



# **Modelo Integral para la Convivencia en Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México**





# **Modelo Integral para la Convivencia en Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México**



# Índice

Introducción.....	5
<b>I Desafíos y perspectivas de la UAMASI: consolidación y generación de procesos para actuar ante la realidad social que se transforma.....</b>	<b>11</b>
<b>II Marco Conceptual.....</b>	<b>21</b>
1. La psicopedagogía desde el enfoque ecológico: una mirada para abordar la convivencia escolar y sus violencias.....	23
2. Convivencia Escolar.....	26
3. Las Violencias en la escuela.....	27
4. Intervenciones desde la perspectiva de derechos humanos.....	30
5. Marco Jurídico Normativo para la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes.....	32
<b>III Organización del Modelo integral para la convivencia en educación básica, Ciudad de México.....</b>	<b>35</b>
1. Fortalecimiento de la convivencia escolar y prevención de las violencias en la escuela.....	39
2. Intervención en los casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato.....	45
3. Jurídico-Normativa.....	50
4. Investigación de los fenómenos inherentes a la convivencia escolar y sus violencias.....	52
5. Capacitación y actualización de los integrantes de la UAMASI.....	54
6. Evaluación y rendición de cuentas.....	55
• Los indicadores de evaluación por dimensión de trabajo.....	57
<b>Anexo.....</b>	<b>63</b>
Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México.....	65
<b>Bibliografía.....</b>	<b>89</b>



# Introducción





La percepción de que los niños y adolescentes deben ser protegidos por los adultos no es una cuestión que haya sido contemplada desde larga data, sino todo lo contrario. Los niños como seres humanos tienen de manera inalienable éstos derechos, sin embargo, no fue sino hasta que se proclamó la Convención Internacional del Derecho del Niño en noviembre 1989, que se reconoció su derecho a un cuidado y asistencia especiales; en el entendido de que no han desarrollado por completo sus aptitudes físicas y mentales. Es por ello que los adultos tenemos la responsabilidad de procurarles el goce de los mismos.

Así se explica la importancia de la influencia de la Convención para dar paso a un cambio en los paradigmas que promovieron reformas públicas en varios países, entre ellos México, que habían de responder a esta nueva perspectiva de inclusión hasta entonces ausente.

La visión que se tiene de la escuela como el espacio seguro para aprender a ser, aprender a hacer, aprender a conocer y a aprender a vivir juntos, ha impulsado importantes cambios en las instancias que acompañan a los centros educativos en esa labor, respecto a la gestión y mejora de sus procesos. Así, el proyecto que permitió crear la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (UAMASI), como la encargada de coadyuvar en la investigación en los casos de violencia escolar dirigida hacia el alumnado, visibilizó la necesidad de regular y reorganizar el acercamiento a este fenómeno en las escuelas de educación básica.

La importancia de lo anterior se explica por la incidencia que las violencias tienen en los procesos de aprendizaje y el rendimiento escolar. Para que estos sean elevados es necesaria la creación de entornos armónicos en los que los alumnos se sientan seguros, éste es un derecho al que todo niño, niña y adolescente mexicano debe tener acceso: una educación de calidad.

El estudio en campo y registro continuo del fenómeno de la violencia, ha generado en la UAMASI retos, experiencias y reflexiones teóricas para nombrarlo, además de brindar explicaciones para su entendimiento y atención; por lo que cada vez más, se consolidan o transforman sus saberes, complejizado siempre sus formas de ejecución; de ahí que se replantee la necesidad de publicar un nuevo que atienda al contexto escolar y social que se vive en la Ciudad de México, reconociendo la singularidad de las personas involucradas.

Entendemos al presente Modelo, como una estrategia de atención a la complejidad del fenómeno de la convivencia y sus violencias, a manera de un sistema de procesos interconectados. Su contribución radica en establecer relaciones conceptuales que permitan la exploración, descripción, análisis, explicación y atención con las variables que hasta este momento se tienen reconociendo el desconocimiento de otras –con el aporte de nuevos elementos para visibilizar la necesidad de transformar las prácticas pedagógicas y de gestión que ayudan a fortalecer la convivencia y prevenir sus violencias. De ahí la creación de un documento que dé cuenta de sus tratamientos diferenciados.

Así, se toma como herramienta analítica de la violencia el modelo ecológico que se expone en el *Informe mundial sobre la violencia y la salud* en el que se exhiben los niveles de influencia sobre el comportamiento, lo que permite realizar un análisis tomando en cuenta el contexto social y reafirma el papel del individuo como constructo cultural de un determinado espacio.

Por la visión compleja del fenómeno de la violencia escolar se ofrece un marco teórico en que se explica la metodología que la Unidad utiliza para la atención de los casos a saber, el enfoque sistémico-ecológico; un apartado sobre la convivencia escolar y los distintos tipos de violencia; y por último explica cómo el trabajo está encaminado por una perspectiva de derechos humanos, teniendo en cuenta la preocupación por privilegiar el interés superior de la niñez y los adolescentes.

<sup>1</sup> Organización Panamericana de la Salud, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Washington, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud, 2003.

Con base en lo anterior y para un acercamiento integral hacia la violencia escolar, este Modelo se divide en seis dimensiones. La primera de ellas es una de las principales propuestas contenidas en el documento y es la prevención a partir de la promoción de la convivencia escolar armónica.

Si bien la atención inmediata de los casos es primordial, también lo es para la reducción de la violencia el fortalecimiento de los espacios de convivencia escolar, que cuenten con actores que promuevan la convivencia pacífica, inclusiva y democrática dentro de las escuelas.

Siguiendo la línea humanitaria del *Modelo Educativo para la Educación Obligatoria*<sup>2</sup> vigente, la promoción de una convivencia escolar con las características mencionadas posibilitará desarrollar habilidades para la construcción de relaciones emocionales y sociales sanas; en las que se reconozca la comunidad como un espacio de inclusión en el que se privilegie la resolución de conflictos por la vía pacífica y se reparen las desigualdades (de género, de tipo étnico, etc.).

Para la prevención de las violencias en las escuelas de la Ciudad de México se ampliará el contacto entre la UAMASI y los actores educativos, mediante asesorías personalizadas y talleres permanentes, con lo que se propone un acercamiento bidireccional, sin la preexistencia de un acto (supuesto o no) de violencia escolar.

En segundo lugar se presenta el apartado de la intervención en los casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato (ASIAEM). Esta intervención tiene como objetivo proporcionar una atención oportuna y objetiva a los usuarios que solicitan la participación de la UAMASI; asimismo, de identificarse indicadores de maltrato y/o abuso sexual en cualquier niño, niña u adolescente, detectar las necesidades de atención especializada para tratar las consecuencias inmediatas, lo que incluye desde la ayuda psicopedagógica a las víctimas, su canalización a áreas especializadas para que reciban apoyo; la elaboración de recomendaciones a la escuela para prevenir, evitar o eliminar prácticas v s, hasta la emisión de un informe con las conductas e indicadores del generador de violencia para que la instancia competente actúe de acuerdo al procedimiento administrativo procedente o de ser necesario, por la naturaleza de la afectación, dé vista a otras autoridades.

La actuación de la UAMASI se enmarca en la tercera dimensión que es la jurídico-normativa. Ésta colabora en la generación, aplicación y difusión de las normas vigentes y en el perfeccionamiento del manejo eficiente de las mismas. Para la publicación de este modelo fue necesaria una reestructuración de los *Lineamientos para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en el Distrito Federal*, así como su enriquecimiento con un compendio de diferentes normas, agregando otras que atañen al tema del fortalecimiento de la convivencia escolar, prevención y atención a las violencias escolares. Estos trabajos propiciaron el desarrollo de un nuevo documento, que lleva por nombre *Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México* que tiene por objeto, establecer los protocolos de actuación para la convivencia y atención de la violencia escolar, emitidos para su observancia general y aplicación obligatoria.

---

<sup>2</sup> Secretaría de Educación Pública, *Modelo Educativo para la Educación Obligatoria*, Ciudad de México, SEP, 2017.

Una cuarta dimensión comprende la capacitación y actualización del personal de la UAMASI en la promoción de la convivencia escolar, la prevención de la violencia y la actuación oportuna en los casos que se presentasen; contempla la acción al interior de la UAMASI para la profesionalización de sus especialistas<sup>3</sup>.

Otro elemento de innovación está presente en la quinta dimensión, que es la investigación. Tiene por objetivo último impactar en el diseño de estrategias para la prevención, atención y seguimiento de las violencias en el ámbito escolar.

Por último, la sexta dimensión se encarga de evaluar los procesos sustantivos de las dimensiones que lo conforman para identificar, obtener y proporcionar información útil de su influencia en la educación básica de la Ciudad de México.

Con la publicación del *Modelo Integral para la Convivencia en Educación Básica*, Ciudad de México se da conclusión a una primera etapa con la que se abre paso al reto de su implementación. En este primer momento se trazaron las directrices teórico-metodológicas que orientan, dan fuerza y vitalidad a las prácticas que ya se realizaban y que se renuevan en función de las nuevas demandas que se hacen a la Unidad; también, dan la bienvenida a la incorporación y apropiación de nuevos procesos para cumplir con una atención integral a un fenómeno complejo y diverso. Para lograr los objetivos planteados habrá que fortalecer y adecuar esta nueva propuesta, esto será un proceso paulatino, en función de la generación de nuevos convenios al interior de la estructura para su mejor operatividad y los recursos humanos y materiales con los que se cuenten. Existe plena confianza que esta transformación fortalecerá la convivencia escolar, la prevención y atención de la violencia en los planteles de educación básica: sumamos esfuerzos y compromisos para que así ocurra.

---

<sup>3</sup> Esta figura se refiere al personal capacitado en violencias escolares que designa la UAMASI para sustanciar las quejas que por acoso, maltrato escolar y/o abuso sexual infantil se presenten en las escuelas públicas y particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México.



**I Desafíos y perspectivas de la UAMASI: consolidación y generación de procesos para actuar ante la realidad social que se transforma**



La Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil diseñó en el año 2012, el *Modelo para la Prevención, Atención y Seguimiento de la Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil (MPPAS)*, el cual brindaba las directrices necesarias para dar atención al fenómeno de la violencia en las escuelas y constituía una respuesta para las autoridades y peticionarios sobre el tratamiento que se otorgaba en ese momento al multicitado fenómeno.

Definía la tarea central de la Unidad como la encargada de coadyuvar con las autoridades educativas en la atención formal de las quejas de maltrato, acoso escolar y /o abuso sexual infantil, que surgieran en los planteles públicos y privados de educación básica de la Ciudad de México, ofreciendo información confiable para el deslinde de responsabilidades de los servidores públicos involucrados.

Para cumplir su cometido proponía objetivos enfocados en la prevención de la violencia escolar a través de campañas, intervención en los casos de violencia escolar hacia niñas, niños y adolescentes tales como maltrato, acoso o abuso sexual, el seguimiento de casos específicos, brindado atención a *víctimas o agresores* por medio de su canalización a otras instituciones especializadas; capacitación al personal de la UAMASI y de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF), hoy Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM) e investigación del fenómeno, identificando causas y consecuencias para proponer alternativas de prevención, atención, seguimiento y capacitación.

En dicho proceso se consolidó una metodología de investigación con los referentes que se tenían en ese momento mejorando su Protocolo de Intervención y su Informe, lo que fortaleció la actuación de los especialistas en campo y la forma de presentar los resultados en un reporte que identificaba indicadores de maltrato, y/o abuso sexual infantil en el (los) alumno(s) y servidor(es) citados en la queja, que, al tiempo que servía para sustanciar, informaba a las instancias responsables de la toma de decisiones respecto al caso. También fueron publicados los *Lineamientos para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en el Distrito Federal*, para dejar sin efecto sus antecedentes en la materia.

Todos estos avances fueron reconocidos al interior de la estructura de la AFSEDF, pero también por agentes externos, tal es el caso de la información brindada por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), que en su recomendación general 21/2014 dirigida al secretario de educación pública, gobernadores constitucionales de los estados de la república y jefe de gobierno del entonces Distrito Federal, en los párrafos 188, 189 y 196 menciona lo siguiente:

188. No ha pasado desapercibido para este organismo nacional la existencia de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil, la cual forma parte de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal de la Secretaría de Educación Pública y es competente para atender los casos de maltrato, violencia y abuso sexual reportados dentro de las escuelas de educación básica del Distrito Federal, y de orientar a las autoridades y al personal docente de las escuelas en los casos de violencia sexual sucedidos en el interior de los planteles; no obstante que el objetivo de dicha unidad es dar un seguimiento puntual a los casos de violencia sexual infantil, cabe destacar que en la citada institución únicamente se atienden casos ocurridos en centros escolares del Distrito Federal en los niveles de educación inicial y básica, así como en los planteles de educación especial y para adultos.



189. Al respecto, esta Comisión Nacional, estima que los mecanismos o unidades afines a la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, deberían de existir en la totalidad de las entidades federativas, de forma tal que personal especializado en la materia puedan dar seguimiento exhaustivo a los casos ocurridos en todo el país y en cualquier nivel de educación; sin embargo, de la información proporcionada por las autoridades de las entidades federativas se observa Campeche, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo y Yucatán, manifestaron no contar con una unidad administrativa especializada en atención de quejas y denuncias de acoso y violencia sexual escolar, mientras que las entidades de Aguascalientes, Baja California, Colima, Coahuila, Chiapas, Durango, Distrito Federal, estado de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Puebla, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Tabasco, Tlaxcala y Veracruz, indicaron contar con una unidad que atiende este tipo de casos.

196. Asimismo, cabe señalar que, de conformidad con el informe presentado por la Secretaría de Educación Pública, se observa respecto a la referida Unidad que si bien la misma cuenta con personal capacitado para tratar a niñas y niños que han sido víctimas de casos de violencia, el jefe de la misma considera que la cantidad de personas que labora en ésta no es suficiente debido al incremento de quejas y a la complejidad de los casos, por lo que este organismo nacional estima que es primordial que esta Unidad cuente con el personal suficiente para dar una atención integral a todos aquellos niños y niñas que están viviendo algún episodio de violencia escolar. Dicho personal deberá contar con aptitudes y conocimiento de técnicas necesarias para tratar e investigar los casos de abuso sexual infantil y mantenerse capacitados en la materia<sup>4</sup>

De la misma forma, hizo visibles áreas de oportunidad y la necesidad de tomar en cuenta en su actuación, aspectos específicos afines con el interés superior de la niñez y la salvaguarda de sus derechos. Así, las recomendaciones 76/2012, 48/2013, 51/2013, 59/2013, 66/2013, 69/2013, 70/2013 y 21/2015 dan cuenta de acciones faltantes que se convirtieron en motivo de esfuerzo para fortalecer aquellos procesos que correspondían al tramo de responsabilidad de la UAMASI.

Para atender dichas recomendaciones se realizó lo siguiente:

- Se impartieron capacitaciones al personal, tanto docente como administrativo, que labora en planteles de educación básica relacionadas con temas de prevención e identificación de abuso sexual infantil; procedimientos de levantamiento de quejas o denuncias relacionadas con la violencia escolar de acuerdo a los Lineamientos para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso y/o abuso sexual infantil; derechos de los niños y obligación que se adquiere al momento de encargarse de su custodia, entre otros.
- Fortalecimiento de los procedimientos de investigación, ejecutándolos de forma ágil y exhaustiva, descartando la presencia de más víctimas de violencia además de las citadas en el primer momento de la queja y teniendo en cuenta el interés superior del menor.
- Revisión de las instalaciones de los planteles donde se emite la denuncia por motivos de violencia escolar, para identificar zonas que puedan constituir un riesgo a la integridad de los usuarios de la comunidad en esta materia, para emitir recomendaciones de prevención y atención con un referente normativo y psicopedagógico.

<sup>4</sup> Recomendación General de la CNDH 21/2014.



Lo anterior muestra cómo la realidad social y las instituciones que la conforman tienen repercusiones sustantivas en el entorno escolar, lo que ha obligado a atender no sólo la violencia y sus diferentes formas, sino también a orientar los esfuerzos para reconocer la importancia de la convivencia escolar y su construcción desde la pluralidad de quienes forman parte de las escuelas, para fomentar las prácticas que cultiven el respeto a la dignidad humana y los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como aspectos fundamentales para prevenir dicho fenómeno.

