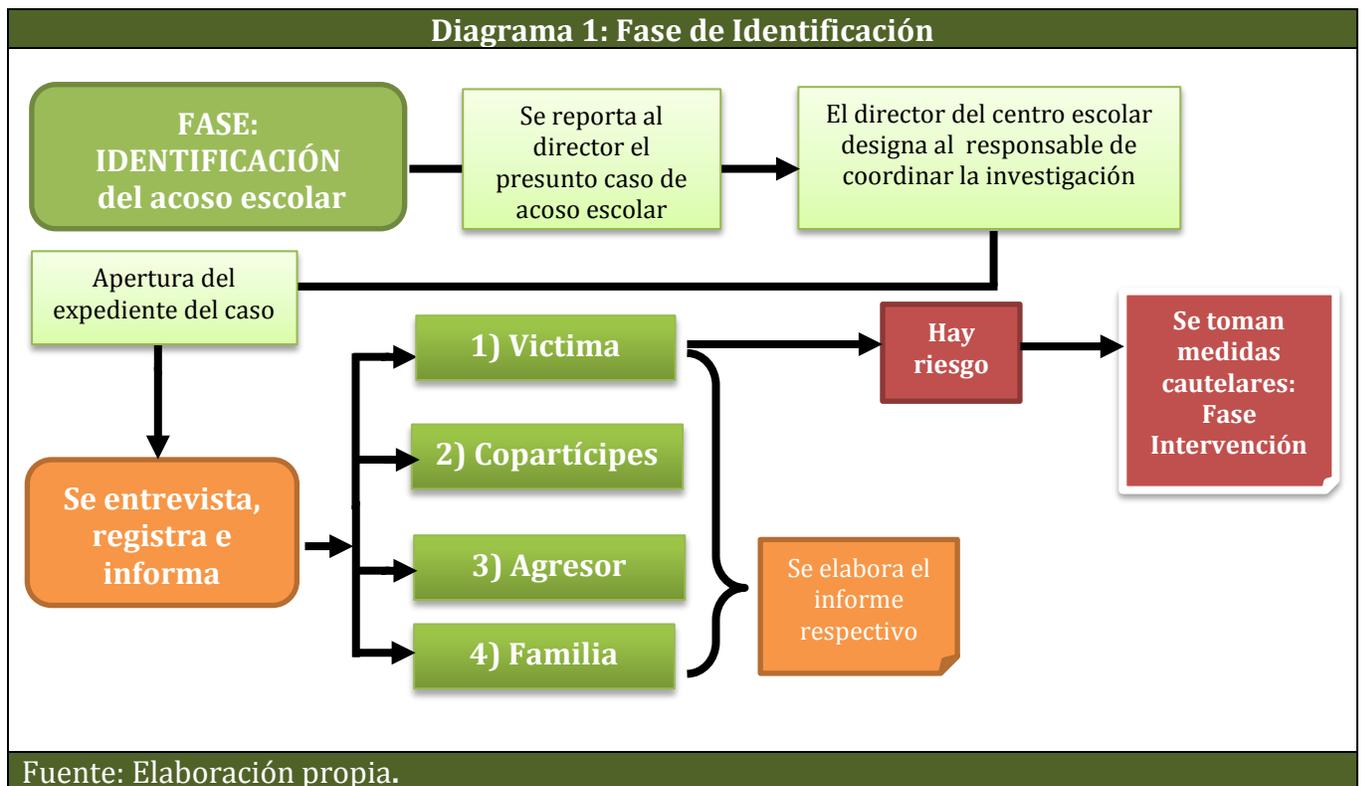
Es importante que la persona encargada de atender estos casos – ya sea la o el Director o la persona que para tal efecto se designe – realice un registro minucioso de lo reportado. Para el desarrollo de esta etapa, dentro de las primeras 72 horas del primer indicio de violencia, se recomienda lo siguiente:

- I. Citar a la víctima de bullying y llevar a cabo una entrevista individual, utilizando el **Formato B**. Es importante que este primer contacto se genere en un clima de confianza, sin ningún tipo de crítica o prejuicio respecto al miedo o temor de la víctima; si es necesario, deberá repetirse este encuentro hasta que la o el estudiante esté dispuesto a hablar.

Asimismo el centro educativo debe garantizar su seguridad y protección. Si hay riesgo inmediato a su integridad, se deberán tomar medidas cautelares previstas en la fase de intervención.

- II. Citar y entrevistar a los demás estudiantes copartícipes/observadores para entrevistas individuales, acorde al **Formato B**, con el objetivo de determinar las características del acoso escolar. Estas entrevistas tienen como objetivo poder identificar correctamente a las personas o persona agresora/acosadora, de tal modo que se pueda contar con la cooperación de las y los observadores en la protección de la víctima.
- III. Citar al estudiante agresor/ acosador/ o las o los agresores, para una entrevista individual, utilizando el **Formato B**, cuyo objetivo es conocer su versión y respetar su derecho a expresarse. En todo momento se intentará generar una actitud empática hacia la víctima.
- IV. Realizar una entrevista preliminar con la familia, tanto del acosador como de la víctima, de acuerdo al **Formato C**, cuyo objetivo es informar sobre el acoso escolar. Es importante generar confianza y promover la cooperación en la atención inmediata del acoso.

Durante las entrevistas, debe procurarse transmitir seguridad y confianza a los involucrados, evitando crear una atmosfera de condena o represión, ya que es necesaria la colaboración para atender el acoso escolar. Con la información que se ha obtenido con las entrevistas integrar un informe para el expediente.



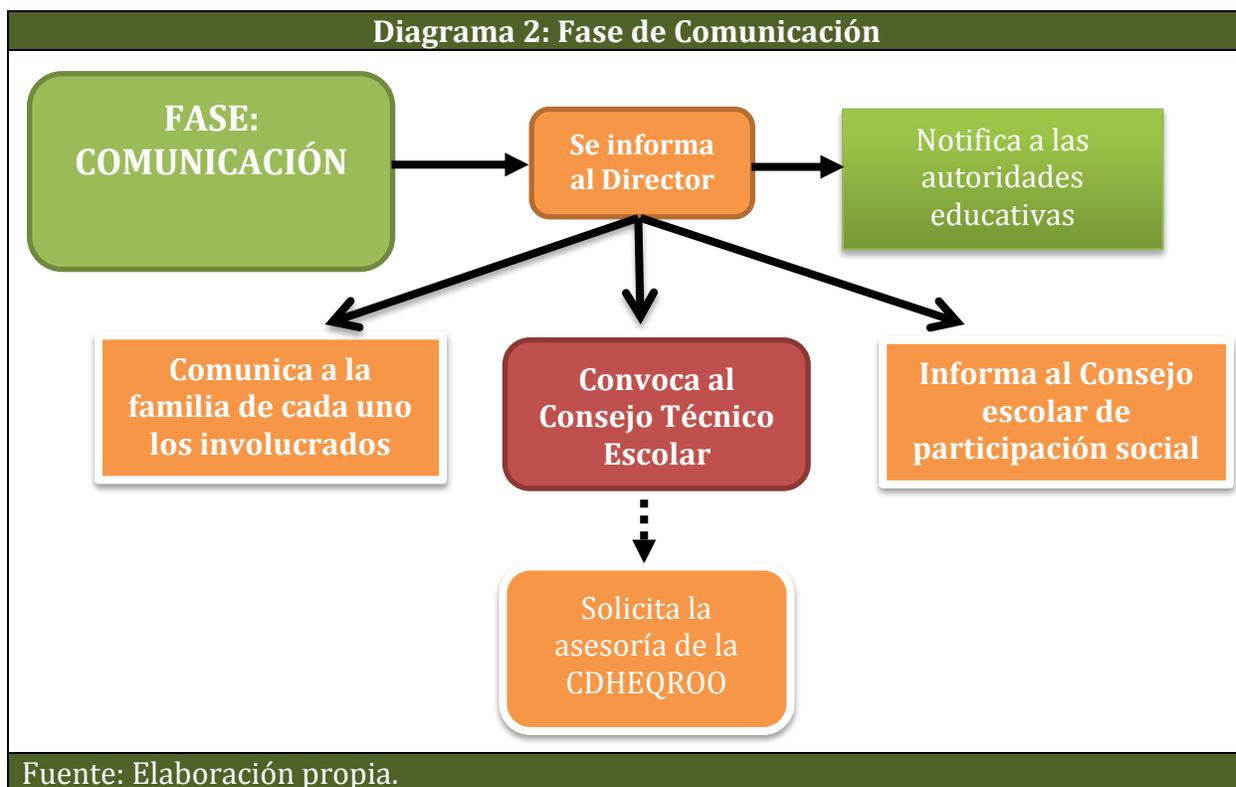
4.1.5. Recomendaciones generales

- Observar el comportamiento de las y los alumnos, la cual debe ser una actividad sistemática, así como la comunicación con todo el personal que está en contacto directo y constante con el alumnado.
- Crear espacios accesibles y confiables, que permitan a la comunidad estudiantil notificar las situaciones que han visto o están viviendo de acoso escolar. Por ejemplo: la colocación de buzones de sugerencias, los cuales deben ser revisados constantemente para responder de forma oportuna a las demandas que ahí se encuentren, garantizando en todo momento la privacidad y confidencialidad de la misma.
- Actuar de inmediato. Para dar mayor celeridad a la atención del acoso escolar, se sugiere la designación de una persona que coordine las fases previstas en este Protocolo. La persona encargada –orientador, trabajador social, docente- tendrá las funciones de recopilar la información, notificar al director de la escuela y dar seguimiento a todo el procedimiento.

4.2. Segunda fase: Comunicación

Una vez identificada la existencia del acoso escolar y contar con información proporcionada por las y los participantes, se elabora un informe utilizando el **Formato D**, y se notifica al director de la escuela, quien a su vez informará a las autoridades correspondientes. Esta fase debe realizarse en un lapso no mayor a las 72 horas.

El director en su calidad de Presidente del Consejo Técnico Escolar, CTE, convocará a sus integrantes con la finalidad de informar de la situación, así como de las acciones que se implementarán. Posteriormente se notifica al Consejo Escolar de Participación Social y a las familias de las y los alumnos involucrados. Si la institución educativa lo considera pertinente, en esta etapa puede solicitar la asesoría y acompañamiento de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, CDHEQROO.



4.3. Tercera fase: Intervención

De acuerdo al *Protocolo para una escuela libre de Violencia*, “La intervención debe hacer referencia al reglamento escolar [...]. La respuesta será dirigida a los involucrados directamente (víctima, agresor o acosador y a los copartícipes u observadores), se orientará a explicar el comportamiento inadecuado, no en sancionar a las personas involucradas. Por separado y de manera individual, será posible dialogar y reflexionar con los alumnos para explicar la gravedad de la situación, las responsabilidades y las posibles consecuencias.

La intervención debe contribuir a generar un clima de confianza entre el agresor, la víctima y la comunidad escolar en general” (CNDH-SNTE, 2014). Esta fase debe realizarse en un lapso no mayor a 72 horas.

4.3.1. Pautas de intervención

Por lo anterior corresponde al Consejo Técnico Escolar, CTE, desarrollar las acciones de intervención dirigidas a atender a:

1. Víctima.
2. Agresor.
3. Copartícipes.
4. Padres y madres de familia o tutores de la víctima.
5. Padres y madres de familia o tutores del agresor.