Esta nueva mirada para promover la disminución de las violencias en las escuelas ha generado cambios sustantivos en las acciones de la UAMASI, de tal forma que, desde hace algunos ciclos escolares se ha iniciado la transformación del enfoque de trabajo, complejizando la organización de la Unidad y su operatividad. Aquí algunos aspectos relevantes:

- Transformación de las encomiendas a la UAMASI

Actualmente la Unidad también se ha constituido como una promotora de ambientes escolares sanos y fomenta estos principios en la intervención en campo con asesorías, capacitaciones y acompañamiento en los casos, haciendo intervenciones desde un enfoque de respeto a los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como la responsabilidad que tienen los servidores públicos como garantes de la niñez, sin dejar de considerar sus derechos laborales. Reconoce la necesidad de tener contacto con las familias del alumnado, a través de estrategias formativas y de prevención.

- Fortalecimiento de la comunicación con otras instancias de gobierno

A partir de los últimos ciclos escolares la Unidad ha conseguido fortalecer los canales de comunicación interinstitucional con el Órgano Interno de Control (OIC) y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, con la finalidad de trabajar de manera coordinada la atención de quejas que llegan a estas áreas; esto se refleja en mejor atención y resolución de casos de interés de dichas dependencias a través de la información contenida en los informes elaborados por la UAMASI y que abona en la toma de decisiones de las mismas.

Así, las solicitudes de atención e información generan modificaciones en la organización interna de la Unidad, por ejemplo, que el departamento de asesoría y seguimiento asumiera los compromisos con las instancias mencionadas e incorporara a personal con perfil jurídico para apoyar a los especialistas en lo relacionado a los procedimientos jurídico-normativos y al mismo tiempo diera respuesta a solicitudes de información de todo tipo que en la actualidad solicitan el OIC, Derechos Humanos, la Procuraduría General de Justicia, la Presidencia de la República, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), particulares, entre otros.

Por otra parte, el departamento de atención a usuarios también ha visto la necesidad de diversificar sus funciones. La estrategia más relevante es la vinculación y coordinación con las áreas jurídicas de todos los niveles y modalidades de la estructura de la AEFM, lo anterior es indispensable para compartir información sustantiva sobre los casos que se atienden de manera inmediata desde las direcciones generales, pero también para comunicar a los trabajadores cuando sean requeridos por la Unidad para ser entrevistados y trabajar de manera coordinada.

Uno de los aprendizajes obtenidos es la importancia del trabajo de manera conjunta con las autoridades en los diferentes niveles educativos. Ellos son los responsables de otorgar el seguimiento apropiado a la conclusión emitida por la UAMASI y generar las acciones administrativas, medidas disciplinarias y/o sanciones, en caso de que se identifiquen indicadores que impliquen responsabilidad para algún

servidor público. Asimismo, es su responsabilidad comunicar los procedimientos normativos que de manera conjunta necesiten actualizarse para la atención oportuna de la gran diversidad de quejas que en la actualidad se presentan en los planteles escolares.

- Cambios en la atención ante el crecimiento del número de quejas y denuncias

Por lo que toca a las solicitudes de intervención el número sigue incrementándose con cada ciclo escolar. Tan sólo en los tres últimos la Unidad ha generado un total de 3,799 expedientes relacionados con violencia escolar en los planteles públicos y privados de educación básica en la Ciudad de México.

Las estadísticas apuntan al incremento de quejas relacionadas por maltrato escolar de uno o varios servidores públicos hacia un menor, seguidas por el acoso escolar entre pares y por último, el abuso sexual infantil, mostrando el aumento y complejidad que ha adquirido la atención del fenómeno multicausal por parte de la Unidad durante los últimos años.

Asimismo, esta Unidad atiende solicitudes que los padres de familia realizan a través del Buzón Escolar, específicamente las quejas relacionadas con violencia escolar. Cabe señalar que las solicitudes por esta vía, presentan un aumento significativo, triplicándose rápidamente en poco tiempo.

Su atención consiste en mediar entre las autoridades del plantel y los padres de familia para otorgar una solución expedita al asunto de mérito, salvo aquellos casos en los que la situación sea grave y/o no existan las condiciones para la atención inmediata a los padres de familia o tutores, se abre la investigación correspondiente; sin embargo, lo anterior incrementó significativamente las solicitudes que realizan a la Unidad, lo que ha traído como resultado el aumento considerable en el total de expedientes a desahogar y por tanto un mayor despliegue de recursos humanos y materiales para su atención urgente.

- Transformación y complejidad de las intervenciones psicopedagógicas en campo.

La atención de las quejas se ha realizado con el apoyo de un número reducido de especialistas en violencia escolar con distintas formaciones académicas, quienes se encuentran organizados en cinco zonas de atención para cubrir la Ciudad de México.

Anteriormente, la intervención en campo se limitaba a clarificar el fenómeno de la violencia en sí mismo e identificar indicadores de maltrato y/o abuso sexual infantil – a través de técnicas e instrumentos de investigación y valoración psicológica– en los directamente citados en la queja, además de gestionar ante otra instancia la canalización para que los menores de edad involucrados recibieran atención psicológica especializada en una institución pública. En limitados casos se llevaba a cabo un cambio de plantel para salvaguardar la integridad de algún menor en riesgo.

En la actualidad los especialistas han ampliado sus trabajos gracias al desarrollo de habilidades de asesoramiento para lograr incidir en la transformación de prácticas pedagógicas y de gestión que ponen en riesgo la integridad de las niñas, niños y adolescentes o su derecho a recibir una educación de calidad; así, de considerarlo necesario, hacen sugerencias psicopedagógicas y normativas de forma individual al personal directivo, docente y administrativo y/o de servicios, y participan con información preventiva en las juntas de Consejo Técnico Escolar; revisan, junto con la autoridad educativa, las condiciones del edificio que pueden constituir un riesgo para los alumnos y emiten recomendaciones

que abonan a la transformación positiva de los ambientes escolares; ofrecen canalización a los peticionarios educativos involucrados en la denuncia que así lo solicitan, para que reciban atención psicológica en institución pública o privada; y en menores casos, atienden psicopedagógicamente de forma individual, a los alumnos y sus familias, debido al riesgo que representa a su integridad, mientras son atendidos en instituciones especializadas.

- Diversificación de temas en las capacitaciones y asesorías

Ya que el fenómeno de las violencias escolares se manifiesta de distintas formas, la Unidad ha dado respuesta, enriqueciendo su estrategia de prevención y promoción de la sana convivencia con la incorporación de temáticas actuales.

De este modo, los temas incluidos en las asesorías a docentes, directivos, personal administrativo y en general a toda la estructura de educación básica, han versado sobre la prevención de situaciones de violencia escolar, estrategias de atención para alumnos con trastorno de déficit de atención (TDH) y conductas disruptivas, intentos de suicidio en adolescentes, prácticas de *cutting* y *sexting*, normatividad educativa vigente, atención a la diversidad cultural y sexual, entre muchos otros; mismos, que han sido impartidos por todo el equipo de especialistas y jurídico-normativo de la Unidad, teniendo presencia en los consejos escolares o espacios de actualización que tanto las escuelas como las direcciones generales, operativas y coordinaciones regionales han considerado necesarios para fortalecer las competencias del personal de educación básica.

Con cada ciclo escolar, se han obtenido cifras mayores de personal beneficiado; así, por ejemplo, el ciclo escolar 2014- 2015 se logró capacitar a 1,418 servidores públicos, mientras que el ciclo escolar 2016-2017, se superó la cifra hasta lograr un total de 3,667 trabajadores de la educación entre directivos, docentes y personal administrativo y/o de servicio.

- Difusión del conocimiento útil y pertinente con los docentes y autoridades educativas

Se ha conformado una red de expertos externos a la institución, que, por sus estudios en el tema de la convivencia escolar y el abordaje de la violencia escolar, han participado en eventos organizados por la UAMASI con el objetivo principal de actualizar los saberes que posee todo el personal de Educación Básica, ofreciendo miradas, explicaciones y herramientas para la intervención resolutoria de los conflictos que se generan en la comunidad educativa.

Algunos de los eventos que se realizaron, fueron: “1er. Encuentro de Convivencia Escolar en las Escuelas Secundarias de la Ciudad de México”, “1er. Encuentro con Secundaria: Construcción de Ambientes favorables para una mejor Convivencia en la Escuela Secundaria” y “Capacitación para Trabajadoras Sociales: Metodología para mejorar el ambiente escolar en secundarias”; beneficiando a directores, subdirectores, prefectos, trabajadores sociales y orientadores de Educación Secundaria de la Ciudad de México; además de la “Capacitación sobre el Dispositivo de Prevención contra Disrupciones al Desarrollo Psicosexual en la Escuela, para niñas y niños de 4 a 14 años de edad”, para ser aplicado por docentes Supervisores y Directores de Preescolar y Primaria de la Ciudad de México. Finalmente, mediante el uso de las nuevas tecnologías, se dio lugar a una “Capacitación en línea sobre Prevención de Abuso Sexual” que estuvo abierta a recibir al personal docente, administrativo y directivo de los planteles de Educación Básica de la Ciudad de México.

- Publicación de materiales de apoyo a la labor docente.

La Unidad se ha preocupado por generar materiales de apoyo para fomentar la adecuada convivencia escolar y la atención a las violencias, por lo que a partir del ciclo escolar 2015-2016, publicó cinco materiales que apoyan la labor docente: un fichero de actividades para enriquecer el trabajo en las juntas de consejo técnico de nombre *Reflexiones en Colectivo: Estrategias para Prevenir la Violencia y mejorar nuestra Convivencia en las Escuelas; tres cuentos, Ale, Ale... ¿puedo?, Tiro Limpio y Los dragones no existen. Material para docentes, mamás y papás.* dirigidos al trabajo de prevención del abuso sexual con alumnos de educación preescolar y primaria; finalmente, un *Protocolo para la Atención y Prevención de la Violencia Sexual en las Escuelas de Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México* que acompaña en su actuar a los servidores públicos, aportando elementos conceptuales y estrategias para la prevención y atención del fenómeno.

- Beneficios del presente *Modelo integral para la convivencia en educación básica, Ciudad de México:*

Derivado de la diversificación de acciones que actualmente realiza la UAMASI, se hizo necesaria su revisión y estructuración para la elaboración del nuevo Modelo, donde se circunscriben todos los aspectos mencionados de una forma sistematizada y funcional, para expandir y afianzar su quehacer hacia una atención integral del fenómeno desde la perspectiva del fortalecimiento de la convivencia escolar, que reditúe espacios educativos idóneos para el desarrollo integral de los alumnos y la salvaguarda de su integridad psicoemocional, sin olvidar que esta instancia se fortalece como una promotora más de la cultura de respeto a los derechos de las niñas, niños y adolescentes, su dignidad y buen trato, que contribuye con las autoridades educativas para que la ruta de mejora que se concreta en acciones dentro de los planteles escolares, sea en beneficio del interés superior de los menores que asisten a los centros escolares de la Ciudad de México.

Es pues, una oportunidad para consolidar, mejorar y transformar los servicios y encomiendas de la Unidad, para responder eficientemente a las necesidades que genera la realidad cambiante.





**|| Marco Conceptual**





# 1 La psicopedagogía desde el enfoque ecológico: una mirada para abordar la convivencia escolar y sus violencias

La Ciudad de México, capital de los Estados Unidos Mexicanos, sede de los poderes de la unión y centro económico del país refleja en sus relaciones sociales la complejidad que entraña. Esto es así por el tránsito, destino y retorno de la migración nacional e internacional y sus distintas expresiones culturales, sociales, económicas; por el legado indígena que se hace presente en la cotidianidad y su sincretismo con las formas coloniales y contemporáneas de diversos aspectos que componen esta urbe. Esta complejidad se expresa en cada aspecto de la vida ciudadana y el ámbito escolar no escapa a tal elemento: cada integrante de la comunidad trae consigo esta carga sociocultural que veremos expresada en las escuelas.

Por ello, las explicaciones que desde la psicopedagogía se puedan realizar de la escuela, de su convivencia y las violencias que la aquejan, no pueden entenderse sin un referente al contexto sociocultural que las define. Y pensamos la evaluación psicopedagógica como un proceso de recolección y análisis minucioso de información relevante del contexto escolar, teniendo en cuenta los contextos social y familiar, para conocer los hechos que fortalecen su convivencia y limitan sus violencias. Lo anterior nos permite ofrecer información a las diferentes autoridades y actores educativos para la toma de decisiones.

*Un centro educativo es una organización a la cual se le ha hecho depositaria las funciones sociales básicas de transmisión, reconstrucción y desarrollo del conocimiento, a éstas se han ido añadiendo otras adyacentes como la socialización del individuo, la transmisión cultural, la formación ideológica y la preparación para la vida adulta<sup>5</sup>. Por ello un centro educativo debe ser mirado como una comunidad en la que se inscriben distintos microsistemas. El del alumnado es uno de ellos, pero no es ni independiente ni ajeno a lo que ocurre en los otros subsistemas, como el que compone el profesorado, las familias o la comunidad exterior.*

El modelo ecológico fue desarrollado por Bronfenbrenner y aplicado en el ámbito de la violencia intrafamiliar por Belsky y Corsi<sup>6</sup>. De estas referencias parte lo que consideramos una perspectiva ecológica e interactiva. En una primera consideración resulta más complejo, pero más útil si lo que queremos es actuar de una forma global y comprensiva. La convivencia diaria, con sus convenciones, normas y valores, sólo puede ser entendida en términos medioambientales como un ecosistema en el que los hechos adquieren significación en relación a los objetivos. Por ello es necesario conocer cuáles son los ámbitos que se ven involucrados en la prevalencia de la violencia y cómo se relacionan entre sí, por lo que el maltrato hacia los niños puede ser “entendido como un síntoma de disfunción en un complejo ecosistema con muchas variables interactuantes”<sup>7</sup>.

El modelo de Corsi<sup>8</sup> menciona tres niveles de análisis:

- Macrosistema: Éste comprende la organización social, las creencias, los valores de una cultura, los estilos de vida que una sociedad adopta.

5 Teixidó Saballs, Joan, “ Los centros educativos como organizaciones”, Toldeo: GROC,2005.

6 Belsky, Jay, “Etiology of child maltreatment: a developmental- ecological analysis”, en *Psychological Bulletin*.1993, Vol. 114, No. 3,413-434 Copyright 1993, by the American Psychological Association, Inc. 0033-2909/93/\$3.00, disponible en [https://www.researchgate.net/profile/Jay\\_Belsky/publication/14925757\\_Etiology\\_of\\_Child\\_Maltreatment\\_A\\_Developmental-Ecological\\_Analysis/links/02e7e51cc93c307a83000000/Etiology-of-Child-Maltreatment-A-Developmental-Ecological-Analysis.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jay_Belsky/publication/14925757_Etiology_of_Child_Maltreatment_A_Developmental-Ecological_Analysis/links/02e7e51cc93c307a83000000/Etiology-of-Child-Maltreatment-A-Developmental-Ecological-Analysis.pdf)

7 Newberger, citado por Antonio Martínez y Joaquín De Paúl, *Maltrato y Abandono en la Infancia*, España: Ed. Martínez Roca, 1993, p. 39.

8 Corsi, Jorge “Una mirada abarcativa sobre el problema de la violencia familiar”, *Violencia Familiar Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, Buenos Aires: Paidós, 1996, p.15-63.

- Exosistema: Está formado por la comunidad a la que pertenece la familia, las instituciones educativas, laborales, recreativas, judiciales y religiosas.
- Microsistema: Son los elementos estructurales de las familias, sus pautas de actuación e interacción y las historias personales de cada individuo.

Cada sistema se relaciona e influencia mutuamente en una dinámica de alta complejidad. Es así como “la violencia es el resultado de las acciones recíprocas y complejas de los factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales”<sup>9</sup>. Comprender la forma en que estos factores están vinculados con la violencia es uno de los pasos importantes en el enfoque de la educación para prevenirla.

Para alcanzar resultados duraderos, toda acción preventiva debe fundarse en una perspectiva ecológica que sea a la vez global y sistemática:

- Comenzar en la familia
- Continuar en los centros docentes
- Apoyar acciones en el ámbito socio-comunitario

Así, la creación de un ambiente escolar seguro que demuestre respeto, un grado óptimo de confianza basada en la comunicación y la responsabilidad mutua hacia los miembros de la comunidad educativa son exigencias que deben acompañarse por medidas que faciliten a los educandos las herramientas socioemocionales necesarias para manejar los conflictos de manera positiva a través de programas específicos.

Por todo lo anterior, deben existir en los contextos escolares asesoramiento y acompañamiento psicopedagógico enfocados en responder las demandas, situaciones susceptibles de modificación, temas que se tienen que trabajar o conflictos que es preciso solucionar.

Es importante realizar un previo análisis del origen de la demanda, hacia quién va dirigido y el objetivo final para brindar respuestas concretas que garanticen el mayor grado de acierto. Hay que entender que la demanda de evaluación psicopedagógica emerge en un contexto, que dice cosas de él y de quien las formula.

En el esquema aportado por el trabajo desarrollado por Joan Bonals (Figura 2)<sup>10</sup> es posible seguir el desarrollo propuesto y entender la amplitud que requiere la evaluación psicopedagógica o intervención en campo para poder ofrecer respuestas y alternativas a las demandas de atención.

La interacción que el alumnado establece en los distintos contextos: aula –y dentro de ellas con el profesorado y los contenidos–, contexto familiar, contexto escolar y contexto social, determina tanto sus competencias y habilidades como el esclarecimiento de la ayuda que requiere. De este modo, el enfoque sistémico-ecológico permite entender al sujeto inserto en cada uno de los contextos, los que son considerados como sistemas en relación dialéctica con el medio en que se sitúa, integrando redes de relaciones entre las personas que las conforman, sin las que no se podrían entender sus comportamientos, actitudes y valores.

<sup>9</sup> Organización Panamericana de la Salud, *op. cit.*

<sup>10</sup> Bonals, Joan y Manuel Sánchez Cano (coords.), *La evaluación psicopedagógica*, Barcelona: Graó, 2013, p. 14.

La convivencia y por tanto las violencias que se producen en las aulas, se dan en un cruce delimitado por el espacio y tiempo de un contexto escolar que tiene una historia propia respecto a su organización y funcionamiento; cada uno de estos sistemas, interactúan con el contexto social, y como parte de este, el familiar de los alumnos –su primer referente.

Desde este punto de vista teórico el trabajo con el alumno, la escuela y/o la familia, no se deben descontextualizar de los otros sistemas con los que tienen relación e influencia mutua; por tanto, cualquier cambio que se produce en alguno de estos sistemas produce modificaciones en los demás.

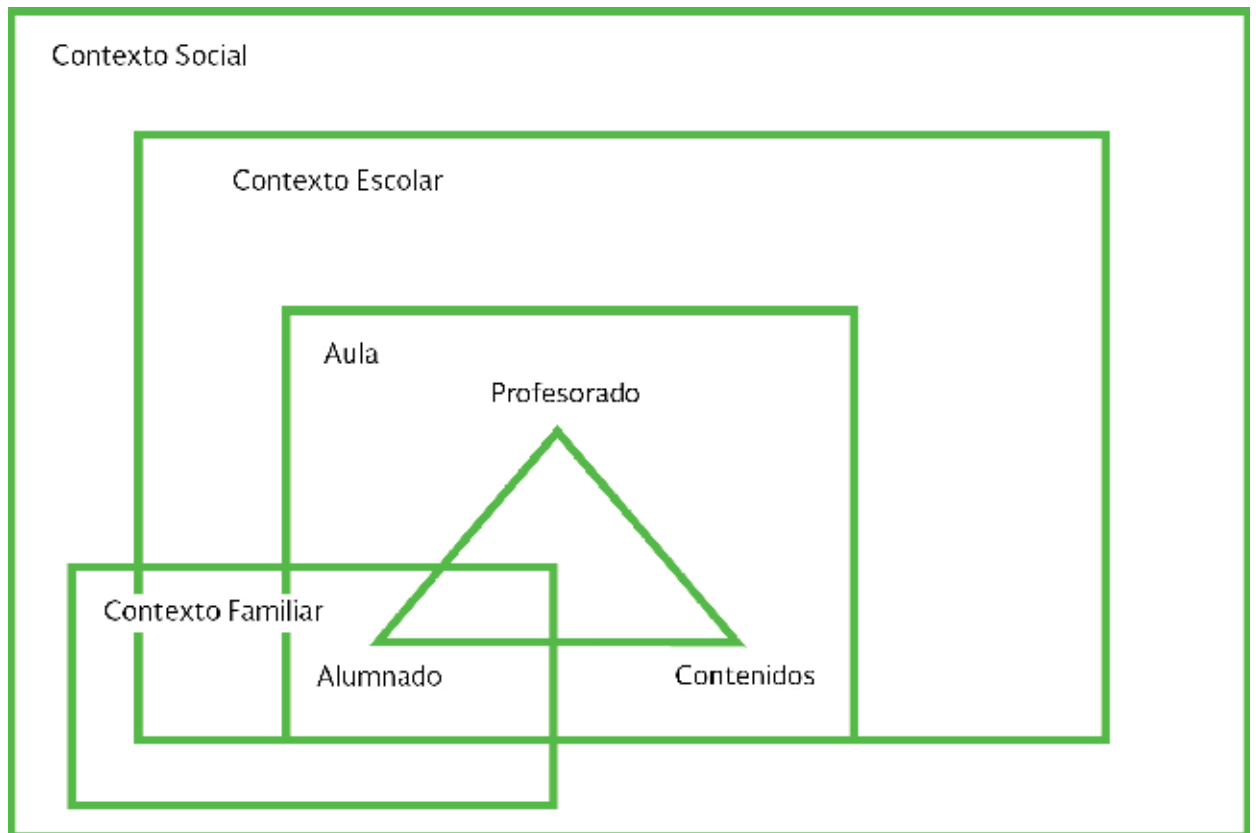


Figura 2. Marco donde se sitúa la evaluación psicopedagógica.

## 2 Convivencia Escolar

Para el presente modelo es importante tomar en cuenta que la convivencia en cada escuela está determinada por el ambiente escolar el cual se puede conceptualizar como:

*Un sistema vasto y complejo, que engloba un conjunto de componentes diversos, todos necesarios y relevantes para el proceso formativo del alumnado. La aparentemente sencilla expresión “escuela” incluye dimensiones y factores tan variados como la normativa y las políticas públicas educativas; el currículo, en sus diferentes manifestaciones; las herramientas pedagógicas que utilizan los actores educativos; la acción docente directa; los espacios extracurriculares de acción estudiantil y las estructuras de participación de otros agentes de la comunidad educativa, como los padres y la comunidad, por citar los principales. La marcha y los resultados del proceso educativo no se entienden sin considerar las complementariedades, sinergias y tensiones entre todos esos factores.<sup>11</sup>*

De esta forma, la convivencia escolar más que una buena relación entre personas que comparten un espacio físico, plantea retos relacionados con la confianza, la cooperación, el sentido de pertenencia a un grupo donde sus miembros se apoyan y disfrutan de oportunidades en un ambiente de respeto a los derechos humanos; todo esto acompañado por las instituciones democráticas del Estado. Es en esta convivencia cotidiana donde las violencias interrumpen el proceso, mostrando nuevas posibilidades de aprender de todos sus actores, respecto a gestionar, negociar o transformar los conflictos.

Ahora bien, de acuerdo al Modelo educativo para educación obligatoria es de fundamental importancia en el aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes el desarrollo de habilidades socioemocionales que les permita relacionarse y desarrollarse como seres creativos y productivos, ya que las habilidades socioemocionales son comportamientos, actitudes y rasgos de la personalidad que contribuyen al desarrollo de una persona, se asocian con trayectorias escolares, personales y laborales más exitosas y mejores aprendizajes<sup>12</sup>.

Por tanto, los ambientes no deben basarse en medidas disciplinarias generadas por la autoridad con la finalidad de que las normas y reglas se lleven a cabo, sino que deben favorecer los procesos colectivos de diálogo, la toma de decisiones individuales, el trabajo en equipo, y a la autorregulación cognitiva, es decir, la participación activa y responsable del alumno en su propio aprendizaje.

En la actualidad se cuenta con investigaciones que revelan que existen sólidas relaciones entre la competencia social en la infancia y la adaptación social, académica y psicológica durante la niñez y la adolescencia y posteriormente en la vida adulta<sup>13</sup>. Al desarrollar dichas competencias sociales los alumnos y alumnas no presentarán dificultades en las relaciones interpersonales que pudieran tener consecuencias negativas para ellos y ellas tanto en su infancia, como en su adolescencia y su adultez.

La educación escolar debe orientar a sus educandos a que actúen a partir de valores, se comporten éticamente y convivan de manera armónica en los entornos en los que se desenvuelven. En consecuencia, las habilidades sociales son materia relevante en la escuela porque aquellos alumnos y alumnas que muestran dificultades en éstas o en la aceptación de los compañeros de aula tienden a presentar problemas a corto o largo plazo y traen consigo consecuencias como el abandono escolar, la violencia, delincuencia y algunos tipos de psicopatologías.

<sup>11</sup> Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Informe Interamericano de la Educación en Derechos humanos/Instituto Interamericano de Derechos Humanos (No. I 2002-) San José: IIDH, 2002, disponible en [http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/9\\_2010/fe22f95d-bb81-4859-a029-d383a54f576e.pdf](http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/9_2010/fe22f95d-bb81-4859-a029-d383a54f576e.pdf)

<sup>12</sup> Secretaría de Educación Pública, *op. cit.*

<sup>13</sup> Monjas Casares, M., González Moreno, B. *et. al.*, *Las habilidades sociales en el currículo*, España: CIDE, Disponible en: [www.mec.es/cide/publicaciones/textos/col146/col146.htm](http://www.mec.es/cide/publicaciones/textos/col146/col146.htm)

Estos preceptos tienen un enfoque formativo al enseñar y aprender una suma de conocimientos, habilidades y valores que permitan poner en práctica la sana convivencia, pero al mismo tiempo tienen una dimensión preventiva ya que apuntan a educar para actuar de manera oportuna ante la presencia de conflictos utilizando el diálogo y la negociación para la solución asertiva de éstos.

Sin embargo, hay factores que trastocan estos requerimientos del entorno escolar, es ahí cuando se producen conductas de violencia, de parte de los agentes educativos, que impiden la sana convivencia en la escuela y el desarrollo de los aprendizajes significativos necesarios.

### 3 Las Violencias en la Escuela

Según la Organización Mundial de la Salud la violencia “es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”<sup>14</sup>.

Los actos violentos generados al interior de las escuelas constituyen una violación a los derechos humanos de los integrantes de la comunidad educativa, por lo que es de suma importancia identificarlos para denunciar y trazar rutas para su prevención y eliminación, reto que ocupa a las autoridades educativas de todos los niveles para construir y mantener condiciones de seguridad y confianza en las escuelas, aprender a convivir como una meta posible de la educación.

Nos referimos al fenómeno de las violencias (en plural) para reconocer que se trata de situaciones y conductas diversas y no de un solo tipo, manifestadas desde distintos orígenes y grados de complejidad, que se enmarcan en contextos socioculturales específicos<sup>15</sup>.

Así, las violencias respecto a su relación con la escuela pueden distinguirse entre los siguientes tipos:

- a) La violencia de o desde la escuela: la violencia del sistema educativo contra algunos de sus actores.
- b) La violencia hacia o contra la escuela: dirigida a destruir o dañar la infraestructura y la legitimidad de la institución.
- c) La violencia en la escuela: la reproducción al interior de la escuela de actos delictivos que ocurren fuera de ella, en la sociedad.

De estas categorías son la violencia de o desde la escuela y la violencia en la escuela, cuando van dirigidas hacia el alumnado las que se constituyen como maltrato, considerando todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido o negligencia que originen un daño real o potencial para la salud del niño, su supervivencia, desarrollo o dignidad, en los contextos en los que interactúan<sup>16</sup>.

---

14 Organización Panamericana de la Salud, *op. cit.*

15 Gómes, Candido Alberto, citado en Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Informe Interamericano de la Educación en Derechos humanos/Instituto Interamericano de Derechos Humanos (No. I 2002-) San José: IIDH, 2002, disponible en [http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/9\\_2010/fe22f95d-bb81-4859-a029-d383a54f576e.pdf](http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/9_2010/fe22f95d-bb81-4859-a029-d383a54f576e.pdf)

16 Organización Panamericana de la Salud, *op. cit.*

Así, se pueden identificar cinco tipos de maltrato infantil<sup>17</sup>:

### 1. Maltrato Físico

Produce en quien lo sufre tanto daños físicos como emocionales y sociales. La consecuencia inmediata es el dolor, pero los daños psicológicos pueden manifestarse temporalmente o durante toda la vida.

Los niños que lo sufren tienen mayores dificultades en su autocontrol, en la valoración de su propia imagen, en el establecimiento de relaciones sociales e incluso en su desempeño escolar.

### 2. Maltrato Psicológico

Este tipo de maltrato involucra un patrón de comportamiento destructivo de parte de un adulto y no es meramente un incidente aislado, entre los patrones destacan cinco acciones dirigidas hacia la víctima:

- Rechazar
- Aislar
- Asustar o aterrorizar
- Ignorar
- Corromper

### 3. Abuso Sexual Infantil

Puede definirse como tal a los contactos o acciones en los que el niño, niña o adolescente es objeto de la gratificación sexual de otro (adulto o menor con una asimetría de edad mayor de 5 años), y que no puede rechazar ni consentir, al carecer de los conocimientos necesarios para evaluar sus contenidos y consecuencias. Constituye una irrupción perjudicial para el normal desarrollo de la personalidad de los menores que lo sufren.

Las formas más reconocidas por el código penal para el maltrato sexual son el abuso sexual, la violación y el hostigamiento, por lo que este tipo de maltrato no solo se suscribe al contacto físico entre la víctima y el agresor.

### 4. Negligencia

Son aquellas situaciones donde las necesidades físicas (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia, educación y cuidados médicos) y cognitivas básicas de los niños y niñas no son atendidas temporal y permanentemente por ningún miembro del grupo de los que están obligados a prestarle cuidados.

### 5. Acoso Escolar

El acoso escolar es una forma característica y extrema de violencia escolar entre pares que se caracteriza por una reiteración encaminada a conseguir la intimidación de la víctima. Implica abuso de poder del agresor –más fuerte (fortaleza real o percibida) hacia la víctima, que queda expuesta física y emocionalmente ante el sujeto maltratador. Como

<sup>17</sup> Arruabarrena Madariaga, María Ignacia, Joaquín de Paúl, *Maltrato a los niños en la familia. Evaluación y tratamiento*, España: Pirámide, 1997.



consecuencia de este tipo de violencia surgen secuelas psicológicas, entre ellas temor a asistir a la escuela, bajo rendimiento escolar, depresión, enfermedades psicosomáticas e incluso, pensamientos suicidas.

Este tipo de violencia se efectúa de manera reiterada y durante un tiempo prolongado hacia un sujeto en particular, y va desde agresiones verbales, golpes, intimidación, insultos, amenazas, humillaciones, exclusiones, chantajes, ridiculizaciones, robos, comentarios que llevan al desprestigio, rechazos, burlas e incluso abusos sexuales, teniendo como objetivo causar daño.

En esta categoría es pertinente hacer una diferencia entre los juegos sexuales y las conductas de índole sexual entre los menores. Los primeros forman parte del desarrollo psicosexual del ser humano, facilitan la construcción del autoconocimiento y satisfacen la necesidad de los niños de conocer diferencias entre sus pares, estos juegos suelen ser más frecuentes durante los primeros seis años de vida; las segundas en cambio, son actos donde un menor con asimetría en edad y/o poder dirige su violencia hacia un niño, niña o adolescente con el fin de hacer daño, y que por medio de la seducción, manipulación o amenaza, realiza o solicita le sean realizadas caricias y tocamientos; hace comentarios denigrantes de índole sexual o utiliza diferentes redes sociales para humillar públicamente a la víctima. Esto último es denominado acoso escolar con conductas de índole sexual.