A continuación se describen cada una de las pautas de intervención:

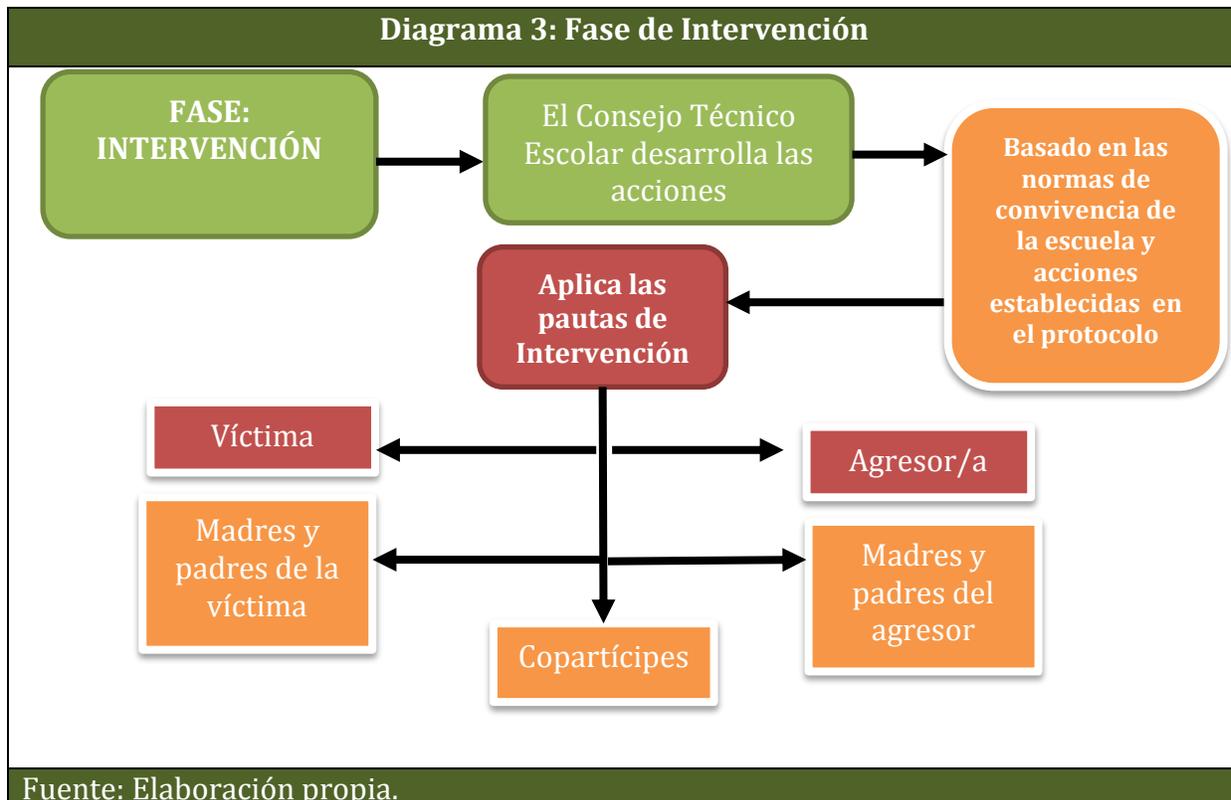
Receptores y pautas de intervención en casos de acoso escolar	
Receptor	Pautas de Intervención
Atención a la víctima	<ul style="list-style-type: none">✓ Actuar con prudencia para no exponerle ante sus compañeros/as ni ponerle en situación de riesgo.✓ Protegerle y hacerle sentir seguridad, darle confianza, que vea el interés y esfuerzo por acabar con la situación de acoso.✓ Intentar organizar grupos de personas solidarias (alumnos, madres o padres de familia) que le acompañen, principalmente en los momentos de mayor riesgo.✓ Trabajar con él o ella las habilidades sociales y emocionales.✓ Puede solicitar el cambio de grupo temporal o definitivo del agresor o de la víctima (según su conveniencia o afectación psicológica).✓ La tutoría individualizada, la vigilancia en espacios como el recreo, los pasillos, el comedor.✓ Organizar grupos de ayuda entre iguales y gestionar ayuda psicológica para la víctima.

Receptores y pautas de intervención en casos de acoso escolar

Receptor	Pautas de Intervención
Atención al agresor/a	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actuar con prudencia para que no destaque ante sus compañeros/as. ✓ Explicarle muy claramente los comportamientos que no se toleran. ✓ No evidenciar ante sus compañeros/as a las partes implicadas. ✓ Trabajar la empatía, que comprenda cómo se siente su víctima. ✓ Si es necesario, gestionar que reciba ayuda terapéutica para el control de la impulsividad y la conducta agresiva. ✓ Gestionar ayuda psicológica para el agresor/a o acosador/a.
Atención a copartícipes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacerles ver que en la escuela no se toleran las conductas violentas. ✓ Mostrar las consecuencias de la transgresión de las normas de convivencia. ✓ Analizar las consecuencias del acoso escolar para todo el grupo-escuela. ✓ Mostrar los recursos que tienen las y los alumnos para defenderse, pedir ayuda o denunciar las agresiones. ✓ Crear y difundir espacios para advertir los casos de violencia que observa o vive dentro de la escuela. ✓ Trabajar las habilidades sociales: la empatía, la asertividad, la solidaridad, la fraternidad, la comunicación, el autocontrol, la resolución de conflictos, entre otras. ✓ Aclarar la diferencia entre “chismoso” y denunciante solidario con la víctima de un hecho de acoso. ✓ Detectar a las y los alumnos con habilidades prosociales para que participen integrando a las víctimas en actividades deportivas, recreativas, artísticas y sociales. ✓ Gestionar ayuda psicológica para los copartícipes u observadores.
Atención a los padres de la víctima	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicarles el problema de acoso escolar que vive su hijo/a. Hacerles ver la necesidad de acompañar a su hijo/a en la solución del problema, cuidando de no forzarle para no producirle mayor temor. ✓ Solicitarle que actúe con calma y pida a su hijo/a que le explique lo que sucede. ✓ Alentarlos a hablar con su hijo/a del problema para hacerle saber que cuenta con su ayuda. ✓ No compartir los sentimientos negativos del hijo/a enfrente del problema, no creer que con el tiempo se solucionará. ✓ Pedirle que no estimule la agresividad ni la venganza. No utilizar la violencia contra el agresor. ✓ Evitar que su hijo/a se sienta avergonzado por lo que le sucede y hacerle sentir seguro, valorado. ✓ Recomendarles la confidencialidad del problema y el respeto hacia su hijo/a quitarle los sentimientos de culpabilidad y no reprocharle nada. ✓ Nunca decirle a su hijo/a que intente solucionarlo por su cuenta: si pudiera hacerlo ya lo hubiera hecho. ✓ Compartirles el plan de intervención para que participen en la gestión del conflicto. ✓ Preguntarles lo que ellos creen que pueden hacer ante esa situación.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recomendarle que cualquier paso que den debe ser conocido y acordado con el hijo/a. ✓ Propiciar que su hijo/a se integre con compañeros/as de su edad para realizar tareas escolares, practicar algún deporte, pasear con los amigos, entre otras actividades. ✓ Pedirles que observen cuidadosamente sus posibles cambios, que elogien sus muestras de seguridad e integración y gestionar orientación psicológica.
Atención a los padres del agresor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hablar calmada, pero directamente, de lo que está pasando. No ocultar la información que se tienen sobre la participación de su hijo/a en el bullying. ✓ Solicitarle que actúen con calma y pida a su hijo/a que les explique lo que sucede. ✓ Alentarlos a hablar con su hijo/a, del problema para hacerle saber que cuenta con su ayuda. ✓ Hacerles ver la necesidad de acompañar a su hijo/a en la solución del problema. ✓ No compartir los sentimientos negativos del hijo/a enfrenar el problema, no creer que con el tiempo se solucionará. ✓ Nunca decirle a su hijo/a que intente solucionarlo por su cuenta. ✓ Pedirle que no estimule la agresividad ni la venganza. ✓ Promover que no culpen a otros por la conducta de su hijo/a. ✓ Compartirles el plan de intervención para que participen en la gestión del conflicto. ✓ Preguntarles lo que ellos creen que pueden hacer ante esa situación, a partir de que ayude a su hijo/a a cambiar de actitud y a reparar los daños. ✓ Recomendarle que cualquier paso que den debe ser conocido y acordado con el hijo/a. ✓ Propiciar que su hijo/a se integre con compañeros de su edad para realizar tareas escolares, practicar algún deporte, pasear con los amigos, entre otras actividades. ✓ Orientarles sobre las prácticas para la sana convivencia familiar, porque la violencia e intolerancia son conductas aprendidas y la mejor escuela es el ejemplo. Pedirles que observen cuidadosamente sus posibles cambios, que elogien sus muestras de empatía e integración. ✓ Gestionar orientación psicológica.
Fuente: CNDH-SNTE (2014).	

La fase de intervención se desarrolla de la siguiente manera:



4.3.2. Intervención de la CDHEQROO

Cuando en el centro educativo no se logra llegar a un acuerdo que solucione el incidente de acoso escolar, la Comisión de los Derechos Humanos, CDHEQROO, está facultada para intervenir, ya sea por oficio, a través de la exposición del problema en los medios de comunicación, o a petición de las madres y/o padres de familia, tutores o familiares de las o los menores involucrados.

A continuación se muestra en un diagrama, el procedimiento de queja ante la CDHEQROO, así como la participación que pueden tener dentro de la investigación las autoridades del centro educativo, el personal de la CDHEQROO y otros actores (medios de comunicación y parte quejosa). Las flechas indican las diversas relaciones que se pueden suscitar en el procedimiento.

Una vez procedente la queja por la presunta violación a derechos humanos, se propone la mediación a las partes (quejosa y autoridad responsable) a fin de llegar a un acuerdo que satisfaga a las personas involucradas. En caso de no obtener una conciliación entre las

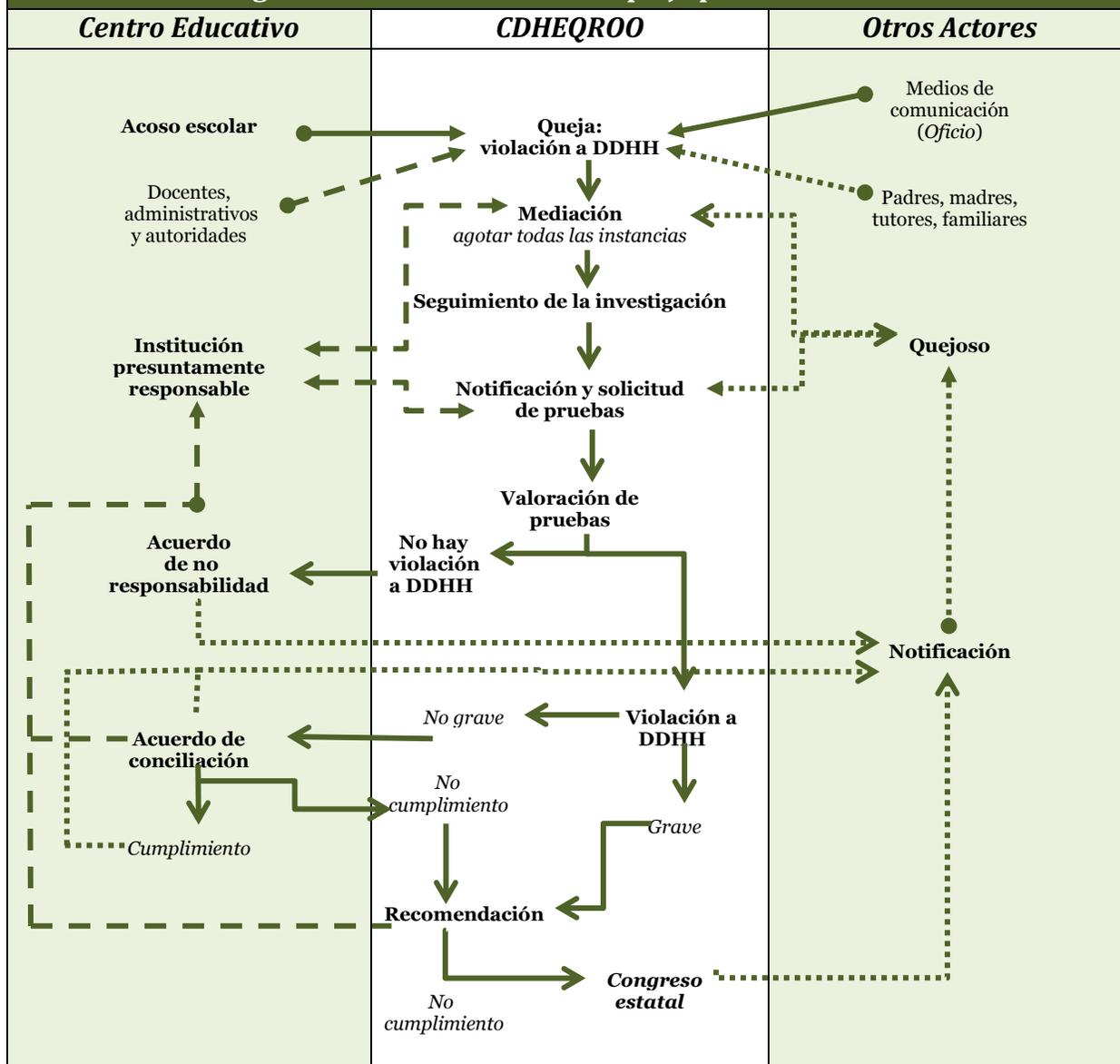
partes, continua la investigación de los hechos por parte de la CDHEQROO, solicitando un informe de la autoridad responsable y realizando las diligencias debidas para recabar elementos probatorios de los hechos denunciados. Posteriormente, se valoran la información obtenida de dicha investigación, para llegar a tres posibles resultados: un acuerdo de no responsabilidad, un acuerdo de conciliación y una recomendación; ésta última en caso de demostrarse una violación grave a los derechos humanos del menor de edad.