Desafortunadamente, el acoso escolar se mantiene debido a la ignorancia y pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente, creándose un ambiente de apatía y falta de sensibilidad que reduce la calidad de vida del entorno.

#### **Indicadores del maltrato en los niños, niñas y adolescentes:**

- **Trastornos de la conducta:** El impacto emocional que produce la violencia genera en los niños expresiones conductuales diversas que pueden ir desde el aumento de la actividad de éste, hasta conductas abiertamente agresivas hacia sus pares u otros adultos, generando rebeldía, oposiciónismo, hostilidad, aislamiento, etc.
- **Trastornos emocionales:** El daño afectivo que sufre el niño al ser sujeto de las acciones violentas conlleva un impacto emocional y afectivo tal que habitualmente genera efectos en el funcionamiento y adaptación psicológica de éste a corto, mediano y largo plazo.
- **Sentimientos de desconfianza:** Un efecto que frecuentemente se observa en los menores víctimas de maltrato es el desarrollo de una actitud hipervigilante y de desconfianza hacia su entorno. Esta desconfianza generalmente se centra en las figuras adultas o de autoridad, sin embargo, también se puede generalizar hacia su propio grupo de pares con las consecuentes dificultades de integración a su entorno escolar.
- **Problemas escolares:** La diversidad de secuelas emocionales generalmente influye en problemas de adaptación en el medio escolar. Entre los efectos cognitivos que influyen negativamente en el desempeño del menor afectado se encuentran: los problemas de atención y concentración, desmotivación y sentimientos de ineficacia que alteran su desarrollo escolar normal.

- Reproducción de las conductas violentas: El niño maltratado posee una alta probabilidad de repetir las conductas violentas, en el afán de modificar su posición de víctima. Esto dependerá de los recursos que tenga la víctima que le posibiliten o no la elaboración de la experiencia vivida de una manera más asertiva.

Los indicadores mencionados se presentan en los niños, niñas o adolescentes que sufren algún tipo de maltrato, mediante conductas identificables que deben ser observadas por especialistas en la materia con el fin de reconocer sus causas y tratarlas para prevenir repercusiones a mediano y largo plazo en el desarrollo físico, social y cognitivo del sujeto.

La escuela debe reconocer los procesos que multiplican y potencializan las prácticas violentas para neutralizarlos y erradicarlos, también aquellos que las agotan para fomentarlos.

## 4 Intervenciones desde la perspectiva de Derechos Humanos

Un enfoque de intervención educativa para el tratamiento de la convivencia escolar que tiene como base los derechos humanos, sirve como marco conceptual para el proceso de desarrollo de ambientes escolares; desde el punto de vista normativo tiene su fundamento en las leyes y normas internacionales, nacionales y específicas en la materia, desde el punto de vista operativo está dirigido a la promoción y protección de dichas prerrogativas y tiene como intención revisar las desigualdades que vulneran la integridad de la niñez para corregir dichas prácticas excluyentes.

El estado mexicano llevó a cabo reformas constitucionales a partir de la Convención de los Derechos del Niño, firmada en 1989. Así, en el mes de junio de 2011, modificó entre otros, dos artículos que conviene mencionar:

El artículo 1° constitucional, para hacer referencia al goce de los derechos humanos y las garantías que tiene para su protección; además, legisla a favor de la protección más amplia de las personas (principio pro persona); por lo que las autoridades, desde sus diferentes ámbitos de competencia y tramos de responsabilidad, están obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos y;

El artículo 4° constitucional, que incorpora la noción de sujetos de derecho, reconociendo que los niños y niñas son titulares de los mismos y gozan de preminencia en la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo; estableciendo que los ascendientes, tutores y custodios, tienen el deber de preservarles, mientras que el Estado, es responsable de proveer lo necesario para propiciar el respeto a la dignidad de la niñez y el ejercicio pleno de sus derechos, otorgando facilidades a los particulares para que coadyuven a su cumplimiento<sup>18</sup>.

Así, las políticas gubernamentales, deberán garantizar el cumplimiento con el principio del interés superior de la niñez, para asegurar de manera plena el disfrute de sus derechos.

Es importante considerar que el abordaje de la convivencia escolar desde la perspectiva de los derechos humanos deberá establecer los principios normativos que emanan de todas estas legislaciones, poniendo como eje la dignidad de ser humano y sus implicaciones.

<sup>18</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917 Texto Vigente. Última reforma publicada DOF 15-09-2017



La dignidad del ser humano presupone el respeto a la persona desde:

- Lo físico: La no discriminación por las características de sexo, color, raza o características que conllevan alguna limitación física por nacimiento o adquisición posterior.
- Lo intelectual: La inclusión para adquirir el conocimiento, estilos de aprendizaje, lengua materna o características propias.
- Lo social: La equidad sin considerar las condiciones socioeconómicas o grupos de pertenencia.
- Lo espiritual: que conlleva la igualdad independientemente de sus creencias religiosas.

La promoción de prácticas pedagógicas respecto a la dignidad humana en los planteles de educación básica implica principios de igualdad, equidad, inclusión y no discriminación que reconocen el respeto por el otro, haciendo énfasis el respeto de las características propias de cada individuo.

“La dignidad humana en cuanto a valor predicable o atributo intrínseco y al mismo tiempo específico de todos los seres humanos, constituye el fundamento último de los derechos humanos y de su universalidad”<sup>19</sup>.

La escuela digna es el lugar donde los niños, las niñas y los adolescentes desarrollarán los principios de derechos humanos, a través del proceso de internalización de la cultura, socializando con sus pares, profesores y la comunidad educativa; viendo la diversidad como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje, por lo que esta institución favorece la expresión plena de sus actores.

El enfoque de la educación basado en los derechos humanos se fundamenta en los principios de paz y resolución no violenta de los conflictos.

Para alcanzar este objetivo, las escuelas y las comunidades deben crear entornos de aprendizaje que elimine todas las formas de castigo, físicos o psicológicos, impuestos por docentes y atajar todas las modalidades de acoso y agresión entre los alumnos. Las enseñanzas que al respecto extraen los niños de las experiencias que tienen en las escuelas pueden tener grandes consecuencias en su entorno y en la sociedad en general<sup>20</sup>.

La escuela así como la denomina Delors, tiene la responsabilidad de materializar los derechos de “aprender a ser”, “aprender a hacer”, “aprender a aprender” y “aprender a convivir”<sup>21</sup>, para ello es fundamental que se tenga en cuenta el desarrollo de las competencias sociales, emocionales y éticas, esto a su vez tiene una influencia en otra dimensión fundamental de la vida de las personas: el derecho a vivir una vida libre de violencia y a ser tratado con respeto, la garantía de vivir una vida digna. “Cada escuela, con la ayuda y participación de los alumnos, los padres, las profesoras, profesores y los directivos, debe estructurar un marco disciplinario que, a partir de los derechos humanos, permitan una convivencia fraterna, libre y dignificadora de las personas”<sup>22</sup>.

19 Blanc Altemir, Antonio *et. al.*, *La protección internacional de los derechos humanos a los cincuenta años de la Declaración Universal*, España: Tecnos, 2001, p. 35.

20 UNESCO-UNICEF, *Un enfoque de la educación para todos basado en los derechos humanos*, New York: UNESCO-UNICEF, 2008, disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001588/158893s.pdf>

21 Delors, Jacques, *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*, París: UNESCO, 1996, disponible en [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF)

22 Blanc Altemir, Antonio *et. al.*, *La protección internacional de los derechos humanos a los cincuenta años de la Declaración Universal*. España, Editorial Tecnos, Flacso, 2001, p. 80.

La práctica pedagógica del docente tiene implicaciones éticas cuando de manera transversal debe hacer propuestas para la formación Cívica de sus alumnos, lo que significa asumir consecuencias de sus decisiones, propiciar la igualdad en el trato, el respeto por la dignidad, seguridad y el desarrollo del pensamiento crítico para un mejor fomento de la integridad en los alumnos.

El abordaje de la Convivencia Escolar se incluye en este Modelo Integral para la Convivencia en Educación Básica, Ciudad de México. En concordancia con la perspectiva dignificadora de los niños, niñas y adolescentes, da cuenta del respeto a los derechos humanos y reconoce que su ausencia genera relaciones de poder corrompidas y la aparición de la violencia psicológica, física, social y/o sexual.

Así, el enfoque basado en los derechos humanos, trata de promover el aprendizaje para la convivencia, impulsa la capacidad de acción, crea entornos propicios, el respeto de las culturas y orienta el comportamiento personal y social de los niños, niñas y adolescentes que asisten a los centros educativos.

## **5 Marco Jurídico Normativo para la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes**

El estado mexicano genera y organiza los mecanismos necesarios para la protección de los derechos fundamentales que se encuentran enunciados en la Carta Magna y es a través de sus instituciones que garantiza el ejercicio y la protección de estos.

Es por eso que la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México promueve, en estricto apego al artículo 1°, fracción II, inciso c, del artículo 3°, al párrafo sexto del artículo 4° de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, a las fracciones I y II del artículo 1° y al artículo 2° de la *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*; que con base en la salvaguarda del interés superior de la niñez, las autoridades escolares y la UAMASI realicen lo conducente dentro del marco de sus atribuciones para fomentar una mejor convivencia humana en los planteles de educación básica, que se respete y promueva la diversidad cultural, la dignidad de las personas, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad y equidad de derechos de todos, evitando los privilegios de etnias, de religión, de grupos o de género.

Como parte de las acciones que la AEFCM emprende para construir ambientes escolares seguros, que favorezcan en la educación integral del alumnado ha emitido los *Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México*, este documento servirá de apoyo a la labor directiva en la atención de la convivencia y los casos de violencia que se presenten en los planteles de Educación Básica en la Ciudad de México.





### **III Organización del Modelo Integral para la Convivencia Escolar en Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México**



## Misión

Somos el área especializada de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México que ofrece alternativas para el fortalecimiento de la convivencia escolar y prevención de las violencias en la escuela, dar atención formal a las quejas o denuncias por maltrato, acoso y/o abuso sexual infantil en los planteles de Educación Básica, a través de las principales líneas de acción que se centran en la investigación del fenómeno de las violencias, la integración de información confiable que identifica las responsabilidades de los involucrados, orienta y facilita la tarea de los servidores públicos para aplicar los marcos normativos.

## Visión

Ser la institución nacional reconocida por sus procesos de calidad, prevención y atención a las violencias en las escuelas de Educación Básica, que contribuye a la construcción de espacios seguros para convivir y aprender.

## Propósito ético

Quienes integramos esta área actualizamos nuestros saberes y prácticas de trabajo. Estamos comprometidos con el interés superior de la niñez y la adolescencia y salvaguardamos sus derechos. Nos conducimos de forma profesional y ofrecemos un trato digno, incluyente y equitativo a la comunidad educativa.

Para lograr la encomienda que tiene la UAMASI, se definen los siguientes objetivos estratégicos:

- Asesorar y capacitar en temas relacionados con la convivencia escolar y atención de la violencia a familias interesadas de los alumnos, a docentes, a autoridades educativas, a Consejos Técnicos y personal de Educación Básica en general.
- Atender oportuna y objetivamente las solicitudes de intervención sobre violencia escolar en los planteles de educación Básica, ingresadas por cualquier medio, para coadyuvar a la autoridad educativa a esclarecer los hechos presuntamente violentos, contribuir al deslinde de responsabilidades de los servidores públicos involucrados y emitir recomendaciones psicopedagógicas-normativas a los planteles.
- Consolidar una directriz jurídico-normativa para contribuir a los procesos internos y externos de la UAMASI y emitir criterios normativos para facilitar la tarea de los servidores públicos respecto a la prevención y atención de la violencia.
- Producir y difundir conocimiento teórico y aplicado de alto nivel académico, respecto a la convivencia escolar y el fenómeno de las violencias que la aqueja, desde un enfoque interdisciplinario, para la solución de problemas complejos a través de la contribución de propuestas útiles.
- Fortalecer y ampliar la oferta de actualización teórico-metodológica de los integrantes de la UAMASI, que logre impactos positivos en la intervención en campo.
- Evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos en la operatividad del Modelo, así como el impacto del servicio en los usuarios de la UAMASI, para facilitar la toma de decisiones, informar y justificar responsablemente la aplicación de los recursos dispuestos para su ejercicio.



## Dimensiones del modelo

La Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil se reconoce a sí misma como una instancia donde se generan diversos procesos y prácticas de naturaleza compleja, que coexisten y se articulan entre sí, de manera dinámica, porque atienden a varios objetivos. Todos los procesos resultan diferentes pero complementarios.

La valoración de un alumno que presuntamente fue abusado sexualmente por un servidor público, la preparación de una intervención en un consejo técnico con información relevante para favorecer prácticas de autocuidado, propiciar un espacio de contención para atender a una madre de familia que muestra enojo, impotencia y dolor ante el proceder violento hacia su hija; recorrer un plantel educativo con ayuda de la autoridad para recabar información que abone a la comprensión de las prácticas que cuidan o ponen en riesgo a su comunidad escolar o emitir información normativa accesible y simplificada a otra instancia de gobierno son una muestra de la diversidad de planos y acciones que se realizan cotidianamente en la Unidad.

Las acciones con las que se da respuesta a las diversas solicitudes están delimitadas por referentes que le dan sentido y significado a su particularidad de acción; por lo que, no se podrían entender sin un marco teórico metodológico y normativo, que definen su intención y proceder ante el fenómeno de la convivencia escolar y sus violencias.

Se organizaron las áreas de trabajo de la unidad en seis dimensiones porque facilita valorar su desempeño, ya que ayuda a describir, analizar y evaluar los procedimientos que se generan en su interior. En cada dimensión está descrita su función, objetivo, estrategias y rutas de acción.

### **1 Fortalecimiento de la convivencia escolar y prevención de las violencias en la escuela.**

Esta dimensión se dirige específicamente a la prevención de las violencias que se manifiestan en la escuela en todas sus modalidades ya sea acoso, maltrato o abuso sexual; es decir, aquellas que se provocan y recaen en el alumnado. Por tanto, pueden estar involucrados padres de familia, profesores, autoridades escolares y cualquier persona que interactúe en el plantel escolar.

Desde un punto de vista educativo la prevención<sup>23</sup> debe impactar en todas aquellas situaciones que, de una forma u otra, afectan el clima de convivencia pacífica y de compañerismo que debe prevalecer en los centros educativos; debe ser permanente y con el compromiso de todas las personas involucradas en la comunidad escolar. Por lo tanto, se enmarca en un contexto mucho más amplio, que tiene como objetivo la educación de valores democráticos, de convivencia pacífica, el fomento de la tolerancia y de la educación para la paz, estos rubros tienen observancia a través de las normas y lineamientos a seguir en nuestro actuar cotidiano.

---

<sup>23</sup> La prevención tanto selectiva como universal.

Es preciso subrayar que la escuela además de transmitir determinados contenidos científicos y culturales debe manifestar un especial interés en educar para la convivencia, es decir “aprender a convivir practicando conductas empáticas e incluyentes, basadas en los derechos humanos, el diálogo, la no violencia, la solidaridad social, el respeto y la libertad de conciencia y creencia. La función de la escuela es formar seres humanos capaces de convivir civilizadamente y formar mejores ciudadanos”<sup>24</sup>.

Por ello desde la UAMASI se da prioridad a enfocar los fenómenos de violencia escolar desde una perspectiva esencialmente educativa y preventiva. Lo que implica diagnosticar y atender temprana y oportunamente los episodios de violencia escolar para limitar el daño que produce (prevención selectiva), pero también para tomar medidas antes de que el problema se presente (prevención universal).

Para ello la UAMASI aborda en diferentes niveles el fenómeno de la violencia escolar tratando de aportar nuevas herramientas y apoyos a la comunidad educativa entendiendo por esta a autoridades escolares, profesores y padres de familia.

La acción preventiva tiene respecto a la intervención terapéutica o reeducadora, muchas ventajas, entre las que destacan las siguientes:

a)

La prevención es más económica, en todos los aspectos. Por muy costosa que sea la implantación de un proyecto anti-violencia de carácter preventivo, en términos de tiempo, formación docente, instrumentalización y evaluación, a partir de una situación no dañada, es más útil, ya que no se tratará tanto de restaurar el daño causado, sino de evitar que se provoque.

Lo que se destruye, en el fenómeno de la violencia, es la personalidad misma de los implicados y este daño no siempre es reversible para algunos de ellos (alumnos o cualquier actor educativo).

b)

Tanto los instrumentos como los recursos humanos preventivos son más accesibles y se encuentran próximos a las actividades propias de la comunidad educativa. La cultura de la institución escolar incluye recursos y formas de actuar que son más cercanos a la prevención que a la intervención terapéutica. Además, los objetivos son más estimulantes y más adecuados a la capacitación de los recursos humanos disponibles.

c)

La prevención es más eficaz y conveniente si pensamos en la población a la que va dirigida. Los beneficios se extienden a otros muchos aspectos, que se consideran objetivos de la institución educativa; por ejemplo, un proyecto preventivo de mejora de la convivencia que suele incidir en el bienestar del alumnado, del profesorado y de las tareas de enseñanza y aprendizaje, implica como consecuencia, mejorar el rendimiento de los agentes educativos en cualquiera de sus tareas.

---

24 Schmill, Vidal, *Aprender a convivir en la escuela. Guía para erradicar el acoso escolar Bullying*, México: Producciones Educación Aplicada, 2017, Pág.119

d)

La prevención es técnica y procedimentalmente más fácil que la intervención sobre situaciones de violencia. Las interacciones que se intentan restablecer no están todavía destruidas y, por lo tanto, la labor de reconstrucción no exige la intervención de los especialistas. Si la actuación es preventiva puede ser incluida en la acción instructiva, tutorial u orientadora, por lo cual no hay que abandonar ninguna de estas funciones antes de proceder a solicitar la intervención de la Unidad.

e)

La escuela como centro formador en una comunidad determinada, es por sí misma, un ámbito de atención social preparado para la actuación preventiva. Los agentes educativos, llámense autoridades escolares, orientadores, profesores, asistentes de apoyo a la educación, padres y madres, etc., tienen la formación y el conocimiento idóneo para actuar en situaciones de atención general y no de aquellas que sean de alto riesgo. Pedirle a la institución educativa que sea terapéutica es de alguna forma, desvirtuar su función educadora.

Un modelo ecológico e integrador para prevenir la violencia requiere desplegar un proyecto educativo de carácter preventivo contra la violencia escolar: es necesario partir de una concepción sistémica, que coloque en la mesa el amplio conjunto de factores que inciden en la construcción de convivencias, identificando qué le da lugar a un tipo de clima social u otro.

Es necesario mencionar que debemos contar con la participación de todos los recursos, humanos y procedimientos que estén presentes y que esto sólo se logra cuando se parte de un análisis de la compleja realidad en el centro educativo y comunidad en que se encuentra.

Se plantea el trabajo con los siguientes actores:

- Trabajo con familias

La familia y la escuela constituyen dos contextos de desarrollo principales para los alumnos hasta su vida adulta; escenarios que determinan los procesos de convivencia y su desarrollo de habilidades psicosociales. Por lo que si bien, cada uno comparte la responsabilidad de la educación de los menores desde su particular rol, no podemos separar las prácticas educativas familiares de las que se generan en las aulas; por lo que resulta necesario establecer estrategias colaborativas en un marco de mutuo respeto para generar coherencia y sentido en su formación.

En la actualidad, nuestra sociedad está conformada por una pluralidad de composiciones familiares: tradicionales, monoparentales, homoparentales, reconstruidas, extensas, etcétera; que implican diversidad y riqueza en la conformación de lazos familiares pero también, un esfuerzo de la escuela para entender la dinámica y los roles de género que se viven en su interior, para ofrecer alternativas de espacios incluyentes donde se reflexione sobre la convivencia familiar y sus manifestaciones en y con la escuela.

A lo largo de su formación y transcurrir del tiempo, niños y jóvenes reciben influencias de otras familias, la escuela, medios de comunicación y redes sociales<sup>25</sup>. Sin embargo, es la familia, el contexto

---

25 Muñoz Silva, A, "La familia como contexto de desarrollo Infantil. Dimensiones de análisis relevantes para la intervención educativa y social", *Revista de trabajo social*. Vol. V, No.2 -2005, Universidad de Huelva, pp. 147-163.

más importante donde se siguen concentrando las relaciones afectivas originadas por los padres, con la responsabilidad de promover valores, actitudes, comportamientos saludables para su desarrollo, no sólo del individuo, sino del contexto. La familia sigue siendo una de las pocas instituciones en la que sus miembros adultos no reciben una formación específica para mejorar sus competencias por lo que los programas de educación para padres y madres es un apoyo que puede satisfacer dicha necesidad formativa.

El trabajo con las familias responde a la necesidad de apoyo para afrontar los retos de los cambios sociales y dinámicas, ofreciendo un espacio reflexivo para que los padres de familia dispongan de competencias y recursos para afrontar y dar respuestas a problemáticas y necesidades familiares; partiendo de una epistemología sistémica para generar intervenciones útiles.

- Trabajo con docentes, autoridades educativas y profesionistas interesados

Los docentes, autoridades y profesionistas interesados en la convivencia escolar, tienen un espacio de asesoramiento y acompañamiento en sus inquietudes para incidir con nuevas ideas en su centro escolar.

- Consejos Técnicos

El trabajo con los grupos colegiados es fundamental ya que requieren acompañamiento para transitar de las prácticas educativas a las reflexivas sobre la forma y entendimiento que tienen sobre la construcción de la convivencia y las violencias que se manifiestan y generan en las escuelas. Reconocer y transformar los valores que ambas partes, familias y docentes, comparten para generar más dinámicas de relación constructivas.

También representa una oportunidad para el fortalecimiento de las competencias docentes y directivas, y que siguiendo la propuesta de Perrenoud, implica: revisar sus propios saberes respecto a su forma de organizar y animar situaciones de aprendizaje, gestionar la progresión de los aprendizajes, elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación, implicar a los docentes en sus aprendizajes y en su trabajo, trabajar en equipo, fomentar su participación en la gestión de la escuela, informar e implicar a los padres, utilizar las nuevas tecnologías y afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión, además de organizar la propia formación continua.

Objetivo estratégico:

Asesorar y capacitar en temas relacionados con la convivencia escolar y atención de la violencia a familias interesadas de los alumnos, docentes, autoridades educativas, Consejos Técnicos y personal de educación básica en general.

Objetivos específicos:

Familias	Ofertar una formación claramente preventiva dirigida a los padres, madres y tutores, a través de la construcción de espacios de reflexión sobre temas relacionados con las competencias parentales y adquirir las destrezas necesarias para desarrollar su rol de participación de las familias en la creación de ambientes escolares que contribuyan a una convivencia democrática, inclusiva y pacífica; fortaleciendo con ello, el desarrollo integral de los alumnos.
Docentes, autoridades escolares y profesionistas interesados	Asesorar y brindar acompañamiento individual en el planteamiento de problemas que aquejan a su comunidad y apropiación de nueva información teórico-metodológica que permita desarrollar estrategias de intervención sobre la convivencia. Capacitar al personal docente y administrativo, que labora en planteles de educación básica en temas de prevención e identificación de la violencia escolar.
Consejos Técnicos	Capacitar a los Consejos Técnicos Escolares en la elaboración de propuestas de acción sobre temas como el fortalecimiento de la autoestima, el manejo de las emociones, el aprecio por la diversidad, el respeto a las reglas, acciones preventivas a las violencias, el establecimiento de acuerdos y la resolución pacífica de conflictos entre docentes y/o con sus alumnos.

## Estrategias de atención:

<p>Familias</p>	<p>Establecer un catálogo de cursos diseñados de acuerdo a los protocolos y acciones de prevención y atención para la convivencia en la comunidad educativa así como de los procedimientos de levantamiento de quejas o denuncias relacionadas con la Violencia Escolar de acuerdo a los <i>Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de las escuelas públicas y particulares en la Ciudad de México. en la Ciudad de México.</i></p> <p>Acompañar y atender a la presunta víctima y sus familiares hasta que sea canalizada a alguna institución especializada.</p> <p>Contar con un directorio de instituciones públicas y privadas que apoyan a la Unidad, dando atención a las personas que se encuentran involucradas en algún hecho de violencia escolar.</p>
<p>Docentes, autoridades escolares y profesionistas interesados</p>	<p>Capacitar a los docentes y autoridades escolares para la aplicación de protocolos de prevención y para favorecer la convivencia pacífica e inclusiva.</p> <p>Contar con una biblioteca virtual, como parte de su centro documental en el cual se encuentren temas relacionados con la convivencia escolar, estrategias para la atención a alumnos con conductas disruptivas y el fenómeno de la violencia escolar desde varias perspectivas. Se recogen trabajos de investigación, artículos relacionados con el tema de convivencia escolar, que aporten ideas para ser aplicadas en los centros escolares o el hogar.</p> <p>Atender a los docentes que requieran orientación. Cuando surgen dudas o inquietudes dentro de la labor diaria del docente, se puede solicitar la atención por parte de algún especialista documentando el caso y haciendo seguimiento, esto con el fin de prevenir y atender cualquier conflicto antes de que genere violencia. En caso de que el docente se encuentre involucrado en un hecho de violencia como presunto responsable, se le dará canalización para atención psicológica si así lo requiere.</p> <p>Atención y orientación telefónica o en línea, encaminada a docentes y padres de familia cuando surja alguna inquietud o inconformidad, registrando el caso para estadística y seguimiento.</p>
<p>Consejos Técnicos</p>	<p>Brindar herramientas para que las escuelas incorporen los temas de convivencia en sus rutas de mejora. Establecer un catálogo de cursos diseñados de acuerdo a los protocolos y acciones de prevención para la convivencia en la comunidad educativa Vinculación con centros de estudio que promuevan los temas a tratar para la formación, capacitación y diseño de materiales. Monitoreo del funcionamiento del círculo de convivencia escolar en los planteles.</p> <p>Ofrecer espacios de análisis, discusión y reflexión en torno a las violencias que se manifiestan en las escuelas y acompaña en su prevención.</p>

Rutas de atención:

I.

A los padres de familias y/o tutores a través de su incorporación a cursos breves, trayectos formativos o asesoramiento psicopedagógico, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

II.

Asesoramiento psicopedagógico para casos especiales (es una intervención breve que se realiza con menores y/o su familia que y por su naturaleza de vulnerabilidad o riesgo atente, requiere atención a corto plazo).

III.

A los docentes y/o autoridades a través de su incorporación a cursos breves o trayectos formativos, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

IV.

A los docentes y/o autoridades a través de su incorporación a asesorías personalizadas, de acuerdo al siguiente procedimiento:

V.

Para el Fortalecimiento en el Consejo Técnico Escolar:

## **2 Intervención en los casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato (ASIAEM)**

La presencia de las situaciones de ASIAEM como expresión de las violencias dentro de los planteles de educación básica, puede afectar el ambiente escolar, reducir el rendimiento tanto de los alumnos como de los docentes y aumentar la deserción escolar por parte de los niños, niñas y adolescentes.

La UNESCO hace referencia al fenómeno de la siguiente manera:

La violencia en el ámbito escolar es una realidad que deniega cada día a millones de niños y jóvenes el derecho humano fundamental de la educación. El Plan Internacional estima que 246 millones de niños y adolescentes podrían ser víctimas de la violencia al interior y alrededor de sus escuelas. Este fenómeno afecta desproporcionadamente a las niñas, así como a aquellos que presuntamente no se ajustan a las normas sexuales y de género predominantes. Las escuelas que no son inclusivas o seguras, violan el derecho a la educación proclamado por la Convención sobre los Derechos del Niño adoptada por las Naciones Unidas, e incumplen con la Convención relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza cuyo objetivo es eliminar cualquier discriminación, así como impulsar las medidas que garantizan la igualdad de oportunidades y de tratamiento para todas las personas<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> UNESCO, *Acoso y violencia escolar*, 2017, disponible en <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>



Con base en lo anterior es importante promover en los planteles educativos una cultura de denuncia, de tal forma que prevalezca el interés superior de la niñez, buscando esclarecer los hechos y las situaciones de violencia, contribuyendo al deslinde de responsabilidades de los servidores públicos involucrados y la atención a los niños, niñas y adolescentes afectados.

Con el tiempo se ha desarrollado un intenso trabajo basado en la experiencia en campo y reflexiones teóricas que ha reestructurado y enriquecido los procesos de intervención en las escuelas, respecto a la atención formal de las quejas o denuncias por maltrato, acoso y/o abuso sexual infantil en los planteles de Educación Básica para mejorar la atención y respuesta a los actores educativos.

Objetivo estratégico:

Atender oportuna y objetivamente las solicitudes de intervención sobre violencia escolar en los planteles de educación básica, ingresadas por cualquier medio, para coadyuvar a la autoridad educativa a esclarecer los hechos presuntamente violentos, contribuir al deslinde de responsabilidades de los servidores públicos involucrados y emitir recomendaciones psicopedagógicas-normativas a los planteles.

Con las siguientes estrategias:

- Realizar las intervenciones en los casos de violencia escolar, como acoso, maltrato y abuso sexual infantil con base en protocolos especializados de investigación diferenciado por nivel educativo y tipo de manifestación de la violencia.
- Detectar las necesidades de atención especializada de los menores y personas involucradas en una situación de violencia escolar, para fortalecer las interacciones positivas en el ambiente escolar.
- Intervención en crisis tanto de manera directa como por vía telefónica, asesoría, orientación y derivación a instituciones.

Atención de las solicitudes de intervención

Procedimiento A:

I.

Recepción de las solicitudes de atención. En esta etapa se recibe la solicitud por escrito con datos completos de los involucrados, se analizan las circunstancias de modo tiempo y lugar sobre los hechos motivo de la queja (violencia, maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual), dando prioridad a las conclusiones obtenidas de la aplicación de protocolos correspondientes al caso concreto y las razones ciertas por las cuales se realiza la petición. Se ingresa a la base de datos y se asigna número de expediente.



## II.

Asignación del caso. Se asigna a un especialista de la Unidad y éste analiza la información que se recibió junto con la denuncia y de considerarlo necesario, solicita a la autoridad educativa el esclarecimiento de los hechos que estén confusos o se integra información faltante dentro la queja pudiendo realizar entrevistas a los involucrados dentro de la misma Unidad, en coordinación con el departamento de asesoría y seguimiento considerando los siguientes criterios:

- El citatorio para entrevistar al trabajador, se realizará mediante el área jurídica del nivel correspondiente, remitiendo a la Unidad copia del acuse de recibo.
- Se entrevistarán a las personas involucradas para obtener elementos sobre cómo sucedieron los hechos.
- Si las personas no acuden se hará un nuevo citatorio, si volviesen a ser omisos, se realizarán las conclusiones correspondientes, señalando la situación en el informe de intervención.

## III.

Después de analizar todo el material recabado y de considerarse procedente, el caso podría pasar al Procedimiento B.

## IV.

Investigación de campo. El especialista ingresa al plantel escolar y entrevista a todos los actores educativos involucrados en el evento o que puedan aportar información relevante (directivos, docentes, alumnos, padres de familia y personal de apoyo) mediante citatorio expedido por el director de la escuela y/o autoridad inmediata superior; evalúa a través de pruebas psicológicas al alumno o alumnos y al docente involucrados, realiza el diagnóstico grupal con el grupo o grupos implicados en la queja y recorre las instalaciones del edificio escolar con la finalidad de detectar posibles espacios que pudieran constituir un riesgo para la integridad de los integrantes de la comunidad. Emite recomendaciones a la figura de autoridad del plantel con la finalidad de mejorar los procesos de prevención y atención de quejas, detecta necesidades de atención especializada en los actores educativos involucrados en los hechos de violencia derivándolos a otras instituciones para su atención, previa solicitud por escrito y finalmente, junto con el personal de estructura, supervisan colegiadamente el desarrollo y resultado de la investigación.

## V.

Integración del informe o nota informativa. Con base en la información recabada durante la investigación, el especialista detalla la información: datos de la escuela, motivo de la solicitud de atención, descripción del caso nombrando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, acciones que realizó el directivo o responsable para la salvaguarda del alumnado, entrevistas con los involucrados, indicadores que se hubiesen identificado en el presunto responsable y el alumno implicado en el evento de violencia, diagnóstico grupal, observaciones, gestiones colaborativas (canalizaciones de los alumnos afectados a instituciones o derivación a otros servicios de la SEP) conclusiones y recomendaciones al plantel.