Una calificación grave a la violación de los derechos humanos implica atentados contra el derecho a la vida, a la integridad física y/o sexual de las y los menores, entre otras de igual rango. En estos casos, la CDHEQROO emite una recomendación, cuyo contenido hace un recuento general de los hechos violatorios de derechos humanos, enumerándose las pruebas y testimonios de las partes involucradas, generándose una serie de acciones de realización inmediata para el centro educativo, que debe cumplir en plazos legales establecidos por la normatividad, que en caso de omitirse, puede solicitarse a la legislatura del Congreso del Estado que cite a una comparecencia a la autoridad educativa para explicar los motivos de su cabal observancia.

Cuando es una violación no grave, se procede a citar a las partes para llegar a un acuerdo de conciliación entre las partes, que en caso de no cumplir la autoridad responsable en el plazo convenido, se retoma el procedimiento de queja para concluir en una recomendación. En todo momento se mantiene informada a las partes de cada una de las etapas del procedimiento, sobre todo de la parte quejosa.

A continuación se muestra en un diagrama el procedimiento de queja y la participación de los actores involucrados, de acuerdo a la normatividad que rige la actuación de la CDHEQROO.

Diagrama 4: Procedimiento de queja por acoso escolar



Simbología:

Relación directa en el procedimiento de queja. Hacen referencia al procedimiento de la queja, desde la identificación y notificación del acoso escolar en la institución educativa, hasta las diversas conclusiones, ya sea acuerdo de no responsabilidad, acuerdo de conciliación o recomendación.



Relación recíproca entre la CDHEQROO y otro actor. Indican una relación de reciprocidad entre algún actor y la CDHEQROO, ya sea en la mediación, agotamiento de instancias, o bien, en la intervención y solicitud de pruebas.



Relación directa con el quejoso. Esta relación implica consecuencias dentro del procedimiento hacia el quejoso, en específico, notificaciones del procedimiento de la queja y las resoluciones realizadas.



Relación directa con el presunto responsable. Esta relación implica consecuencias dentro del procedimiento hacia el presunto responsable.



Fuente: Elaboración propia.

4.3.3. Recomendaciones para el cuerpo docente ante el procedimiento de queja por presunta violación a derechos humanos

A continuación se proponen diversas recomendaciones al centro educativo, con el propósito de evitar que el acoso escolar o *bullying* no concluya, en su caso, en una queja ante la CDHEQROO y consecuente Recomendación.

Evento	Actuación recomendada
Cuando se identifica un incidente de acoso escolar	El o la docente debe registrar cada paso que dé para la atención de la situación, identificando con claridad el tipo de violencia escolar y las partes involucradas. En esta fase de identificación, son de gran ayuda los formatos de entrevista, los cuales pueden ser evidencia de la actuación de la autoridad ante el incidente.
Cuando se realiza una queja o denuncia por violación a los derechos humanos en la CDHEQROO	El o la docente debe rendir un informe de su actuación frente a la situación de acoso escolar, además de ser entrevistado por el personal de la CDHEQROO acerca del incidente de acoso escolar identificado en el centro educativo. Se recomienda a la o el docente presentar todas las evidencias necesarias para corroborar su dicho (informes, reportes, materiales audiovisuales, fotografías).
Cuando se propone la mediación por parte de la CDHEQROO	Ante un proceso de mediación es recomendable para llegar a un acuerdo que beneficie a todas las partes involucradas. Este es un proceso voluntario que requiere un ánimo de colaboración y disposición al diálogo con la parte quejosa.
Cuando se genera un acuerdo de no responsabilidad	Un acuerdo de no responsabilidad implica que no existe violación a Derechos Humanos en el centro educativo. A las y los docentes se recomienda estar atentos ante cualquier indicio de acoso escolar e informarlo a las autoridades de inmediato.
Cuando se genera un acuerdo de conciliación	Un acuerdo de conciliación implica que las partes involucradas accedieron a llegar un acuerdo, una vez demostrada la violación (no grave) a los derechos humanos. Se hace una serie de recomendaciones a las autoridades responsables para corregir el incidente al interior del centro educativo, y evitar de esa forma la repetición de los mismos. La institución tiene la obligación de informar a la CDHEQROO los avances y cumplimiento de las mismas. A las y los docentes se recomienda coadyuvar en la generación de materiales que sirvan para dar cumplimiento al acuerdo de conciliación. En caso de no cumplirse, continua el procedimiento de queja para finalizar en una recomendación.
Cuando se emite una recomendación	Una recomendación se emite por dos razones: 1) que la violación a Derechos Humanos sea calificada como grave, es decir, existe violaciones al derechos a la vida, a la integridad física y/o sexual del menor, etcétera; o bien 2) cuando no se cumple con el acuerdo de conciliación, a las y los docentes se les sugiere cumplir con la recomendación realizada por la CDHEQROO, a fin de evitar ser llamados a comparecer por el Congreso estatal.
Fuente: Elaboración propia.	

4.4. Cuarta fase: Valoración y medidas disciplinarias

Después de identificado y registrado el acoso escolar, comunicado el informe a las autoridades competentes e intervenido con acciones inmediatas dirigidas a las partes involucradas, la misma autoridad educativa, apoyándose en el expediente respectivo, debe determinar la medida disciplinaria del agresor/a.

La finalidad de esta medida correctiva es restablecer un espacio libre de violencia al interior del centro educativo, reparar los daños causados a la víctima y sentar un precedente de la actuación inmediata, justa e imparcial de las autoridades de la escuela, ante casos de acoso escolar, recordando explícitamente a la comunidad educativa que el acoso es inaceptable y que ese tipo de comportamiento tiene consecuencias.

4.4.1. Medidas disciplinarias

Las medidas disciplinarias que pueden implementarse son:

- Disculpa a la víctima frente al grupo
- Servicios a la comunidad (participar en algún programa de asistencia social previo permiso de la madre o padre de familia)
- Reparar el daño cometido a los bienes de la víctima
- Participación en programas de ayuda psicológica

En la aplicación de las medidas disciplinarias deberá tenerse en cuenta las circunstancias personales, familiares o sociales del alumno. De todo este procedimiento deberá quedar constancia por escrito, incorporándose al expediente. Es importante que todas las partes involucradas sean notificadas de las medidas disciplinarias establecidas, así como de su cumplimiento, **Formato E**.

4.4.2. Compromisos de las partes involucradas

Es fundamental el establecimiento de compromisos por parte de todos los actores involucrados en la atención del acoso escolar. Con ello se crean expectativas positivas con respecto al comportamiento de estudiantes y adultos. Además que se reafirma un sentido de corresponsabilidad en la prevención y atención de este tipo de situaciones. Al respecto, la persona encargada de la integración del expediente, deberá proporcionar a las autoridades del plantel, los formatos correspondientes, **Formato F** para que en una reunión por separado con las partes involucradas firmen el compromiso a favor de la sana convivencia escolar.

4.4.3. Procedimiento ante posible comisión de delito

Al respecto, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en lo relativo al procedimiento ante la posible comisión de delito lo siguiente:

“Artículo 18. [...].

La Federación, los Estados y el Distrito Federal establecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, un sistema integral de justicia que será aplicable a quienes se atribuya la realización de una **conducta tipificada como delito por las leyes penales y tengan entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad**, en el que se garanticen los derechos fundamentales que reconoce esta Constitución para todo individuo, así como aquellos derechos específicos que por su condición de personas en desarrollo les han sido reconocidos. Las personas menores de doce años que hayan realizado una conducta prevista como delito en la ley, solo serán sujetos a rehabilitación y asistencia social.

La operación del sistema en cada orden de gobierno estará a cargo de instituciones, tribunales y autoridades especializados en la procuración e impartición de justicia para adolescentes. Se podrán aplicar las medidas de orientación, protección y tratamiento que amerite cada caso, atendiendo a la protección integral y el interés superior del adolescente [...].”

En este mismo sentido, existe en el estado una Ley de Justicia para Adolescentes para el Estado de Quintana Roo, la cual establece que:

“**Artículo 1.-** Esta Ley es Reglamentaria de los párrafos tercero a octavo del Artículo 26 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, y tiene por objeto establecer las bases del Sistema Integral de Justicia para Adolescentes, así como su integración, organización y funcionamiento, y el proceso especializado para adolescentes y la ejecución de las medidas.

Artículo 2.- El adolescente a quien se atribuya la realización de una conducta tipificada como delito en las leyes del Estado, será sujeto al régimen especial previsto por esta Ley. En ningún caso podrá ser juzgado como adulto ni aplicársele las consecuencias previstas por las leyes del Estado.

Los adolescentes responderán por sus conductas en la medida de su responsabilidad en forma diferenciada a los adultos.

Artículo 3.- Son sujetos de esta Ley:

Las personas de entre 12 años cumplidos y menos de 18 años de edad, denominados adolescentes, a quienes se atribuya o compruebe la realización de una conducta tipificada como delito en las leyes del Estado; y

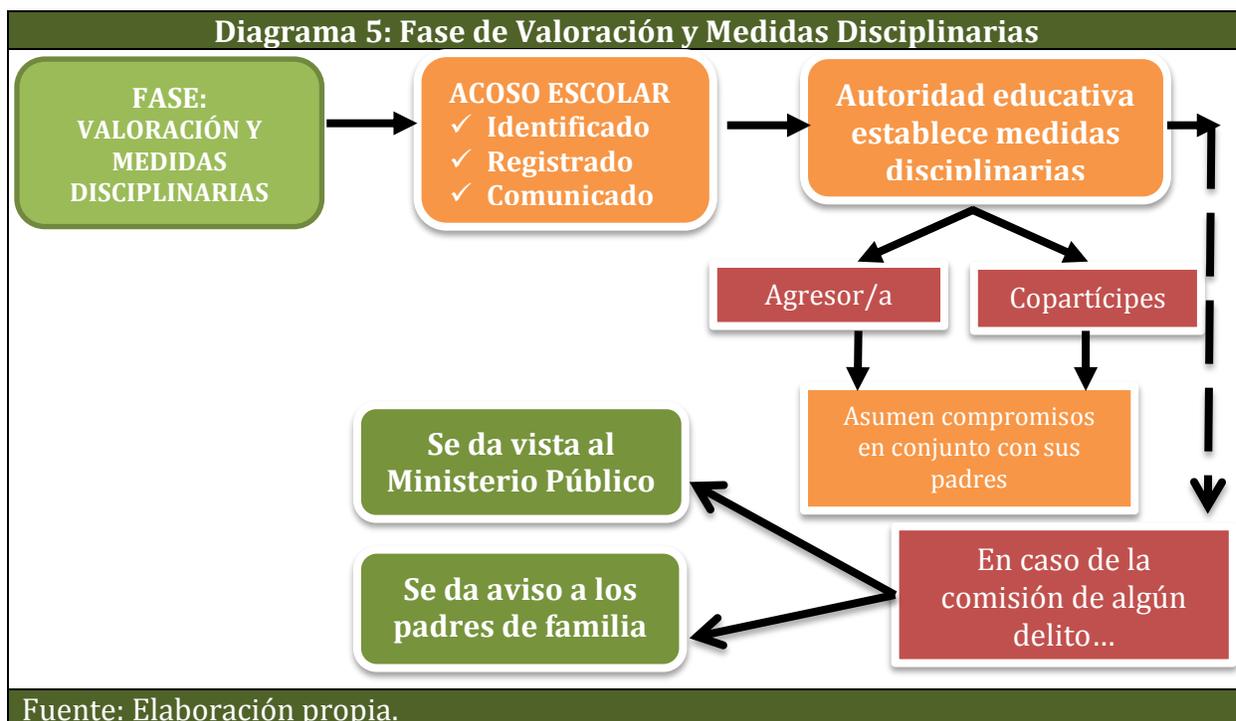
Las víctimas u ofendidos por las conductas referidas en la fracción anterior [...].