VI.

Supervisión del informe o nota informativa. Se revisa la adecuada integración de la información, la coherencia y congruencia de las partes del informe y se asigna un número al informe final.

VII.

Se envía al departamento jurídico de las direcciones generales, según corresponda, para su valoración y procedencia administrativa.

Procedimiento B:

En colaboración con el departamento de asesoría y seguimiento, el especialista hace el análisis del expediente, para determinar si es necesario solicitar a la autoridad educativa mayor información sobre los hechos motivo de la queja y las evidencias de las acciones realizadas en torno a la misma si llegase a faltar algún elemento en el caso.

I.

Recepción de evidencias. De acuerdo al protocolo de atención que establecen los *Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial para y Adultos en la Ciudad de México* se solicitan las documentales que acrediten la atención.

II.

De acuerdo al análisis del expediente y si el padre o tutor del alumno se encuentra conforme con la atención brindada, se concluye sin intervenir en campo.

III.

En caso de que las evidencias no sean concluyentes o el padre o tutor este inconforme con la atención que se le dio, se inicia la intervención de acuerdo al procedimiento 'A'.

Procedimiento C:

I.

Las quejas relacionadas con violencia, maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual recibidas mediante el Buzón Escolar, tendrán recepción en el departamento de asesoría y seguimiento.

II.

Se realiza enlace telefónico con el padre o tutor del alumno presuntamente afectado y las autoridades educativas, para conocer el estado de la queja.

### III.

Si el padre o tutor se encuentra conforme con la atención brindada por la autoridad competente, se concluye el caso sin intervención en campo; de lo contrario, se solicitan evidencias de la atención a las autoridades educativas y se inicia la intervención de acuerdo al procedimiento 'A'.

### IV.

Recepción de evidencias. De acuerdo con el protocolo de atención que establecen los *Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México*, se solicitan las documentales que acrediten la atención a las autoridades educativas implicadas.

### V.

En caso de que las evidencias no sean concluyentes o el padre o tutor no esté conforme con la atención, se inicia la intervención de acuerdo al procedimiento 'A'.

#### **Instrumentos y técnicas de investigación:**

La intervención en los casos de ASIAEM está orientada a atender a todos los actores de la educación involucrados: alumnos, docentes, padres de familia, directivos, personal de apoyo y autoridades educativas, con apoyo de los siguientes instrumentos y técnicas de investigación:

#### **Entrevistas:**

Es una de las técnicas fundamentales de la investigación cualitativa. Tomando en cuenta el desarrollo de Friedrich Dorsch se atienden tres aspectos fundamentales: se da mediante una conversación exploratoria, tiene un objetivo claro que orienta el desarrollo de las preguntas y toma en cuenta los determinantes psicosociales de quien realiza la entrevista, que son tan definitorios como su técnica o el ambiente y tiempo de realización.

Es a partir de esta conversación que el especialista recaba la información del hecho violento, respecto a sus circunstancias de tiempo, modo y lugar; así como de aspectos relacionados con la actitud y actuación del entrevistado.

Mediante la entrevista se sabe cómo es la persona físicamente, su estado de ánimo, intereses, formas de relación y comunicación con las personas de su entorno escolar, familiar o laboral; así como sus habilidades socioemocionales.

#### **Aplicación del diagnóstico grupal:**

Esta herramienta psicopedagógica permite obtener información de los procesos sociales que se viven en el aula, recuperando la versión de los alumnos relacionados con el motivo de la queja; en dicha intervención planificada, se contempla generar conocimientos relacionados con el autocuidado y la prevención de la violencia escolar. Para llevarse a cabo, se toman en consideración la edad de los participantes, así como sus habilidades socioemocionales.

### **Protocolo de intervención:**

El protocolo permite documentar de manera organizada la información que se obtiene de las intervenciones en campo, orienta y dirige el procedimiento de atención para sustanciar la queja. Cuenta con una guía de apoyo para la evaluación psicológica del alumno y docentes involucrados, desarrolla los aspectos a considerar para realizar un examen mental e identifica, de estar presentes, los indicadores de maltrato y/o abuso sexual, además, enlista las pruebas psicológicas que puede utilizar el especialista para obtener la información.

Ofrece confiabilidad y validez al resultado de la investigación psicopedagógica y sirve de apoyo y guía para emitir el informe de la intervención.

### **Informe de intervención:**

Representa el análisis e integración de resultados de la investigación señalando si se identifican indicadores de maltrato y/o abuso sexual de parte del servidor público, puntualizando los indicadores que presentan tanto el agresor como el agredido en el evento de violencia (maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual), de acuerdo a la bibliografía especializada. Se enlistan y documentan las acciones realizadas de gestión colaborativa en el plantel escolar (canalizaciones y derivaciones a instituciones especializadas) y recomendaciones psicopedagógicas – normativas que mejoren la convivencia escolar.

### **Nota informativa:**

Se considera nota informativa al documento que surge cuando en el transcurso de la intervención el especialista no tiene la posibilidad de agotar el protocolo respectivo derivado de alguna circunstancia superveniente. Ésta deberá contener las acciones que sí se realizaron en la sustanciación de la queja y la justificación de aquellas que no fue posible desarrollar, guardando en todo momento la formalidad del protocolo; dicha documental seguirá el proceso de supervisión y autorización de los procedimientos establecidos en la UAMASI para la atención de quejas.

## **3 Jurídico-Normativa**

Una perspectiva en derechos humanos sostiene la preocupación por privilegiar el interés superior de la niñez y los adolescentes en las escuelas de Educación Básica de la Ciudad de México; esto es, una política pública consistente y comprometida con el alcance de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Por ello, en el tema del fortalecimiento a la convivencia escolar, prevención y atención de las violencias en los planteles de Educación Básica de la Ciudad de México, la actuación de las autoridades escolares dentro del tramo de responsabilidad que tienen encomendado, debe estar firmemente fundamentado en un cuerpo normativo que les permita delimitar sus atribuciones y responsabilidades, les ayude a considerar su ámbito de competencia y las consecuencias jurídico-normativas que implican sus acciones u omisiones.

Es así que, en todas las políticas puestas en marcha en los centros educativos por las figuras de autoridad, se debe privilegiar este interés y la implementación de todas las medidas que aseguren la salvaguarda de la integridad física, emocional, psicológica y/o sexual de la población educativa bajo su responsabilidad durante la jornada escolar, misma que debe estar garantizada desde su gestión cotidiana.

Por tanto, esta dimensión busca que la UAMASI contribuya en dos ámbitos diferentes de acción. Por un lado, al interior, sirviendo como apoyo que proporcione la formalización normativa de las intervenciones y atienda las necesidades de asesoría, así como su interacción con instancias diversas a través de una adecuada comunicación interinstitucional.

Por otro lado, hacia el exterior de la Unidad dirigiendo la atención a las figuras de autoridad de las escuelas de educación básica, mediante la emisión de criterios normativos para el adecuado abordaje de temas de convivencia, prevención y atención de la violencia escolar.

Por lo anterior, su objetivo estratégico es:

Consolidar una directriz jurídico-normativa para contribuir a los procesos internos y externos de la UAMASI y emitir criterios normativos para facilitar la tarea de los servidores públicos respecto a la prevención y atención de la violencia.

Sus objetivos específicos son:

- Colaborar con los especialistas de la UAMASI en la aplicación correcta de la normatividad educativa vigente durante la sustanciación de los protocolos de atención para que se garantice la certeza jurídica de las conclusiones obtenidas.
- Brindar asesoría al personal de la UAMASI sobre temas jurídico-normativos para que adquieran el manejo eficiente de estos principios en su hacer cotidiano.
- Que los actores educativos conozcan y utilicen el cuerpo normativo aplicable a temas de convivencia, prevención y atención a la violencia escolar, con el fin de que se constituya como una herramienta eficaz en su quehacer cotidiano.
- Otorgar atención satisfactoria a instancias y particulares sobre la información y atención generada en la UAMASI, para cumplir con los principios de legalidad, honradez, imparcialidad y rendición de cuentas que se establece como competencia de la unidad.

A través de las siguientes estrategias:

Estrategias	Acciones
Formalización normativa de la intervención	Emite criterios para la intervención con perspectiva jurídico-normativa.
	Uniforma criterios en los casos requeridos.
	Proporciona a las autoridades educativas las normas aplicables para la promoción de la convivencia escolar, la prevención de la violencia y la atención de casos de ASIAEM.
Difusión de los principios normativos	Proporciona a las autoridades educativas las normas aplicables para la promoción de la convivencia escolar, la prevención de la violencia y la atención de casos de ASIAEM.
Atención interinstitucional	Se coordina con distintas instancias para la atención de requerimientos.
Asesoría	Proporciona información normativa accesible y simplificada sobre casos (CNDH, OIC, MPF, etc.).
	Asesora de forma expedita a escuelas en asuntos normativos y jurídicos.

#### 4 Investigación de los fenómenos inherentes a la convivencia escolar y sus violencias.

La investigación es un proceso de producción de nuevos conocimientos que incluye una observación selectiva y localizada, un marco de referencia y métodos sistematizados, tomando como puntos de referencia datos objetivos y la participación de la comunidad asociada al problema que se investiga. El fin es observar, describir, explicar y predecir los fenómenos de convivencia escolar y sus violencias.

La convivencia escolar es un pilar relevante del modelo educativo actual por lo que la presente dimensión diseñará herramientas psicopedagógicas de reflexión, acción y participación para coadyuvar en el desarrollo de capacidades de interacciones sanas entre los educandos.

La prevalencia de la violencia en los contextos educativos hace imperante que se cuente con registros válidos y confiables de los casos reportados en este ámbito para crear líneas de investigación y el diseño de estrategias de prevención, atención y seguimiento.

La sistematización y validación de los datos obtenidos en los registros permitirá a su vez conocer las causas, factores e indicadores involucrados en los casos de violencia (maltrato físico, psicológico, negligencia y abuso sexual) que se presentan en los centros educativos para atender sus consecuencias en los actores y la comunidad educativa.

Contar con un centro de documentación especializado y actualizado, como una puerta que se abre a la comunidad para brindar información pertinente que apoye a los usuarios en el manejo de la violencia y el fomento a la convivencia escolar, es un enlace al conocimiento que nos coloca a la vanguardia, esto con una colección de contenidos digitalizados de todos aquellos medios con los que cuenta una biblioteca como pueden ser: libros, publicaciones científicas, bases de datos, colecciones especializadas, etc., con la intención de formar un acervo especializado para los usuarios que lo soliciten.

Objetivo estratégico:

- Producir y difundir conocimiento teórico y aplicado de alto nivel académico, respecto a la convivencia escolar y el fenómeno de las violencias que la aqueja, desde un enfoque interdisciplinario, para la solución de problemas complejos a través de la contribución de propuestas útiles.

Objetivos específicos:

- Formar equipos interdisciplinarios de investigación que generen conocimientos teóricos y metodológicos especializados para fortalecer la convivencia escolar, prevenir y atender el fenómeno de las violencias en las escuelas con la intención de enriquecer las prácticas de intervención de la UAMASI con sus distintos usuarios.
- Crear un centro de documentación para recopilar información bibliográfica especializada, digital e impresa, para el uso y beneficio de toda persona interesada en los temas inherentes a la convivencia escolar y sus violencias.
- Difundir conocimiento socialmente útil entre los distintos agentes educativos responsables: familias, docentes, servidores públicos y autoridades educativas; a través de la organización de congresos para fortalecer la convivencia escolar, prevenir y atender el fenómeno de las violencias.

A través de las siguientes estrategias:

- Integración de redes de investigadores expertos nacionales e internacionales, así como acuerdos de colaboración y vinculación con universidades, organizaciones y centros especializados nacionales y extranjeros.
- Diseño de líneas estratégicas para prevenir la violencia escolar a partir de la realización, el seguimiento y análisis de la estadística generada en la UAMASI con los datos obtenidos de los registros de intervenciones en centros educativos, para definir las causas que propician la violencia escolar.
- Contribuir a los programas de formación a través de la investigación educativa.



- Generar reportes especializados desarrollando un sistema de información eficiente y articulado de la UAMASI con las escuelas y áreas de la AEFCM.
- Diseñar estrategias complementarias de formación a planteles escolares en los casos que se requieran.
- Difundir conocimiento sobre convivencia y prevención de la violencia.
- Producir publicaciones especializadas de convivencia escolar y sus violencias.

## 5 Capacitación y actualización de los integrantes de la UAMASI

Se entiende por capacitación al conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los sujetos. Es un proceso educativo a corto plazo en el cual se emplean técnicas especializadas y planificadas, dirigidas a perfeccionar la labor del personal que labora en la UAMASI, con el fin de lograr un grado de dominio en el fomento a la convivencia escolar, la prevención y atención a sus violencias.

Los especialistas de la UAMASI intervienen en casos de violencia presentados al interior de los centros educativos, por lo que se hace necesario buscar constantemente la actualización de conocimientos sobre los temas de violencia y sus expresiones, para eficientar las habilidades del equipo que atiende estos casos y sustanciar las quejas de forma profesional.

Asimismo, es necesario que el personal adquiera elementos eficaces de prevención de la violencia escolar para que a su vez pueda transmitirlos durante sus intervenciones en los centros educativos con el fin de disminuir los eventos violentos que se presenten en el contexto escolar.

Siendo la sana convivencia escolar un aspecto fundamental para la prevención y disminución de la violencia, es indispensable que los especialistas y trabajadores de la UAMASI reciban capacitación especializada de forma periódica, que les permita estar a la vanguardia en estos temas, para poder atender las necesidades de asesoría de los diversos usuarios (familias y personal de los centros educativos).

Dicho lo anterior, la presente dimensión, propone estrategias de actualización, en función a las necesidades del personal de la UAMASI y su campo de acción, con un proceso estructurado y metas bien definidas, en donde se incluyen las siguientes pautas: ser organizada, planificada, evaluable y aplicable a la función de cada especialista, asesor o personal administrativo.

Objetivo estratégico:

Fortalecer el grado de dominio teórico metodológico y ampliar la oferta de actualización de los integrantes de la UAMASI, para lograr impactos positivos en la intervención en campo.



Objetivos específicos:

- Trazar trayectos formativos al personal de la UAMASI, en temas relacionados con la convivencia escolar, prevención y atención a la violencia para profesionalizar su grado de dominio teórico-metodológico.
- Generar un banco de cursos para el personal de la UAMASI con el fin de ampliar la oferta de capacitación y actualización que les permita adquirir nuevas competencias sobre la promoción de la convivencia escolar, prevención y atención de sus violencias, así como temas relacionados.

A través de las siguientes estrategias:

- Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación en temas como convivencia escolar, prevención y atención a la violencia, definiendo objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico realizar una planeación de capacitación con metas medibles y evaluables.
- Promover acuerdos de colaboración y vinculación con instituciones educativas especializadas (universidades, ONG, asociaciones, etc.) que oferten capacitación de vanguardia en temas de convivencia escolar, prevención y atención a la violencia para definir los temas a desarrollar y el tiempo de cada capacitación.
- Establecer una calendarización para la impartición de la capacitación teórico-metodológica al personal de la UAMASI con los temas obtenidos en el diagnóstico, definiendo la logística de manera trimestral, incluyendo los costos.
- Realizar anualmente un ajuste a la planeación base con el propósito de atender eficientemente las necesidades de actualización que surjan en el personal.
- Acrecentar el centro documental con material bibliográfico de centros especializados en temas de convivencia escolar, prevención y atención a la violencia, y la adquisición de títulos de autores internacionales en los temas relacionados, para brindar información especializada presencial o digital al personal de la UAMASI.

## 6 Evaluación y rendición de cuentas

La evaluación de las instituciones educativas es fundamental debido a las transformaciones estructurales en el sistema, sabemos que es necesaria una constante innovación que permita fortalecer la calidad del servicio para conseguir la mejora que nos permita alcanzar el incremento de la eficacia, eficiencia y responsabilidad de manera ordenada y sistemática. Por ello y siguiendo a Pérez Juste: *“la evaluación es entendida como un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información valiosa, válida y fiable, orientada a valorar la calidad y los logros de la institución, como base para la posterior toma de decisiones de mejora tanto de la institución como del personal involucrado y, de modo indirecto, del cuerpo social en el que se encuentra inmerso”*<sup>27</sup>.

<sup>27</sup> Pérez Juste, Ramón, “La evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y problemática”, en *Revista de Investigación Educativa*, Volumen 18, número 2, 2000, Murcia: Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica, p.261-288.

En este sentido, el objetivo estratégico de esta dimensión es evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos en la operatividad del Modelo, así como el impacto del servicio en los usuarios de la UAMASI, para facilitar la toma de decisiones, informar, y justificar responsablemente la aplicación de los recursos dispuestos para su ejercicio.

Ante esto es importante entender la rendición de cuentas<sup>28</sup> como una herramienta para informar sobre la manera en que los involucrados en la operatividad del Modelo cumplen con los objetivos propuestos, el grado de eficacia y eficiencia con el que se logran, así como el impacto de los servicios para los usuarios de la Unidad, a través de indicadores de seguimiento que den cuenta de los resultados que se esperan obtener.

El impacto de los objetivos será a partir de la construcción de metas traducidas en:

- Los resultados logrados por la institución y la población beneficiada y alcanzada
- La calidad interna desde el punto de vista del usuario
- La calidad interna desde el punto de vista de los resultados

---

28 Se entiende por rendición de cuentas un instrumento que facilita que los diferentes actores involucrados dentro de una organización informen de manera detallada sobre su gestión y que todos los que participan estén enterados, para exigir el cumplimiento del qué y el cómo son usados los fondos públicos así como con qué grado de idoneidad, eficacia y eficiencia se están asignando, gestionando y empleando dichos fondos.

## Indicadores de evaluación por dimensión de trabajo

Dimensión	Objetivos		
Fortalecimiento de la convivencia escolar y prevención de las violencias	Capacitar a los Consejos Técnicos Escolares en la elaboración de propuestas de acción sobre temas como el fortalecimiento de la autoestima, el manejo de las emociones, el aprecio por la diversidad, el respeto a las reglas, acciones preventivas a las violencias, el establecimiento de acuerdos y la resolución pacífica de conflictos entre docentes y/o con sus alumnos.	Indicador	Porcentaje de participación en Consejo Técnico Escolar para brindar asesorías sobre fortalecimiento de la autoestima, el manejo de las emociones, el aprecio por la diversidad, el respeto a las reglas, acciones preventivas a las violencias, el establecimiento de acuerdos y la resolución pacífica de conflictos
		Fuentes de información	Oficio de presentación en Juntas de Consejo Técnico
		Periodicidad	Mensual
Intervención en los casos de ASIAEM	Atender oportuna y objetivamente las solicitudes de intervención sobre violencia escolar en los planteles de educación básica, ingresadas por cualquier medio, para coadyuvar a la autoridad educativa a esclarecer los hechos presuntamente violentos, contribuir al deslinde de responsabilidades de los servidores públicos involucrados y emitir recomendaciones psicopedagógicas-normativas a los planteles.	Indicador	Porcentaje de quejas atendidas oportunamente para coadyuvar a la autoridad educativa a esclarecer hechos sobre violencia escolar.
		Fuentes de información	Registro de quejas atendidas por especialistas
		Periodicidad	Mensual
		Indicador	Número de canalizaciones realizadas a los menores y personas involucradas en una situación de violencia escolar.
		Fuentes de información	Oficios de canalización
		Periodicidad	Mensualmente

Dimensión	Objetivos		
Jurídico - normativo	Al interior colaborar con los especialistas de la UAMASI en la aplicación correcta de la normatividad educativa vigente durante la sustanciación de los protocolos de atención para que se garantice la certeza jurídica de las conclusiones obtenidas	Indicador	Porcentaje de asesorías a los especialistas en la aplicación correcta de la normatividad educativa vigente
		Fuentes de información	Recomendaciones a la escuela (sólo en el apartado del informe de intervención o nota informativa)
		Periodicidad	Mensual
	Brindar asesoría al personal de la UAMASI sobre temas Jurídico-Normativos para que adquieran el manejo eficiente de estos principios en su hacer cotidiano.	Indicador	Número de asesorías asesoría al personal de la UAMASI sobre temas jurídico - normativos
		Fuentes de información	Bitácora
		Periodicidad	Semanal
	Al exterior que los actores educativos conozcan y utilicen el cuerpo normativo aplicable a temas de convivencia, prevención y atención a la violencia escolar, con el fin de que se constituya como una herramienta eficaz en su hacer cotidiano.	Indicador	Número de actores educativos capacitados en normatividad, convivencia, prevención y atención a la violencia. escolar.
		Fuentes de información	Hojas de evaluación del participante
		Periodicidad	Mensualmente
	Otorgar atención satisfactoria a instancias y particulares sobre la información y atención generada en la UAMASI, para cumplir con los principios de legalidad, honradez, imparcialidad y rendición de cuentas que se establece como competencia de la unidad	Indicador	Número de usuarios atendidos satisfactoriamente.
		Fuentes de información	Formato de solicitud de atención sobre la información y atención generada en la UAMASI
		Periodicidad	Mensual

Dimensión	Objetivos		
Capacitación y actualización del personal de la UAMASI	Trazar trayectos formativos del personal de la UAMASI, en temas relacionados con la convivencia escolar, prevención y atención a la violencia para profesionalizar su grado de dominio teórico metodológico	Indicador	Número de trayectos formativos diseñados y desarrollados para los especialistas de la UAMASI en temas relacionados con la convivencia escolar, prevención y atención a la violencia
		Fuentes de información	Manual del participante
		Periodicidad	Semestral
	Generar un catálogo de cursos para el personal que conforma la UAMASI con el fin de ampliar la oferta de capacitación y actualización	Indicador	Porcentaje de cursos diseñados para el personal que conforma la UAMASI con el fin de ampliar la oferta de capacitación y actualización
		Fuentes de información	Catálogo de cursos
		Periodicidad	Semestral
Evaluación y rendición de cuentas	Evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos en la operatividad del Modelo, así como el impacto del servicio en los usuarios de la UAMASI, para facilitar la toma de decisiones, informar, y justificar responsablemente, la aplicación de los recursos dispuestos para su ejercicio	Indicador	Número de evaluaciones realizadas las dimensiones que conforman el modelo
		Fuentes de información	Listas de asistencia Bitácoras Catálogo de cursos Formato de solicitud de atención sobre la información y atención generada en la UAMASI Registro de quejas atendidas por especialistas
		Periodicidad	Permanente

Dimensión	Objetivos		
Investigación	Producir y difundir conocimiento teórico y aplicado de alto nivel académico, respecto a la convivencia escolar y el fenómeno de las violencias que la aqueja, desde un enfoque interdisciplinario, para la solución de problemas complejos a través de la contribución de propuestas útiles.	Indicador	Número de publicaciones con contribuciones a los temas de referencia Establecimiento de protocolos de investigación e interpretación teórica
		Fuentes de Información	Informe con actividades
		Periodicidad	Anual
	Formar equipos interdisciplinarios de investigación que generen conocimientos teóricos y metodológicos especializados para fortalecer la convivencia escolar, prevenir y atender el fenómeno de las violencias en las escuelas con la intención de enriquecer las prácticas de intervención de la UAMASI con sus distintos usuarios.	Indicador	Número de capacitaciones al personal que labora en la dimensión
		Fuentes de Información	Lista de asistencia Catálogo de cursos Informe de actividades
		Periodicidad	Semestral
	Generar un centro de documentación para recopilar información especializada para el uso y beneficio de toda persona interesada en los temas inherentes a la convivencia escolar y sus violencias.	Indicador	Centro documental especializado en temas de convivencia escolar, prevención y atención a la violencia
		Fuentes de información	Registro de asistencia
		Periodicidad	Mensual
	Difundir conocimiento socialmente útil entre los distintos agentes educativos responsables: familias, docentes, servidores públicos y autoridades educativas; a través de la organización de congresos para fortalecer la convivencia escolar, prevenir y atender el fenómeno de las violencias.	Indicador	Número de congresos, encuentros, simposios diseñados y desarrollados para los diversos usuarios de la UAMASI en temas relacionados con la convivencia escolar, prevención y atención a la violencia
		Fuentes de información	Listas de asistencia Memoria del evento
		Periodicidad	Semestral









**Anexos**



**Lineamientos para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar, Prevención de las Violencias en la Escuela y la Atención de las Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México.**



## CONTENIDO

Presentación ..... 69

Disposiciones generales

## CAPÍTULO I

**Acciones que realiza la autoridad escolar ..... 71**

- En la promoción de la convivencia
- En la prevención de la violencia escolar
- En la atención de la violencia escolar
  - Protocolo de Acoso Escolar
  - Protocolo de Maltrato Escolar
  - Protocolo de Abuso Sexual Infantil
  - Procedimientos paralelos

## CAPÍTULO II

**Intervención de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (UAMASI) ..... 79**

- De sus atribuciones
- De las funciones
  - Del Director de la UAMASI
  - De la oficina de atención a usuarios
  - De la oficina de asesoría y seguimiento
  - Del especialista de la UAMASI
- De sus procedimientos
  - Protocolo de fortalecimiento de la convivencia escolar y prevención de las violencias en la escuela
  - Protocolo de atención a las violencias en la escuela

**Base legal ..... 86**

Transitorios



## Presentación

Los *Lineamientos para el Fomento de la Convivencia Escolar y la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles Públicos y Particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México* son un cuerpo normativo que tiene su antecedente en los *Lineamientos para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en el Distrito Federal*, el cual ha sido enriquecido por el compendio de diferentes normas y agregando otras que atañen al tema del fortalecimiento de la convivencia escolar, prevención y atención a las violencias escolares, con el propósito de otorgar una herramienta útil que concentre todos aquellos principios que sirvan como directriz en la acción de las autoridades escolares en cuanto a la atención de estos temas.

## Disposiciones Generales

1. Los presentes Lineamientos son de interés social, tienen por objeto establecer los protocolos de actuación para la convivencia y atención de la violencia escolar y son emitidos para su observancia general y aplicación obligatoria del personal de las Escuelas de Educación Inicial, Básica (preescolar, primaria, secundaria general, secundaria técnica), Especial, para Adultos, la Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI), Internados de Educación Primaria, Centros de Desarrollo Infantil (CENDI), Escuelas de Participación Social y para la Escuela Primaria y Secundaria ubicadas en el Centro Nacional de Alto Rendimiento (CNAR), Centros de Tareas, Bibliotecas Públicas de la SEP. Asimismo para el personal de las Inspecciones y Supervisiones Generales de Zona, así como Direcciones Operativas y Coordinaciones Regionales de la Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE), Dirección General de Educación Secundarias Técnicas (DGEST), Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI), Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio (DGENAM), de la Coordinación de Asuntos Jurídicos y cualquier trabajador de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, que tenga contacto con alumnos.
2. Es obligación de las autoridades educativas y escolares responsables de los servicios antes mencionados, difundir, observar y vigilar el cumplimiento de los presentes Lineamientos. Este documento se dará a conocer a todo el personal que labore en cada escuela incluyendo al personal la Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI), así como a los Profesores de Educación Física y al Personal de los Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la Secretaría de Educación Pública, al inicio del Ciclo Escolar.
3. Es responsabilidad del personal directivo, del colectivo docente, del personal administrativo y de apoyo y asistencia a la educación y de la autoridad inmediata superior, tomar las medidas que aseguren al alumnado la protección y el cuidado necesario para preservar su integridad física, psicológica y social durante su permanencia en el plantel educativo y conforme al horario escolar, con base en los principios de respeto a la dignidad e integridad de los alumnos y en apego a lo establecido por la Ley General de Educación, a los lineamientos Generales por los que se establece un Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica del Distrito Federal, a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, a la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y a la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

4. El personal que labora en los planteles educativos en todo momento respetará a los alumnos, considerando sus derechos de acuerdo a lo establecido en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. De igual forma, deberá considerar la difusión, prácticas y orientaciones sobre actitudes contra la discriminación, emitidas por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y sus obligaciones de acuerdo con los Lineamientos Generales por los que se establece un Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica del Distrito Federal. Con esta misma actitud, se dirigirá a padres, madres de familia o tutores y compañeros de trabajo, propiciando relaciones armónicas y evitando cualquier acto de discriminación.

5. El incumplimiento a los presentes Lineamientos será motivo para dar vista a las autoridades administrativas y laborales.

6. El Director del plantel educativo será el representante oficial para todo acto de orden administrativo.

En los casos en los que el plantel educativo no cuente con Director, Subdirectores o responsable, la autoridad inmediata superior asumirá las responsabilidades establecidas en los presentes Lineamientos.

7. La autoridad responsable del plantel deberá promover de forma permanente las acciones tendientes a fomentar la sana convivencia señaladas en los presentes lineamientos.

8. Sin excepción, toda queja o denuncia por violencia, maltrato, acoso escolar y/o por abuso sexual infantil, en contra de algún alumno, deberá ser atendida y documentada de manera inmediata, de acuerdo al procedimiento establecido en los presentes Lineamientos, por el Director del plantel, subdirectores o la autoridad inmediata superior.

9. Es responsabilidad del Director y/o la autoridad inmediata superior tomar las medidas que aseguren al educando la protección y el cuidado necesarios para preservar su integridad física, psicológica y social, con base en el respeto a su dignidad, según se establece en el artículo 42 de la Ley General de Educación.



# CAPÍTULO I

## Acciones que realizarán las figuras educativas de autoridad

### En la promoción de convivencia

10. El personal de Supervisión, Directivo, Docente, técnico–docente y de apoyo a la educación deberá fomentar entre el alumnado la realización de actividades que contribuyan a preservar las condiciones de convivencia sana, a través de diferentes estrategias.
11. La escuela deberá contar con figuras especializadas que promuevan de manera permanente la convivencia pacífica, inclusiva y democrática en los contextos escolares.
12. Se deberá favorecer una cultura de prevención al maltrato, acoso escolar o abuso sexual en la escuela.
13. Promoverá campañas directas y explícitas sobre reglas básicas de convivencia.
14. Promoverá la transversalidad de la igualdad de género, los derechos de los niños y las niñas y la erradicación de la violencia de género, mediante estrategias y actividades pedagógicas.
15. Es responsabilidad del personal directivo, docentes, de apoyo a la educación y de los alumnos conservar las instalaciones del plantel educativo en las mejores condiciones posibles para brindar un servicio educativo de calidad para generar ambientes libres de espacios que representen riesgos potenciales para la integridad del alumnado y los docentes.
16. El Director del plantel educativo en coordinación con el Subdirector Académico, el personal docente y el personal de la UDEEI, identificará a los alumnos que requieran apoyo para una adecuada inclusión en la construcción de la sana convivencia y acordará con los padres, madres de familia o tutores las acciones de acompañamiento que deberán implementarse para dar un seguimiento puntual a cada caso. De igual forma, deberá retroalimentar con ellos de manera periódica los resultados de las mismas.

### En la Prevención de la Violencia Escolar

#### Para el Supervisor de Zona

17. De acuerdo a las atribuciones establecidas para la supervisión de planteles educativos públicos y particulares verificará que cualquiera de las responsabilidades definidas para cada uno de los actores escolares de la comunidad en el protocolo de prevención sean cumplidas a través de evidencias documentadas.
18. Promoverá entre el personal directivo, docente y de asistencia a la educación acciones pedagógicas que orienten a la sana convivencia escolar y a la integridad del niño, niña y adolescente.

19. Coadyuvará con el Director del plantel en la implementación de estrategias en beneficio de la sana convivencia escolar y la resolución pacífica de conflictos.

## Para el Director del Plantel

20. Dará a conocer a la comunidad educativa los documentos normativos y de organización escolar expedidos por la SEP a través de AEFCM y los de carácter interno del plantel.

21. Verificará que durante las jornadas escolares se apliquen las acciones que se señalan en los protocolos de prevención e informará a la autoridad inmediata cualquier hallazgo y/o indicador asociados a la posibilidad de casos de ASIAEM y los documentará.

22. Generará las condiciones para que él, los docentes, personal administrativo y/o personas que no son docentes y forman parte del plantel se actualicen continuamente en materia de derechos humanos; que se vea reflejado en la ruta de mejora, los trabajos docentes y la organización escolar, para así prevenir situaciones de riesgo.