Artículo 14.- Los adolescentes podrán ser responsables por conductas tipificadas como delitos en las leyes del Estado, en los casos y términos que se establecen en esta Ley.

La niña o niño menor de 12 años de edad a quien se le atribuya una conducta tipificada como delito en las leyes del Estado queda exento de toda responsabilidad, sin perjuicio de las responsabilidades civiles a las que haya lugar. Si los derechos de la persona menor de 12 años a quien se atribuye la comisión de una conducta tipificada como delito en las leyes del Estado se encuentran amenazados o vulnerados, la autoridad competente podrá remitir el caso a las instituciones públicas o privadas responsables de la protección de los derechos del niño o de la niña. ...”

Considerando los preceptos jurídicos transcritos, se observa que las autoridades educativas, en primer término, los directores de los planteles educativos, al tener conocimiento de un hecho delictivo ocurrido al interior del plantel, deberá realizar lo siguiente:

1. Investigar y documentar circunstancialmente dicho hecho.
2. Una vez hecho lo anterior, solicitar apoyo a la Dirección Jurídica de la Secretaría de Educación y Cultura del Estado, para determinar las acciones legales a seguir.
3. Siendo el caso, de que se trate de un delito grave, se deberá dar aviso a la familia o representante legal del menor presunto responsable del hecho delictivo. Además se deberán notificar a la autoridad educativa competente para los efectos que conforme a derecho corresponda.



4.5. Quinta fase: Atención

En esta fase, la dirección del plantel adoptará las medidas necesarias para contrarrestar los efectos negativos del acoso y evitar la reproducción de situaciones similares. Por ello se podrán llevar a cabo, de acuerdo a la gravedad y a las necesidades del caso, las siguientes acciones de atención:

4.5.1. En la escuela

Receptores y pautas de atención en casos de acoso escolar	
<i>Receptor</i>	<i>Pautas de Atención</i>
Víctima	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta ✓ Todas las actuaciones se realizarán con la mayor discreción. ✓ Observación específica del posible acosado. ✓ Marco de protección y seguridad para el alumno víctima consistente en medidas de apoyo expreso o indirecto por los profesores, fortalecimiento del círculo de relaciones en el aula y en el centro. ✓ Medidas tendentes al adecuado progreso académico y personal. ✓ Solicitar la colaboración familiar para la vigilancia y el control de su hijo. ✓ Asesoramiento por parte del tutor o del especialista en orientación del centro, supervisión o la SEyC, en conductas de autoprotección y asertividad. ✓ Asesoramiento por parte del equipo docente, tutor o del especialista en orientación para recuperación de la autoestima y otras acciones tendentes a afrontar angustia, ansiedad, etcétera. ✓ Trabajar resolución de conflictos y relaciones interpersonales. ✓ Trabajar en el manejo de emociones y sentimientos así como en su auto concepto.
Agresor o Acosador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vigilancia específica por parte del equipo docente del posible acosador o acosadores. ✓ Cumplimiento y aplicación de las normas disciplinarias del Reglamento Escolar. ✓ Se procurará tener en cuenta aquellas que pudieran resarcir al agredido. ✓ El tutor adoptará medidas para favorecer la integración del agresor o agresores en el grupo respetando los intereses y derechos de los demás, con el asesoramiento del especialista. ✓ Participación en técnicas de mediación para la resolución no violenta de conflictos. ✓ Programas de modificación de conducta, desarrollo personal, ejercicio de comportamientos prosociales, entre otros. ✓ Intervención mediante un compromiso de cambio a través de un contrato en el que el agresor se comprometa a participar en actividades y estrategias para mejorar sus habilidades.

Padres y madres de familia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los padres y/o madres de los alumnos/as implicados, deberán saber que cuando existan evidencias claras, de que alguno de los menores implicados incumpliera con los acuerdos establecidos en la carta compromiso y los tutores no ejerzan sus deberes derivados de la patria potestad, se notificará al Sistema DIF. ✓ Un aspecto que debe tenerse en cuenta es que una conducta violenta continuada de un infante o adolescente puede ser consecuencia de otra violencia ejercida sobre él, en el contexto familiar u otros, pudiendo alertar de un posible maltrato familiar.
Copartícipes u Observadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferenciar la conducta “acusar, soplón” de la conducta “denunciar” el sufrimiento de un compañero. ✓ Realizar seguimientos del ambiente en el aula. ✓ Implicar a los alumnos en la creación de un marco protector, preventivo y correctivo de la soledad, aislamiento y victimización a través de iniciativas como círculo de amigos, tutorización entre iguales, método Pikas, alumnos ayudantes, equipos de mediación, entre otros. ✓ Programas de habilidades sociales y relacionales. ✓ Programas de desarrollo personal, social y moral.
Fuente: Elaboración propia.	

4.5.2. En la familia

Se recomiendan las siguientes pautas de atención, ante casos de acoso escolar:

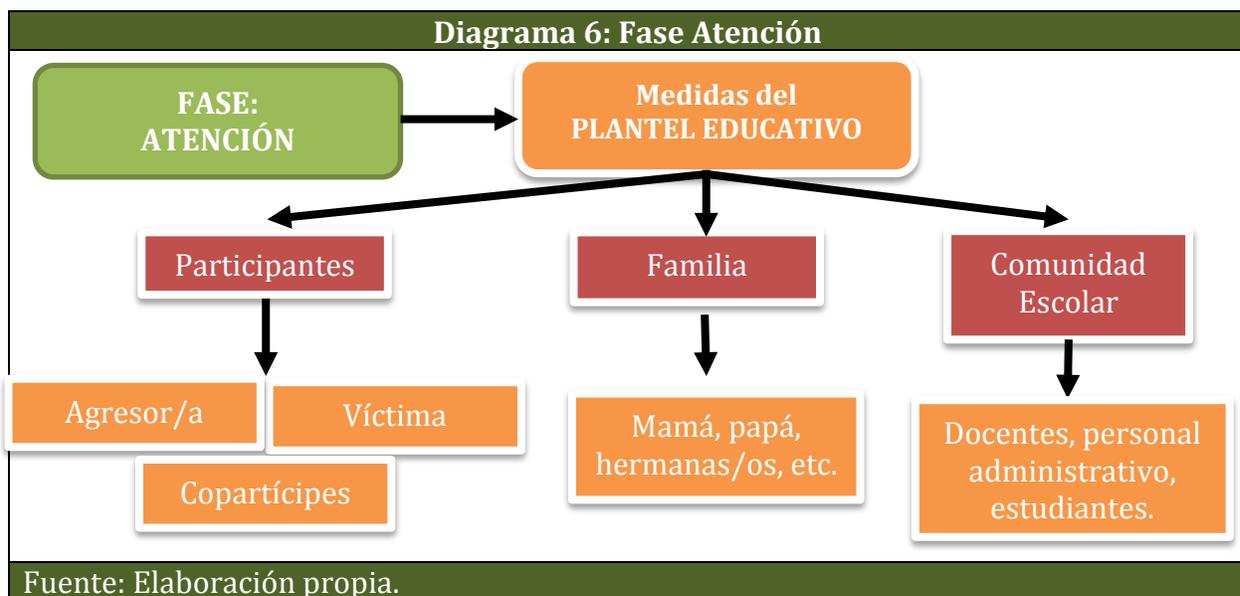
Receptores y pautas de atención en casos de acoso escolar	
Receptor	Pautas de Atención
Familia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hay que contar con todas las familias afectadas y solicitar su colaboración para el adecuado progreso socioeducativo de sus hijos. ✓ Los padres deben sentirse respaldados para evitar que tomen iniciativas que agraven la situación. ✓ Mantener reuniones individuales con cada una de las familias de los afectados/as para informarles de la conducta de su hijo/a y de las medidas que ha puesto en marcha la escuela. No se trata de culpabilizar, sino de pedir colaboración a las familias a través de compromisos. ✓ Dar a las familias la posibilidad de expresar sus sentimientos, ayudándoles a analizar la situación de forma proporcionada sin minimizar los hechos ni sobredimensionar las consecuencias. ✓ Ofrecer pautas que ayuden a afrontar de forma adecuada la situación de su hijo/a. ✓ Mantener informadas a las familias de los afectados/as de las medidas propuestas. ✓ No es aconsejable realizar reuniones generales de las familias para tratar estos temas, siendo muy importante hacerlo con la máxima discreción y confidencialidad. ✓ Darles a las familias posibilidades de atención fuera del centro educativo con especialistas en dinámica familiar.

4.5.3. En la comunidad escolar

En la comunidad escolar, ante casos de acoso escolar es recomendable implementar las siguientes pautas de atención:

Receptores y pautas de atención en casos de acoso escolar	
<i>Receptor</i>	<i>Pautas de Atención</i>
Comunidad escolar	<ul style="list-style-type: none">✓ Hacer saber al alumnado que se mantendrá una postura de tolerancia cero ante cualquier tipo de agresiones.✓ Vigilar las formas en que se relacionan al interior de los grupos.✓ Trabajar para crear un clima escolar de rechazo a los malos tratos, mediante sesiones de tutoría en las que se aborde el problema de modo indirecto. Algunas técnicas son: juego de roles, dramatizaciones, estudio de casos, dilemas morales, entre otros.✓ Trabajar la empatía y expresión de los sentimientos de manera asertiva.✓ Proponer estrategias didácticas que ayuden a cohesionar el grupo: métodos cooperativos.✓ Proponer la formación para crear equipos de negociación, mediación y arbitraje para la resolución de conflictos.✓ Reflexión global sobre la convivencia en la escuela.✓ Creación y difusión de estructuras y recursos para recibir denuncias, reclamaciones y quejas: buzón de sugerencias, teléfono amigo, comisión de convivencia, entre otras.✓ Formación del profesorado en el manejo de conflictos y en la enseñanza de resolución no violenta de conflictos, así como habilidades de interacción personal y social.✓ Crear comisiones de alumnos que se impliquen en la mejora de la convivencia: apoyo a los nuevos, acompañamiento a las víctimas, entre otros.

Diagrama 6: Fase Atención



CAPÍTULO CINCO: RECOMENDACIONES GENERALES

Con el objeto de construir una sana convivencia entre todas las personas que integran una comunidad escolar, consideramos la pertinencia de exponer algunos temas que son de gran importancia en el marco de los derechos humanos y la educación, y que además, todo profesional de la educación debe conocer.

5.1. Principios de la Escuela Democrática

La educación para la paz y derechos humanos integra el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes por medio de una formación integral, tal como lo indica el particular lema de Ovidio Decroly, la escuela “busca preparar al niño para la vida, por la vida misma” (Dubreucq y Fortuny, 2007). Además, la educación debe ser “en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: *aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer, aprender a vivir juntos*, para que se pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social en el siglo XXI (UNESCO, 1996).

El paradigma que involucra la educación en derechos humanos y la paz considera diferentes niveles en los procesos educativos, que van desde la promoción o difusión hasta la formación, pasando por la capacitación. En efecto, la promoción permite la difusión de información sobre derechos humanos, ya sea a través de los medios masivos de comunicación o de los procesos educativos de sensibilización. Con la capacitación se desarrollan nociones, habilidades y actitudes para la profundización y vivencia de los derechos humanos. Además del conocimiento específico en derechos humanos, para la construcción de una cultura de paz y de respeto y ejercicio de los mismos, es necesario que las personas desarrollen ciertas capacidades y competencias psicosociales. Entre las capacidades y competencias necesarias para la convivencia solidaria están las siguientes:

Desarrollo de capacidades y competencias	
<i>Capacidades</i>	<i>Competencias</i>
1. Poder	1. Conocimiento 2. Aprecio 3. Apoderamiento
2. Autonomía y toma de decisiones	4. Autorregulación 5. Clarificación 6. Asertividad
3. Diálogo y construcción de consensos	7. Diversidad 8. Empatía 9. Comunicación
4. Tolerancia y convivencia solidaria	10. Interculturalidad 11. Cooperación.

Principios para construir la paz en el aula:

De acuerdo al *Manual para Construir la Paz en el Aula* los siguientes principios son:

- ⊕ **Principio de realidad.** Sin dejar de lado la responsabilidad que tienen los padres y madres de familia en la educación moral de sus hijos o hijas, así como los elementos sociales que influyen en las conductas perniciosas, a partir del *principio de realidad* va a permitir intervenir para construir un ambiente más propicio y armonioso que beneficie a todas y todos. Construir la paz en el aula requiere tiempo y esfuerzo, pero no más del que se emplea cada día lidiando y padeciendo los conflictos que se presentan (CDHDF, 2007: 39).
- ⊕ **Principio de respeto a la dignidad.** El fundamento de la cultura de respeto a los derechos humanos y la educación para la paz se encuentra en la noción de dignidad, ésta se entiende como el valor que tienen todas y todos los seres humanos. La dignidad es aquello que nos identifica como congéneres parte de la comunidad humana. Su respeto radica en reconocer que todas las demás personas poseen el mismo valor que uno mismo, por lo que el reconocimiento del otro como un ser tan valioso como uno mismo, compromete a la existencia de un trato con la responsabilidad que se exige para nuestra persona (CDHDF, 2007: 33).
- ⊕ **Principio de autoridad.** La autoridad es necesaria en la escuela y en el aula pero ésta debe ejercerse de manera responsable y con fines educativos. Si bien no hay educación sin autoridad, pero no es lo mismo autoridad que autoritarismo, lo cierto es este último como el extremo de la permisividad, hacen perder autoridad. En este sentido, no se trata de renunciar a esa autoridad ni abusar de ella, sino ejercerla responsablemente en función de los objetivos de la educación (CDHDF, 2007: 36).
- ⊕ **Principio de orden.** La sociedad y la escuela requieren de orden para su buen funcionamiento. Las y los estudiantes y todas las personas necesitan de límites; no se puede hacer todo lo que les ocurra. Los límites y las reglas o normas son necesarias. El desarrollo de las clases en el aula también exige un grado de armonía. El orden y las conductas o comportamientos necesarios para conseguirlo se deben lograr promoviendo la disciplina positiva, más no la obediencia, para contribuir el desarrollo de la autonomía de las y los alumnos. Un buen establecimiento de límites dará seguridad a las y los estudiantes, pues

sabrán cuál es su margen de acción y cuáles son las consecuencias de no cumplir con las normas (CDHDF, 2007: 40).

- ⊕ **Principio de aprendizaje.** Aprender implica, desde la visión cognoscitivo-constructivista, romper una y otra vez los esquemas mentales, confrontar el pensamiento con la realidad, desarrollar habilidades para solucionar problemas y por lo tanto una actitud de apertura, de escucha y de diálogo consigo mismo y con los demás. Esta concepción está centrada en el individuo resultado de una historia sociocultural y constructor de la misma y de sí mismo. La escuela es el espacio privilegiado donde es posible construir y mostrar alternativas para enriquecer la experiencia de las y los alumnos. Si en la escuela se repiten los mismos modelos que se emplean en la sociedad e incluso en la familia, se cierra la puerta al enriquecimiento en el aprendizaje. La escuela debe constituirse en otra ventana que muestre algunas de las posibilidades que no se encuentran en otros ámbitos. En efecto, el aprendizaje como proceso de incorporación de nociones, habilidades y actitudes nuevas, moviliza a la o el estudiante a la posibilidad de descubrir y asimilar nuevos horizontes en donde encuentre sentido a lo que es, a lo que hace y al mundo que lo rodea (CDHDF, 2007: 45).
- ⊕ **Principio de respeto a la diversidad.** La mayor riqueza de los seres humanos radica en la variedad, no sólo en el aspecto físico de nuestros rasgos o color de piel o estructura ósea, sino aquella capacidad que a lo largo de la historia nos ha hecho construir y recrear nuestra vida de distintos modos: vivir bajo creencias diversas, vestir con diseños y colores variables, cocinar, festejar, creer, educar, convivir, escribir, transmitir, adorar, inventar y viajar. Cada habitante de este mundo es un ser único e irrepetible en el que confluyen rasgos biológicos, psicológicos y emocionales determinados, por lo que la diversidad es un hecho de todos los días. Aprender a convivir con la multiplicidad es un reto de nuestra sociedad contemporánea, puesto que no solos una comunidad homogénea, más bien, con la migración y la mezcla entre grupos, la coexistencia de costumbres, rasgos o ideas variopintas se hace evidente. El ambiente escolar no está exento de las diferencias y por ende la necesidad de establecer un principio de respeto hacia la diversidad de las personas (CDHDF, 2007: 52).
- ⊕ **Principio de participación.** Tal principio se encuentra depositado en diversos órdenes jurídicos de ámbito y observancia desde la internacional a la local. La participación es una práctica de las sociedades democráticas para tener acceso a las decisiones de los gobiernos. En la educación para la paz, la participación se entiende de manera amplia como una herramienta para la construcción de ciudadanía, de autonomía, de diálogo y de corresponsabilidad; es decir, se requiere la presencia activa de todas y todos como sujetos de derechos que forman partes de la sociedad. La participación es un derecho, pero también es

una responsabilidad que debemos ejercer y fomentar, pues en ella se expresa la multiplicidad de intereses, necesidades y puntos de vista diversos, en donde se patentiza y se respeta la diferencia. Participar significa *tomar parte*, involucrarse activamente en el grupo o grupos de manera tal que la participación es un acto social, no se puede participar en solitario y ello implica compartir con las y los demás y viceversa (CDHDF, 2007: 61).

- ⊕ **Principio de diálogo, escucha y empatía.** La principal forma de comunicación entre personas se da en el diálogo; éste es el espacio privilegiado en que confluyen las ideas de uno y otro para el encuentro del entendimiento. No se trata de un simple intercambio de ideas, sino de la convergencia y la compenetración con el otro, de tal manera que en las relaciones personales hablar con los demás se convierte en ese momento en que podemos fusionar nuestros pensamientos con pensamientos diversos. El diálogo verdadero es una relación viva de palabras, preguntas, silencios, gestos; en donde está implicada nuestra existencia, pues somos en gran medida lo que decimos. La educación para la paz concibe el diálogo como una de sus herramientas, pero ello implica la tolerancia y la incorporación de las ideas ajenas a nuestro discurso. La escucha es otra de las herramientas de la educación para la paz que promueve la comunicación abierta y directa. Escuchar activamente implica entender profundamente lo que la otra persona quiere decir sin juzgar. En lo referente a la empatía, esta implica “la capacidad de percibir correctamente la experiencia de otra persona”, significa “sentir en o sentir desde dentro”. Esta capacidad humana produce efectos positivos en la socialización, pues implica la identificación con las y los demás como personas, como colectividad. La empatía es la clave para la mediación, pues conlleva a reconocer el sentir del otro y a dotarle de razón (CDHDF, 2007: 65).
- ⊕ **Principio de cooperación y negociación.** La cooperación es el trabajo común para la consecución de un fin, es la conjunción del esfuerzo canalizado de todas y todos hacia un mismo punto. La cooperación es el principio de división de tareas, todas las actividades son importantes cuando se trabaja en grupo, de tal suerte que se forma un rompecabezas en el que cada pieza es fundamental. En el aula el trabajo cooperativo está enfocado al desarrollo de las capacidades y talentos diversos; cada uno a su modo puede contribuir a lograr la meta común. La cooperación ejercita la socialización, la confianza, la corresponsabilidad. En ocasiones, un trabajo de grupo mal canalizado conlleva a que unos cuantos hagan el trabajo y otros sólo participen del logro y el reconocimiento; lo cual conduce a conflictos (CDHDF, 2007: 70).
- ⊕ **Principio de educación con perspectiva de género.** Parece ser que abordar el tema de género no implica desligarlo, o separarlo, del sexo, ya que partiendo de la diferencia es que se encuentra el sentido de lo que se pretende explicar. El sexo

es la diferencia fisiológica y anatómica entre ser macho y hembra e implica tres dimensiones: el genético, el hormonal y el gonádico. Mientras que el género hace referencia a la construcción histórica y cultural del significado de ser hombre o ser mujer lo cual implica conductas, valores, emociones, pensamientos, acciones que son reconocidos en unos y descalificados en otros, implica entonces dimensiones diferentes: la psíquica, lo social y lo cultural. La perspectiva de género analiza las diferencias y semejanzas entre hombres y mujeres a partir de las construcciones históricas y socioculturales en los diferentes espacios donde se desarrollan (CDHDF, 2007: 76).

5.2. Perfil del cuerpo docente para la atención del acoso escolar

El papel de quien es docente es decisivo a la hora de enfrentarse a una situación de acoso escolar, el establecimiento de límites, así como la actitud proactiva ante el problema, harán que puedan manejar con inteligencia todo tipo de situaciones. Para atender problemas de acoso escolar, se requiere de una capacidad de escucha activa, observar permanentemente las formas de actuar de las y los estudiantes en la cotidianidad escolar, así como de las habilidades sociales que posee su alumnado para enfrentar los retos de su contexto social, escolar y familiar.

Se debe promover ambientes de confianza, de cordialidad y respeto en el aula, es necesario que se estimule en el alumnado la capacidad de reflexión permanente y puedan crearse ambientes que permitan vivir y convivir en armonía.

Por consiguiente, se sugiere:

- Proporcionar a alumnas y alumnos la información adecuada y oportuna para que puedan prever alguna situación que vulnere su integridad.
- Asumir una postura de conciliación para prevenir e intervenir oportunamente ante cualquier caso que atente contra la integridad física y moral del alumnado.
- Promover acciones para que estudiantes sientan mayor autoconfianza, expresen sus opiniones y sentimientos y tomen conciencia al adoptar actitudes para preservar su integridad.
- Ante un caso de acoso escolar, promover que las autoridades escolares les proporcione a las y los estudiantes el apoyo que requieran, para ser atendidos y/o canalizados en las instituciones encargadas de prestar atención de acuerdo a la problemática en cuestión.
- Crear en el aula y la escuela las condiciones de un clima propicio basada en la convivencia armónica.
- Asumirse como guía y modelo de actuación, ya que lo que dice y hace, tiene efecto en los estudiantes. Procurar ser un modelo de buen comportamiento.

- Abordar las situaciones de riesgo en el contexto de un modelo de educación vinculada con el fortalecimiento del desarrollo personal y social de las niñas, niños y adolescentes; en particular de la creación de ambientes seguros y la práctica de la tolerancia, la solidaridad e igualdad como regla de convivencia y la libertad como autodeterminación.
- Construir nuevos conocimientos y competencias profesionales.

Recomendaciones que el docente debe considerar al momento de atender un caso de acoso escolar:

- Procurar no minimizar, ni ignorar las quejas de acoso escolar, es necesario escuchar y creer lo que le cuenta quien dice padecerlo.
- Ponerse en el lugar de la persona y de la familia que sufre acoso escolar.
- Fomentar sentimientos de confianza en la víctima y manifestarle que recibirá ayuda.
- Mantener la confidencialidad, siempre y cuando no exponga la integridad física y moral de nadie.
- Vigilar para que no se repitan esas situaciones.
- Tranquilizar y apoyar a las y los estudiantes, éstos deben sentir el acompañamiento docente, para evitar que sientan impotencia o indefensión.
- Informar a las familias de la existencia de instituciones encargadas de proporcionar atención profesional, de acuerdo al caso.
- Transmitir a las madres, padres y tutores que la responsabilidad de detener la situación de acoso, son acciones de trabajo en equipo, en la que intervienen docentes, familiares, estudiantes y profesionales.
- Mantener comunicación permanente con las madres, padres y tutores sobre las medidas sistemáticas que se van a adoptar y sus resultados.
- Ser cauteloso al manejar los sentimientos de culpa sobre la situación y no fomentar la carga de responsabilidades, ni hacia los integrantes de la familia, ni hacia la persona que ejerce la violencia.
- Buscar la participación del estudiante en la propuesta de soluciones.
- Realizar gestiones con sigilo y cautela para impedir nuevas amenazas y ofensas.
- Iniciar las entrevistas por separado con cada una de las partes, evitar reunir conjuntamente a las familias implicadas, convocándolas a la misma hora.
- Tomar medidas de protección inmediatas.
- Establecer límites y dejar de tener una actitud pasiva e indiferente ante el problema.
- Desarrollar acciones integrales en las que promueva la interacción de docentes, familias y alumnado, con acciones tendentes a lograr el respeto hacia los demás, la empatía, la responsabilidad y la igualdad encaminados al desarrollo de una sociedad más sana y funcional.

Es importante reconocer y atender los hechos de violencia que están viviendo el estudiantado en los planteles educativos. Por ello resulta fundamental trabajar en equipo con los demás actores involucrados, ya que solo así podremos devolverle a la escuela ese espacio de tranquilidad y seguridad que se merecen los estudiantes.

5.3. Manejo ético de la información

La discreción y el manejo cuidadoso de la información es una de las obligaciones de las y los trabajadores de la educación en el ejercicio de su labor.

En México, todo servidor público, debe brindar información sobre las labores que realiza y transparentar sus acciones, de la misma forma debe cuidar y velar por la protección de los datos personales, pues es un derecho humano, reconocido en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual otorga el poder a toda persona física para que sus datos personales sean tratados de manera lícita y legal, a fin de garantizar su privacidad y derecho a la autodeterminación informativa, es decir, a decidir quién puede tratar los datos personales y para qué fines. Es derecho fundamental de todas las personas el decidir qué aspectos de su vida quiere compartir con otros.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo señala en su artículo 5 que los sujetos obligados en materia de transparencia y acceso a la información son “los poderes públicos estatales: Ejecutivo, Legislativo y Judicial [...]” y que servidor público es “toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de los Poderes Públicos,” incluidos los docentes, de acuerdo al Título sexto, del servicio profesional docente, de la Ley de Educación del Estado de Quintana Roo.

En el mismo sentido, la Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo, menciona en el artículo 48 que “el personal escolar se hará acreedor a una sanción cuando: [...]; III. Proporcione información falsa u oculte información a las autoridades competentes, sobre hechos de violaciones a esta Ley [...]; V. Cuando se viole la confidencialidad de los datos contenidos en los expedientes de los estudiantes generadores de violencia y copartícipes y de los receptores de violencia en el entorno escolar”. En este sentido, el artículo 49 señala que “para el personal escolar que incumpla con las disposiciones en esta Ley se prevén las sanciones establecidas en el artículo 57 de la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado”.

Retomando la Ley de Transparencia estatal, en el artículo 5 se suscribe que los datos personales son “la información concerniente a una persona física identificada o identificable; entre otra, la relativa a su origen racial o étnico, o que esté referida a sus características físicas, morales o emocionales, a su vida afectiva o familiar, domicilio, número telefónico, patrimonio, ideología, creencias o convicciones religiosas o filosóficas, su estado de salud físico o mental, sus preferencias sexuales, claves

informáticas o cibernéticas, códigos personales encriptados u otras análogas que afecten su intimidad”.

De forma enunciativa los datos personales tienen la siguiente clasificación:

- Identificables.
- Biométricos
- Salud.
- Informáticos.
- Laborales.
- Patrimoniales
- Académicos
- Procedimientos jurisdiccionales
- Migratorios o de tránsito
- Especialmente sensibles (los relativos a la investigación por acoso escolar son confidenciales por su propia naturaleza).
- De naturaleza pública

Los datos de los involucrados en casos de acoso escolar deben ser salvaguardados, ya que existen determinados datos personales que entran dentro del apartado de información reservada y confidencial. Al respecto, el artículo 22, de la antes citada Ley, señala que será confidencial la información que “comprometa la seguridad, la vida y la salud de cualquier persona”.

Todo servidor público, incluidos el persona educativo, será responsable de la debida protección de los datos personales que se encuentren en sus archivos y está obligado a protegerlos. De incurrir en revelarlos, difundirlos o filtrarlos a terceros cometerá hechos que serán sancionables desde distintas leyes que protegen a las personas y especialmente a las niñas y los niños.

ANEXOS

Formato A: Informe de incidencia

- ⊕ Objetivo: Notificar al director sobre el presunto caso de acoso escolar.
- ⊕ Instrucciones: La persona que sea testigo o se entere de un presunto caso de acoso escolar debe llenar de manera concreta este formato y entregarlo al director.

Informe de incidencia				
Escuela:				
Turno:		C.T.		Z.E.
Informa:	Docente (<input type="checkbox"/>) Personal de apoyo (<input type="checkbox"/>) Estudiante (<input type="checkbox"/>) Padre o madre de familia/tutor (<input type="checkbox"/>) Otro (<input type="checkbox"/>)			
Fecha:		Hora:		
Circunstancias de los hechos :				
Lugar del suceso:				
Tipo de acoso escolar:	Físico (<input type="checkbox"/>) Verbal (<input type="checkbox"/>) Psicológico (<input type="checkbox"/>) Sexual (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Cibernético (<input type="checkbox"/>)			
Fecha y hora del suceso:				
Participantes	Nombres		Grado y grupo	
Víctima:				
Agresor/a:				
Copartícipes:				
Observaciones:				
Nombre y Firma			Nombre y Firma de Director/a	

Formato B: Informe de incidencia (Entrevistas)

- ⊕ Objetivo: Verificar con los participantes las circunstancias de los hechos reportados, obteniendo la versión de cada uno para tomar medidas cautelares en caso de ser necesario.
- ⊕ Instrucciones: La persona encargada debe llenar de manera concreta e integrar este formato al expediente respectivo.

Informe de Incidencia (entrevistas)				
Escuela:				
Turno:		C.T.		Z.E.
Víctima				
Nombre:				
Fecha:		Hora:		
Versión de estudiante sobre los hechos reportados:				
Identificación de agresor/a o agresoras/es:				
Motivos de la agresión:				
Propuestas de solución:				

Para completar y tener más elementos que permitan identificar si el estudiante es víctima de acoso escolar, llenar el apartado siguiente:

Nº	Observaciones generales	Si	No
1	Tiene un apodo denigrante.		
2	Sus compañeros(as) le humillan.		
3	Le ridiculizan		
4	Hablan mal de él o ella.		
5	Es rechazado o rechazada por la mayoría del grupo.		
6	Presenta moretones, cortes o rasguños inexplicables.		
7	No le dejan participar en tareas o actividades de la escuela.		
8	Tiene sus pertenencias rotas o con pintas denigrantes.		
9	Se le ve con miedo, con estrés, tiende a la depresión.		
10	Espera a que no haya nadie para llegar o salir de la escuela.		
11	Finge enfermedades o incluso las provoca para no ir a la escuela.		
12	Evita hablar de temas relacionados con la escuela.		
13	No es claro en sus respuestas cuando se le interroga, divaga mucho.		
14	Tiene dificultades para comunicar sus sentimientos.		
15	Se culpabiliza, cree que el problema está en él o ella.		
16	Tiene un temperamento débil y tímido.		
17	Se coloca en lugares lejos de sus demás compañeros (as).		
18	Tiene dificultades de atención y concentración.		
19	En ciertos momentos, llora y muestra dolor.		
20	Tiene frecuentemente somatizaciones diversas: Dolor de estómago o de cabeza, pérdida de apetito, tartamudeo, etc.		
21	Tiene conductas de infantilización y dependencia.		
22	Rehúsa decir por qué se siente mal.		
23	Insiste en que no le pasa nada o usa pretextos para justificar su tristeza o ansiedad.		
24	Baja autoestima.		
25	Problemas para el manejo de la ira.		
26	Comportamientos autodestructivos.		
27	Abuso de sustancias toxicas.		
28	Presenta bajo rendimiento académico.		
29	No quiere ir a la escuela y no explica la causa "se va de pinta".		
30	Tiene pocos o ningún amigo o amiga.		
31	Tiene tendencias suicidas.		

Coparticipes

Nombre(s):

Fecha:

Hora:

Versión del estudiante/s sobre los hechos reportados:

Identificación de la víctima y el agresor/a/es:

Motivos de la agresión:

Propuestas de solución:

Agresor/a			
Nombre:			
Fecha:		Hora:	
Versión del estudiante sobre los hechos reportados:			
Identificación de los copartícipes:			
Motivos de la agresión:			
¿Qué harías tú si fueras agredida/o? ¿Cómo te sentirías?			
Propuesta de solución:			

Para completar y tener más elementos que permitan identificar si el estudiante es víctima de acoso escolar, llenar el apartado siguiente:

Nº	Observaciones generales	Si	No
1	Hace alarde de su fuerza y abuso de poder.		
2	Tiene dificultades para ponerse en el lugar de los demás.		
3	Manifiesta inmadurez en su razonamiento moral.		
4	Reitera conceptos como cobarde, chismoso(a), entre otros.		
5	Tiene comportamientos de impulsividad y baja tolerancia a la frustración.		
6	Incumple las normas y tiene malas relaciones con las figuras de autoridad.		
7	Manifiesta escasa capacidad autocrítica y de sentimiento de culpabilidad.		
8	Es persuasivo(a), mentiroso(a) y sabe cómo manipular a los demás.		
9	Es envidioso(a), superficial y arrogante.		
10	Le gusta criticar y humillar a otros(as).		
11	Le gusta tener el control de todo.		
12	Por lo general se rodea de compañeros o compañeras que le apoyan en sus agresiones, o incluso los obliga a que las realicen por él o ella.		
13	Festeja toda agresión que reafirme la supuesta superioridad.		

Observaciones generales:

--	--

Nombre y Firma	Nombre y Firma de Director/a
-----------------------	-------------------------------------

Fuente: Elaborado con base a CNDH-SNTE (2014).

Formato C: Notificación a madres y padres de familia o tutoras/es

- ⊕ Objetivo: Informar a los padres de familia o tutores sobre el incidente reportado con la finalidad de solicitar su apoyo para atender adecuadamente el caso.
- ⊕ Instrucciones: La persona encargada debe llenar de manera concreta e integrar este formato al expediente respectivo.

Notificación a madres, padres de familia o tutores				
Escuela:				
Turno:		C.T.		Z.E.
Nombre:				
Fecha:			Hora:	
¿Tiene conocimiento sobre incidentes de acoso escolar en el que esté involucrado su hijo o hija? En caso de afirmativo, señalar la versión. En caso negativo informarle.				
¿Tiene antecedentes su hijo o hija de haber estado involucrado en casos de acoso escolar?				
¿Qué medidas ha tomado?				
Propuesta de solución:				

Observación de la dinámica familiar: Con base a la entrevista a padres de familia o tutores, observar los siguientes rasgos de la dinámica familiar			
Nº	Observaciones:	Si	No
1	Minimizan las lesiones o negligencia detectada		
2	Quitán importancia a las conductas antisociales		
3	Eluden sus responsabilidades parentales		
4	Delegan el cuidado de su hijo(a) a extraños		
5	Los padres son inmaduros		
6	Los padres están socialmente aislados		
7	Violencia familiar		
8	Alguno de los padres padece una enfermedad mental		
9	Algunos de los padres presenta un déficit intelectual		
10	Falta de supervisión, por lo que puede estar involucrado en otras conductas antisociales		
11	Agresiones físicas que incluyen golpes y castigos severos		
12	Intentan ocultarla lesión o proteger y encubrir al agresor		
13	Rehúsan comentar el problema del hijo(a)		
14	No dan ninguna explicación respecto al problema.		
15	Las explicaciones son contradictorias y poco convincentes.		
16	Toleran todas las conductas del hijo(a) sin ponerles límite		
17	Son extremadamente protectores del hijo(a)		
18	Tienen una imagen negativa de él o ella.		
19	Son muy exigentes con su hijo(a)		
20	Utilizan una disciplina rígida y autoritaria.		
21	No manifiestan afecto hacia su hijo(a), le desprecian, rechazan o culpan		
22	Parecen no preocuparse por él o ella.		
23	Expectativas no realistas sobre las capacidades del hijo(a)		
24	Sienten a su hijo(a) como una propiedad		
25	Privan a su hijo(a) de relaciones sociales (fiestas, visitas de amistades)		
26	Usan al hijo(a) en procesos de separación y divorcio.		
Nombre y Firma		Nombre y Firma de Director/a	
Fuente: Elaborado con base a CNDH-SNTE (2014).			

Formato D: Informe al Director y Supervisor

- ⊕ Objetivo: Generar un informe del caso de acoso escolar con base a los formatos anteriores.
- ⊕ Instrucciones: Llenar el formato de acuerdo a la información expuesta en los formatos anteriores.

Informe al Director/Supervisor								
Director (a):								
Escuela:					C.T.			
Localidad:					Z.E.			
Datos de identificación								
Datos del alumno/a víctima:								
Nombre								
Edad:								
Grado/Grupo:								
Datos del alumno/a agresor/a (1):								
Nombre								
Edad:								
Grado/Grupo:								
Datos del alumno/a agresor/a (2):								
Nombre								
Edad:								
Grado/Grupo:								
Lugar y tipificación de las agresiones								
Tipo de agresión	Lugar de incidencia							
	Clase (Aula)	Patio o Canchas	Pasillos	Baños	Otros espacios	Entradas o Salidas	Redes sociales	Otros
Exclusión y marginación social.								
Agresiones verbales reiteradas.								
Agresiones físicas.								
Agresión psicológica reiterada								
Acoso o abuso sexual.								

Descripción y valoración de los hechos	
Relato sumario de los hechos:	
Medidas adoptadas	
Intervención del cuerpo docente o tutor, trabajador social o directivo, según proceda:	
Medidas cautelares o preventivas: (especificar cuáles y en qué grado)	
Medidas en relación con las familias: (entrevistas y comunicaciones con la familia de la víctima, con la o las del agresor/es, comunicación de resoluciones, programa o programas a aplicar, acciones acordadas o en colaboración con las mismas).	
Nombre y Firma	Nombre y Firma de Director/a

Formato E: Seguimiento de medidas disciplinarias

- ⊕ Objetivo: Verificar el debido cumplimiento de las medidas correctivas a la que se hicieron acreedoras las personas involucradas en el caso de acoso escolar para corregir las conductas inadecuadas.
- ⊕ Instrucciones: Llenar de manera concreta de acuerdo a la entrevista con cada parte involucrada, para integrar al expediente respectivo.

Seguimiento de Medidas Disciplinarias					
Director (a):					
Escuela:					
Clave de la Escuela:					
Localidad:					
Caso:					
Indicar: N = Nulo, R = Regular o S = Satisfactorio			N	R	S
Señalar las medidas correctivas y acuerdos con el agresor:					
Fecha: Corto Plazo (mensual):					
Fecha: Mediano Plazo (trimestral):					
Fecha: Largo Plazo (semestral):					
Señalar las medidas correctivas y acuerdos con la víctima:					
Fecha: Corto Plazo (mensual):					
Fecha: Mediano Plazo (trimestral):					

Fecha: Largo Plazo (semestral):			
Señalar las medidas correctivas y acuerdos con padres de familia y/o tutores de la víctima:			
Fecha: Corto Plazo (mensual):			
Fecha: Mediano Plazo (trimestral):			
Fecha: Largo Plazo (semestral):			
Señalar las medidas correctivas y acuerdos con padres de familia y/o tutores del acosador/a:			
Fecha: Corto Plazo (mensual):			
Fecha: Mediano Plazo (trimestral):			
Fecha: Largo Plazo (semestral):			
Nombre y Firma	Nombre y Firma del Director/a		

Formato F: Cartas Compromisos

- ⊕ Objetivo: Dar fe de los compromisos establecidos por las y los estudiantes con el reglamento institucional y la convivencia pacífica en la escuela. Así como de la escuela y madres, padres y tutores. Se establecen modelos de cartas para utilizarlo en función de las necesidades y acuerdos.

Carta compromiso de la o el alumno a favor de la convivencia pacífica			
Yo, _____ (nombre del estudiante), manifiesto ante mi madre, padre o tutor que:			
⊕ Conozco el reglamento institucional y comprendo su contenido.			
En relación a mi conducta tengo derecho a:			
⊕ Conocer el reglamento institucional, explicándome la conducta mía contribuye a una convivencia pacífica y que comportamiento mío es contrario a esa convivencia, lo cual puede traer una consecuencia disciplinaria.			
⊕ Recibir apoyo y orientación del personal de la escuela en relación a mi comportamiento.			
⊕ Tener un trato justo y respetuoso cuando cometa una falta que amerite una medida correctiva.			
Yo me comprometo a:			
⊕ Respetar los derechos y la dignidad de los demás.			
⊕ Cumplir con lo establecido en el reglamento institucional.			
⊕ Compartir diariamente con mis padres lo que viví y aprendí en la escuela.			
⊕ Aceptar las medidas disciplinarias que correspondan como consecuencia de una conducta contraria a la convivencia pacífica.			
He comentado esto con mis padres y estoy de acuerdo en asumir y cumplir este compromiso.			
Quién Suscribe	Nombre	Firma	Fecha
Estudiante:			
Padre, Madre o Tutor:			
Padre, Madre o Tutor:			
Padre, Madre o Tutor:			

Compromiso de corresponsabilidad de madres y padres de familia y tutores con la educación de su hijo o hija

Yo, _____ madre, padre o tutor de: _____ (nombre del estudiante) recibí una copia del reglamento institucional.

Conozco y entiendo cuál es el comportamiento que se espera de mi hija o hijo y comprendo que mi participación en su educación le ayudará a tener un mejor desempeño en la escuela.

He leído este **Compromiso de corresponsabilidad** y me comprometo a cumplir con las siguientes responsabilidades:

- ⊕ Motivar a mi hija o hijo para que sea un miembro de la comunidad escolar pacífico y respetuoso.
- ⊕ Comentar con mi hija o hijo los derechos y obligaciones del reglamento institucional y las faltas disciplinarias.
- ⊕ Participar en las reuniones a las que me convoque la escuela como madre o padre de familia o tutor, y en los programas de actividades en las que mi hija o hijo esté involucrado.
- ⊕ Asegurarme que mi hija o hijo llegue puntual a la escuela todos los días y con los materiales básicos necesarios para un buen desempeño.
- ⊕ Tener un trato respetuoso con docentes, directivo y personal de la escuela y evitar cualquier expresión denigrante, ya sea física o verbal, a los miembros de la comunidad escolar.
- ⊕ Proporcionarle a mi hija o hijo un espacio tranquilo para que haga sus tareas, apoyarlo y supervisarlos para que cumpla con sus trabajos escolares.
- ⊕ Organizar la vida familiar de modo que mi hija o hijo pueda cumplir con los horarios de descanso adecuados a su edad.
- ⊕ Destinar 20 minutos a la lectura con mi hija o hijo.
- ⊕ Escuchar a mi hija o hijo lo que quiera relatar de su experiencia diaria en la escuela.
- ⊕ Proporcionar a la escuela todos los datos personales de mi hija o hijo de manera veraz al momento de inscribirlo a la escuela, así como los números telefónicos e información para contactarme en caso de emergencia.
- ⊕ Proporcionar a la escuela información de la salud de mi hija o hijo y notificar expresamente en caso de presentar alguna enfermedad crónica o impedimento para realizar cualquier actividad física o bien, que requiera de atención especial.
- ⊕ Justificar las inasistencias de mi hija o hijo a la escuela de manera oportuna y adecuada.
- ⊕ Avisar a la escuela si hay algún cambio significativo en la salud o bienestar de mi hija o hijo que afecte su habilidad para atender en la escuela.

⊕ Colaborar con la escuela en la atención a los problemas que afecten a mi hija o hijo.					
Quién Suscribe	Nombre		Firma		Fecha
Padre, Madre o Tutor:					
Padre, Madre o Tutor:					
Padre, Madre o Tutor:					
La escuela se compromete a respetar los derechos humanos de los educandos descritos en el reglamento institucional, y a hacer que se respeten.					
Asimismo, la o el director se compromete a aplicar las medidas correctivas con justicia, imparcialidad y transparencia.					
Escuela:					
CCT:					
Director:			Firma:		
Lugar:			Fecha:		Hora: <input type="text"/>

Compromiso de la o el alumno a favor de la convivencia pacífica y de corresponsabilidad de los padres de familia con la educación de su hija o hijo	
Escuela:	
CCT:	
Alumno (a):	
Fecha de nacimiento:	
CURP:	
Grado y Grupo:	
Yo, _____ _____ _____ (nombre del estudiante) manifiesto ante mi madre, padre o tutor que me comprometo a cumplir el “Compromiso de la o el alumno a favor de la convivencia pacífica”.	Firma:
	Fecha:
Yo, _____ _____ _____ (nombre de la madre, padre o tutor), acuso de recibido del reglamento institucional y me obligo a cumplir con el “Compromiso de corresponsabilidad de los padres de familia con la educación de su hija o hijo”	Firma:
	Fecha:
La escuela se compromete a respetar los derechos de alumnas y alumnos descritos en el reglamento institucional y hacer que se respeten. Asimismo, se compromete a aplicar las medidas disciplinarias con justicia, imparcialidad y transparencia.	Director:
	Firma
	Fecha:

DIRECTORIO DE INSTITUCIONES

Dependencia/Institución	Teléfono/Correo electrónico
Asociación de Padres de Familia	Cel: 9837005520
Centro de Integración Juvenil A.C.	Cel: 9831118820 cij.chetumal@cij.gob.mx
Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	(983) 8327090, ext. 1101 cdhegroo@hotmail.com
Comisión Nacional para el Desarrollo de Pueblos Indígenas	83-30592
Comisión para la Juventud y el Deporte de Quintana Roo	8330020 Ext. 170
Consejo Nacional de Fomento Educativo	983 83 2 32 58
Colegio de Psicólogos de Quintana Roo A.C.	contacto@copsiqroo.com.mx Cel: 9831072420
Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Quintana Roo	983-83-23561
Instituto Quintanarroense de la Mujer	8331323 Ext. 120
Procuraduría General de Justicia del Estado	(983) 8350050 ext. 1111
Procuraduría General de la República	019988819600
Sección 25 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación	Tel: 983 833-17-77, 983 83 2 11 15 seccion25.quintanaroo@gmail.com
Secretaría de Educación Pública	83-23291 y 83-27925 delegacion.qroo@nube.sep.gob.mx
Secretaría de Educación y Cultura del Estado de Quintana Roo	8350770 Ext. 4505
Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo	(983) 8350500, 8326508 EXT. 41121, subsriacsegob@gmail.com
Secretaría de Salud del Estado de Quintana Roo	83 51947, (983) 8351947 depto_saludmentalyadiciones@hotmail.com
Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo	(983) 8350905 participacion32@hotmail.com
Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia	(983) 83-22224, 83-23388
Tribunal Superior de Justicia del Estado	(983) 8321000 ext. 115

GLOSARIO

Acuerdo de Conciliación: El Acuerdo de Conciliación es un documento originada por el proyecto de recomendación, en donde si bien existió una violación a los derechos humanos, no fue calificada como grave y ambas partes, el quejoso y el responsable, llegan a acuerdos para corregir la violación identificada.

Acuerdo de No Responsabilidad: El Acuerdo de No Responsabilidad se genera cuando en la investigación y desahogo de pruebas no se identifica una violación a los derechos humanos.

Derecho: La palabra derecho proviene del latín *directum*, que significa “lo que está conforme a la regla”. El derecho se inspira en postulado de justicia y constituye el orden normativo e institucional que regula la conducta humana en sociedad. La base del derecho son las relaciones sociales, las cuales determinan contenido y carácter. Dicho de otra forma, el derecho es un conjunto de normas que permiten resolver los conflictos en el seno de la sociedad.

Derechos Humanos: Conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, sin distinción de raza, sexo, religión, nacionalidad, lugar de residencia, origen étnico o escolaridad. Todos los seres humanos tienen los mismos derechos por el simple hecho de haber nacido y vivir dentro de una sociedad democrática, sin discriminación alguna. La ONU señala que los derechos humanos son normas básicas necesarias para vivir como un ser humano, sin las cuales las personas no pueden sobrevivir ni desarrollarse con dignidad. Son inherentes al ser humanos, inalienables y universales, además de ser indivisibles, están mutuamente relacionados y son interdependientes.

Dignidad humana: La noción de dignidad asume como punto de partida al menos estos tres postulados: la afirmación de que la persona es el valor límite de toda organización política y social; el reconocimiento de que la libertad y racionalidad son los valores constitutivos y los rasgos identificadores de la persona; y la aceptación de que todas las personas son básica o esencialmente iguales en cuanto a la tenencia y disfrute de la dignidad, la racionalidad y la libertad.

Discriminación: Es cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Educación: proceso mediante el cual se adquieren competencias, habilidades y se promueve un desarrollo personal que tendrá como finalidad la una mejor integración en la sociedad. En tanto proceso que deben acompañar a todo individuo, existen numerosas corrientes que intentan dar cuenta de este, de modo tal de que se obtengan resultados óptimos.

Educación básica: Conjunto de actividades educativas realizadas en contextos diferentes (formal, no formal e informal) y destinadas a satisfacer las necesidades educativas básicas. En el Marco de Acción de Dakar, esta expresión es sinónimo del programa general de la EPT. Asimismo, las clasificaciones normalizadas del CAD de la OCDE y de la ayuda utilizan una definición que engloba la educación de la primera infancia, la enseñanza primaria y los programas destinados a los jóvenes y adultos a fin de que adquieran competencias básicas para la vida diaria, incluida la alfabetización. Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), la educación básica abarca la enseñanza primaria (primera etapa de la educación básica) y el primer ciclo de la enseñanza secundaria (segunda etapa).

Educación para la paz: proceso educativo, continuo y permanente, y que a través de la aplicación de métodos problematizantes pretende desarrollar un nuevo tipo de cultura de la paz, que ayude a las personas a develar críticamente la realidad, desigual, violenta, compleja y conflictiva, para poder situarse en ella y actuar en consecuencia.

Marco Jurídico: Es el conjunto de disposiciones reglamentarias de todo tipo, desde leyes, reglamentos, directivas, acuerdos, tratados, a las que deben ceñirse la población objetivo de esas disposiciones, desde una nación, una empresa o un centro educativo. Implica un conjunto de leyes, acuerdos, normas y tratados sobre un asunto legal particular.

No violencia: consiste en actuar sin violencia contra la violencia. Es no tener acción para transformarla. Cuando se separa la palabra en dos con un espacio o un guion, se pone el énfasis en la negociación de la violencia directa. Es como decir, no vamos a realizar actos de violencia.

Noviolencia: Es la traducción que se hizo del término hindú “ahimsa”. Una forma de vida, una estrategia de lucha política, una herramienta para enfrentar los conflictos y un modelo de sociedad. También plantea la importancia de la coherencia entre esas 4 cosas. La razón principal de usar una sola palabra y prescindir del no como negación, es la de explicitar con total claridad que la opción noviolenta no supone una mera negación de la violencia directa, sino un proyecto en positivo de transformación radical de la sociedad y de nosotros y nosotras mismas. El objetivo fundamental será acabar con la denominada violencia estructural haciendo de la coherencia entre fines y medios uno de sus elementos fundamentales.

Paz: ausencia de conflictos bélicos, y, en general como ausencia de todo tipo de conflictos.

Paz positiva: se refiere no solo a la oposición a la guerra y a todo tipo de violencia sino que además reclama la presencia de justicia y la eliminación de todas las formas de violencia incluyendo sus formas estructurales y culturales.

Prevención: La prevención en casos de acoso escolar implica una serie de medidas o disposiciones que se toman de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa, en este caso, incidentes de violencia o de acoso escolar.

Protocolo: Conjunto de reglas y pautas de acción que deben efectuarse con debido cuidado.

Queja: La queja es una reclamación o protesta que se hace ante la autoridad, a causa de un desacuerdo o inconformidad. En derechos humanos, las que son las denuncias que cualquier persona puede presentar ante la Comisión de los Derechos Humanos, a su favor o en representación de terceras personas, por actuaciones de las autoridades estatales o municipales por presuntas violaciones a sus derechos humanos.

Recomendación: Es una resolución derivada de una investigación en la que se acreditan violaciones a derechos humanos. El documento incluye la descripción de los hechos, las evidencias reunidas resultado de las diversas diligencias practicadas por personal adscrito a las Visitadurías del Organismo, así como las ponderaciones, que describen y argumentan los derechos humanos vulnerados a las personas por actos u omisiones de las autoridades y servidores públicos en ejercicio de sus funciones. Al final, se incluyen puntos recomendatorios con fines específicos tendentes a hacer prevalecer los derechos fundamentales de la personas, y si bien no son vinculantes, su probada oportunidad, implicaciones éticas y basamento en los derechos humanos la erigen en un instrumento público que permite el correcto funcionamiento de las instituciones al revelar el abuso e irregularidades cometidas por servidores públicos municipales y estatales, así como alternativas que permitan erradicar dichas conductas con el distintivo enfoque del respeto a la dignidad humana.

Vulnerabilidad: Se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

Vulnerabilidad Social: Se entiende como la condición de riesgo que padece un individuo, una familia o una comunidad, resultado de la acumulación de desventajas sociales e individuales, de tal manera que esta situación no puede ser superada en forma autónoma y queden limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barri, Ferran (2013). *Acoso Escolar o bullying. Guía imprescindible de prevención e intervención*. Editorial Alfaomega, México.
- Cançado Trinidad, Antonio A, (2001). *El Derecho Internacional de los Derechos Humanos en el siglo XXI*, Barcelona, Buenos Aires, México DF, Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile.
- Cantabria, G. d. (2009). *Protocolo de Actuación en caso de acoso entre compañeros*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de 2010: http://www.madrid.org/dat_norte/WEBDATMARCOS/supe/convivencia/materias/protocolo.acoso.cantabria.pdf
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, (CDHDF). (2005). *Marco conceptual educativo de la CDHDF*, Colección: Cuadernos para la Educación en Derechos Humanos, número 9, CDHDF, México, D.F.
- (2007). *Manual para construir la paz en el aula*. Colección: Cuadernos para la educación en Derechos Humanos número 11, CDHDF, México, D.F.
- Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, (CDHEQROO) (2013). *Guía de educación para la paz y convivencia escolar*. CDHEQROO-INDESOL, Chetumal, México.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos y Sindicatos Nacional de Trabajadores de la Educación, CNDH-SNTE. (julio de 2014). *Protocolo de Actuación para una Escuela Libre de Violencia*. Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://www.federacionombudsman.mx/docs/novedades/escuelas-libres-de-violencia.pdf>
- Congreso del Estado de Quintana Roo (2013). “Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Quintana Roo”, Chetumal, Q.Roo.
- (2013). “Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo”, Chetumal, Q.Roo.
- (2014). “Ley de Educación del Estado de Quintana Roo”, Chetumal, Q.Roo.
- Dubreucq, F. y M. Fortuny (2007) “Ovide Decroly” en *Revista de Pedagogía*, Madrid, España, portal en internet del Centro de Investigación de Modelos Educativos, consultado el 28 de enero de 2015, disponible en: <http://www.cimeac.com/pdf/decroly.pdf>
- Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2009). *El Estado Mundial de la Infancia: conmemoración de los 20 años de la Convención sobre los Derechos del Niño*. (2009), Nueva York: UNICEF, consultado en: http://www.unicef.org/spanish/rightsite/sowc/pdfs/SOWC_SpecEd_CRC_MainReport_SP_100109.pdf
- Gutiérrez R., Rodrigo y Pedroza L., Susana (2001). “Los niños y niñas como grupo vulnerable: una perspectiva constitucional” en: Gutiérrez R., Rodrigo y Valdés Diego (Coordinadores) *Derechos Humanos. Memoria del IV Congreso Nacional de Derecho Constitucional*, Tomo III, pp. 103-123, México, D.F.: Instituto de

- Investigaciones Jurídicas-UNAM, consultado en:
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/94/7.pdf>
- Hernández O., María T. y Fuentes R., Dalia (1998). "La Educación en Derechos Humanos".
- Huerta V., G. (2010). Marco Jurídico del acoso escolar (Bullying). México, D.F.: Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género, LXII Legislatura, Cámara de Diputados.
- Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Manual para la protección de datos personales. (2014), consultado el 12 de diciembre de 2014 disponible en http://www.itaip.org.mx/reusdap/manuales/manual_datos_personales_itaip.pdf
- Magendzo Kolstreim, Abraham (2005). *Educación en derechos humanos*. México: Transversales magisterio.
- Naciones Unidas (1948), "Declaración Universal de los Derechos Humanos", Resolución 217 A (III) aprobada por la Asamblea General, 10 de diciembre de 1948, consultado el 14 de abril de 2014 en <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%20000.pdf> el 14 de abril de 2014.
- (1993), "Declaración y Programa de Acción de Viena", aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, el 25 de junio de 1993, consultado el 20 de abril de 2014 en http://www.ohchr.org/Documents/Events/OHCHR20/VDPA_booklet_Spanish.pdf
- (2011) "Declaración de las Naciones Unidas sobre Educación y Formación en materia de Derechos Humanos", Resolución 66/137 de la Asamblea General de la ONU, del 19 de diciembre de 2011, consultado el 9 de marzo en <http://www2.ohchr.org/spanish/issues/education/training/UNDHREducationTraining.htm>
- Observatorio Ciudadano de la Seguridad Escolar, (OCSE), (2010). *Alumnos, docentes y padres de familia ante la Violencia Escolar*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, México, D.F.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura, UNESCO (2009). *Poner fin a la violencia: Guía para docentes*, París, Francia: UNESCO.
- Pierre Claude, Richard (2005), "Derecho a la Educación y Educación en Derechos Humanos", *Sur. Revista Internacional de Derechos Humanos*, Año 2. No. 2, pp. 39-66.
- Rebon R., Noelia. (2013), "Intervención del Abogado" en: Barri, Ferran, *Acoso escolar o bullying. Guía imprescindible de prevención e intervención* (2013) Editorial Alfaomega, México, D.F, p. 159
- Ríos , E. J., Bernal , A. J., y Ramírez , O. A. (2011). *Derechos Humanos en Palabras Comunes*. Sinaloa: Comision Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa.

- Rodino, Ana María (2000). “La educación en valores entendida como educación en derechos humanos. Sus desafíos contemporáneos en América Latina”, ponencia presentada en el *Seminario Iberoamericano sobre Educación en Valores*, organizado por la OEI en Montevideo, Uruguay, del 5 al 9 de octubre de 2000.
- Savater, F. (2010). *El valor de educar*. Mexico: Ediciones Culturales Paidós.
- Valadez, Blanca (2014). *México es el primer lugar de bullying a escala internacional*. Milenio Noticias, publicación online del día 23 de mayo de 2014, disponible en: http://www.milenio.com/politica/Mexico-primer-bullying-escala-internacional_0_304169593.html