23. Establecerá en los espacios colegiados y CTE las estrategias de revisión para la prevención de casos de ASIAEM.

24. Documentará todas las actuaciones relacionadas con la prevención.

25. Tendrá en cuenta que una acción de ASIAEM es una situación asimétrica de poder y guardar silencio sobre esos actos los convierte en corresponsables por omisión.

26. Actuará inmediatamente en cuanto se identifique una situación que ponga en riesgo la salvaguarda de la seguridad e integridad de cualquier alumno del plantel escolar.

27. Promover en los Padres, Madres de Familia y/o Tutores:

I. La colaboración con la Escuela en la ejecución de las acciones implementadas por la misma para la prevención de la violencia escolar.

II. Que conozcan los documentos normativos y de organización escolar expedidos por la SEP a través de la AEFCM y los de carácter interno del plantel educativo sobre el tema de prevención de la violencia escolar.

III. Su participación activa en la prevención de la violencia escolar ejerciendo la resolución pacífica de conflictos que se presenten en la escuela.

IV. El refuerzo en casa de límites y normas que permitan a los menores establecer relaciones sociales sanas en el plantel escolar.

28. Supervisar en los Docentes y personal administrativo y/o personas que no son docentes y forman parte del plantel:

I. La aplicación de los documentos normativos y de organización escolar expedidos por la SEP a través de la AEFCM y los de carácter interno del plantel educativo.

II. La formación en derechos humanos para trabajar con el plan y los programas de estudio desde un enfoque de derechos y favorecer los aprendizajes relacionados con valores, actitudes y habilidades en educación para la salud, educación sexual, prevención de la violencia, entre otros.

III. La aplicación de acciones que señalan los protocolos de prevención durante la jornada escolar.

IV. Que conozcan que una acción de ASIAEM es una situación asimétrica de poder y guardar silencio sobre esos actos los convierte en corresponsables de omisión.

## En la atención de la violencia escolar

29. Cuando en los planteles escolares se identifique algún alumno que haya sido víctima de maltrato físico y/o abuso sexual, ya sea dentro o fuera del plantel y requiera de atención médica de urgencia, el director notificará de inmediato vía telefónica a una institución de emergencia médica o a la institución de seguridad social más cercana o al hospital que el padre, madre de familia o tutor determine. También deberá llamar al servicio de urgencias 911 para hacer uso del servicio de ambulancia y/o traslado al sitio donde será atendido, asimismo al Seguro institucional de la AEFCM y Seguro de Accidentes de la CDMX, a los padres, madres de familia, tutores y/o familiar responsable, así como a las autoridades inmediatas superiores o a la DGEST, DGSEI, DGENAM y DGOSE, para la atención correspondiente.

Al accidentarse algún alumno, es obligación del Director del plantel educativo informar inmediatamente el percance al familiar responsable y a su superior jerárquico, con el fin de canalizarle para ser atendido, en primera instancia, en la institución de seguridad social con que el familiar responsable cuente, o al hospital que indique la cédula de referencia de salud del alumno (si no se cuenta con esta información, durante la llamada de aviso se deberá consultar el lugar en el que será atendido el alumno o prestador del servicio educativo).

30. Cuando en el plantel educativo se identifique algún alumno con señales de maltrato, violencia, y/o abuso físico o sexual cometido fuera de la escuela, el Director del plantel educativo procederá de inmediato a notificar la situación a las autoridades superiores y elaborar el acta de hechos manteniendo la salvaguarda integral del alumno, conservando los principios normativos de discreción.

Las autoridades superiores podrán solicitar la intervención del personal de la dirección de Asistencia Jurídica y Patrocinio Jurídico de la Familia de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia y de la del Desarrollo Integral de la Familia (DIF Nacional) a los teléfonos 01(55) 56 04 69 28 ext. 6000, 6001 o al 01 800 888 43 43, o bien a la Red de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UNAVI) 93 en sus Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF) dependientes del Gobierno de la Ciudad de México.

31. Los problemas de conducta y otras situaciones particulares en las que incurran los alumnos de la escuela, serán abordadas de acuerdo con los Lineamientos Generales por los que se establece un Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica del Distrito Federal y serán debidamente documentadas en cuanto a su atención y seguimiento.

32. En caso de que a pesar de la aplicación de las acciones de promoción de la convivencia y de los protocolos de prevención de la violencia se diera un probable caso de ASIAEM, el Director del plantel educativo deberá dar atención a las solicitudes de intervención y/o quejas relacionadas con acoso escolar, maltrato escolar, violencia escolar, y/o abuso sexual infantil hacia los alumnos y en la comunidad educativa documentando evidencias, o bien, cuando exista presunción de participación de algún integrante del personal conforme al siguiente procedimiento de actuación de protocolos:

## Protocolo de acoso escolar

Cuando en los planteles educativos se detecte o se reciba queja de que presuntamente algún alumno ha sido víctima de acoso escolar (físico, psicológico, verbal y/o sexual) el Director procederá a:

- a. Implementar medidas que garanticen la integridad psicoemocional del o la menor a través de la supervisión constante de las actividades que realice al interior del plantel educativo.
- b. Comunicar por escrito a su autoridad inmediata superior sobre la queja o detección realizada.
- c. De forma inmediata y sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, deberá iniciar la investigación correspondiente con todos los posibles involucrados para esclarecer la situación y documentarla siguiendo el protocolo consistente en:
  - Citar al padre, madre de familia o tutor del presunto agredido para informar las acciones que se van a implementar.
  - En otra cita, convocar a los padres, madres de familia o tutores del presunto(s) agresor(es).
  - Realizar un diagnóstico grupal con el fin de identificar si las conductas referidas son de acoso escolar o violencia entre pares, o bien, conflictos entre alumnos que todavía pudieran resolverse.
- d. Después de resolver los hechos, realizará acciones que refuercen la sana convivencia escolar entre los miembros de la comunidad.
- e. Cuando trate de una queja, dar respuesta escrita al padre, madre de familia o tutor.
- f. En caso de que la situación se resuelva atinadamente deberá informar a la UAMASI, sobre la problemática las evidencias obtenidas y la solución adoptada por el plantel, así como la conformidad del padre de familia por escrito.

g. De considerar que no se cuenta con elementos contundentes para esclarecer la situación o si los padres no quedan satisfechos con las acciones emprendidas para salvaguardar la integridad de los involucrados, podrá solicitar la intervención de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (UAMASI), para lo cual deberá remitir a la misma las evidencias documentales de todo lo realizado y describir las razones definitivas por las que no se solucionó el particular.

## **Protocolo maltrato escolar y/o violencia escolar**

Cuando en los planteles educativos se identifique un hecho o se reciba denuncia relacionada con maltrato escolar y/o violencia escolar, el Director procederá a:

a. Implementar medidas que garanticen la integridad psicoemocional del o la menor a través de la supervisión constante de las actividades que realice al interior del plantel educativo.

b. Comunicar por escrito a su autoridad inmediata superior.

c. De forma inmediata y sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, deberá iniciar la investigación correspondiente con todos los probables involucrados para esclarecer la situación y documentarla siguiendo el protocolo consistente en:

- Citar al padre, madre de familia o tutor del presunto agredido para informar las acciones que se van a implementar.
- Girar citatorio inmediatamente a los involucrados para elaborar un acta de hechos.
- Realizar un diagnóstico grupal con el fin de identificar si las conductas referidas son de maltrato escolar (físico y/o psicológico).

d. Dar solución a la situación con los elementos recabados realizando acciones que refuercen la sana convivencia escolar.

e. De considerarlo necesario, en el caso de maltrato, podrá retirar al o los presuntos responsables de la atención frente a grupo y de contacto con menores, con el propósito de salvaguardar la integridad de los alumnos a su cargo y de la población infantil en general, instrucción que deberá otorgarse por escrito debidamente fundada y motivada.

Si es de un trabajador de asistencia a la educación y/o administrativo, el Director del plantel educativo dará parte a su superior jerárquico para que se realice un cambio de adscripción con el fin de salvaguardar la integridad de los afectados.

f. En caso de que la situación se resuelva atinadamente deberá informar a la UAMASI, sobre la problemática, las evidencias generadas y la solución adoptada por el plantel, así como la conformidad el padre de familia por escrito.

g. De considerar que no se cuenta con elementos contundentes para esclarecer la situación o si los padres no quedan satisfechos con las acciones emprendidas para salvaguardar la integridad de los involucrados, podrá solicitar la intervención de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (UAMASI), para lo cual deberá remitir a la misma las evidencias documentales de todo lo realizado y describir las razones contundentes por las que no se solucionó el particular.

## Protocolo de abuso sexual infantil

Cuando en los planteles escolares se identifique o se reciba una denuncia acerca de un presunto abuso sexual infantil, el Director procederá a:

a. Retirar de manera inmediata al presunto responsable mediante instrucción por escrito debidamente fundada y motivada, asimismo solicitará al área operativa correspondiente que no permanezca en el plantel durante el desarrollo de la investigación.

En los casos en que el trabajador, presunto responsable, labore en dos o más centros de trabajo de la AEFM, el director del plantel o el responsable del centro de apoyo, será quien dará aviso a la autoridad superior inmediata jerárquica quien se encargará de realizar las acciones conducentes, con la finalidad de mantener la observancia del numeral anterior, en los demás centros de trabajo del servidor público involucrado.

b. Implementar medidas que garanticen la integridad psicosexual del menor involucrado a través de la supervisión de las actividades que realice al interior del plantel educativo, así como la confidencialidad de la población estudiantil en general.

c. De forma inmediata y sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, deberá iniciar la investigación correspondiente con todos los probables involucrados para esclarecer la situación y documentarla siguiendo el protocolo consistente en:

- Citar inmediatamente al padre, madre de familia o tutor del menor presuntamente afectado para explicar las medidas que implementará el plantel.

- Elaborar el acta de hechos.

- Solicitar la intervención de la UAMASI y anexar las documentales que se hayan recabado.

d. Informar por escrito a su autoridad inmediata las acciones realizadas garantizando los derechos de las niñas, niños y adolescentes, emprendidas en cada etapa de la atención, adjuntando a dicho informe las evidencias documentales recabadas en el proceso.

e. Generar evidencias documentales que permitan sumar conclusiones sobre la verdad histórica de los hechos motivo de la queja o denuncia.

33. Una vez concluida la investigación correspondiente para los casos de acoso escolar, maltrato y/o violencia escolar, la autoridad escolar que la realizó, evaluará y determinará, de acuerdo a los resultados, el procedimiento a seguir y en caso de ser procedente, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.



34. Las medidas disciplinarias señaladas en el numeral que antecede y que sean impuestas por escrito o en forma verbal a los trabajadores, deberán ser debidamente fundadas y motivadas.

35. Si del resultado se desprende que el trabajador inculcado incurrió en alguna de las causales establecidas en el artículo 46 fracción V, incisos a), d), f) o i) de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, el Director del plantel debe:

a) Informar de inmediato a su autoridad superior el resultado de la investigación, así como las acciones realizadas.

b) Instrumentar el acta administrativa, en estricta observancia a los requisitos establecidos en el artículo 46 bis de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

c) Entregar copia del acta administrativa al trabajador(a) instrumentado(a) y al representante sindical, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 46 bis de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, firmando acuse de recibo en el original.

d) Remitir el original del Acta Administrativa y anexos en original a la dirección operativa o región correspondiente, así como dos copias con firmas autógrafas de dicha acta y los anexos en copia cotejada.

e) La dirección operativa o región, a través del área jurídica correspondiente, remitirá el original del acta administrativa con sus anexos en original a la Coordinación de Asuntos Jurídicos de la AEFCM, para los efectos procedentes, asimismo, enviará una copia de dicha acta con firmas autógrafas y anexos en copia cotejada, al Órgano Interno de Control en la AEFCM, para que, en caso de proceder, se dé inicio al procedimiento administrativo correspondiente en contra del presunto responsable.

36. En los casos en que un alumno(s), participe(n) en la instrumentación de un acta administrativa no se le deberá requerir la protesta de ley, sólo podrá(n) ser invitados a que digan la verdad, tampoco podrán ser apercibidos.

37. Por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia el menor o menores involucrados serán confrontados con el o los presuntos responsables, sino que en todo momento se salvaguardará la integridad psicológica del alumno o los alumnos participantes en cualquier diligencia administrativa.

38. La autoridad educativa será sujeto de responsabilidad, si se comprueba que aplicó indebidamente a un trabajador una medida disciplinaria menor para evitar la que correspondería de acuerdo a la conducta realizada.

39. En los casos en que sea solicitada la intervención de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil, con motivo de alguna queja por violencia, maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual infantil en los planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y las Bibliotecas Públicas de la SEP, la autoridad responsable de que se trate, deberá:

I. Permitir el ingreso al plantel a la persona o personas designadas, por dicha Unidad, para llevar a cabo la intervención conducente, previa identificación y presentación del oficio de acreditación expedido por la autoridad competente (se entregará en la primera visita).

- II. Brindar las facilidades necesarias para que realice dicha intervención.
- III. Asignar el lugar adecuado para la realización de las entrevistas con las personas involucradas.
- IV. Auxiliar para que se realice el trabajo individual y/o grupal con los alumnos o usuarios.

40. El personal directivo de los planteles estará obligado a entregar documentación al respecto al personal debidamente acreditado de la UAMASI cuidando en todo momento la protección de datos personales, con base en lo que establece la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través de fotocopias que sirvan como evidencia documental para esclarecer los hechos en cualquier momento.

41. Las indagaciones que realiza la UAMASI son de carácter confidencial, por lo que las áreas jurídicas o aquellas autorizadas por las Direcciones Generales correspondientes serán las encargadas de informar a los interesados sobre el resultado de dicha investigación.

42. En los casos en que exista una solicitud de información relacionada con alguna queja o denuncia por violencia, maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual infantil, por parte de algún particular que es o fue parte del asunto, la autoridad el plantel le comunicará que su queja está o ha sido atendida, según sea el caso, y que una vez concluida la investigación podrá solicitar los resultados ante la dirección general correspondiente.

43. Si el peticionario requiere más información o no fue parte en el asunto, se le orientará para que realice su petición ante la unidad de INAI en la AEFCM.



## CAPÍTULO II

### Intervención de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil

#### De sus atribuciones

44. La UAMASI es una instancia coadyuvante de la autoridad escolar para promover y asesorar diversas acciones que sobre Convivencia Escolar implementen las Escuelas de Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP para fomentar entornos escolares libres de violencia.

45. La UAMASI, coadyuva con las autoridades educativas en la investigación sobre quejas o denuncias de violencia, maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual infantil ejercido en contra de los alumnos inscritos en los planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP. Canaliza a instituciones especializadas al alumno vulnerado y colabora en el deslinde de responsabilidades de los servidores públicos involucrados.

46. La intervención de la UAMASI, derivada de alguna queja o denuncia por violencia, maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual infantil se realizará con un enfoque psicopedagógico.

47. La intervención en los casos mencionados se realizará en colaboración con las autoridades educativas en el esclarecimiento de los hechos motivo de la queja, considerando el respeto al ejercicio de los tramos de autoridad de la estructura educativa (dirección operativa, supervisión escolar y dirección de escuela, profesor de grupo).

48. La UAMASI tiene la facultad de realizar llamadas telefónicas, visitas, entrevistas, diagnósticos grupales, acciones de seguimiento, recomendaciones psicopedagógicas y normativas, canalización de los involucrados a instituciones especializadas en cada uno de los planteles educativos de educación básica en la Ciudad de México, y/o en la sede de la misma, con el propósito de allegarse de elementos que abonen a la verdad histórica de los hechos que se investigan.

49. Con el propósito de atender las quejas que por violencia escolar tenga en conocimiento, en la salvaguarda de la integridad de los alumnos, la Unidad podrá utilizar estrategias psicopedagógicas grupales que permitan conocer la percepción de los mismos sobre el fenómeno violento que se investiga.

50. Una vez concluida la intervención psicopedagógica realizada en los planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP, se emitirá un informe de intervención que contenga el desglose del protocolo empleado en la obtención de las conclusiones.

51. La Unidad no tiene el objetivo ni la facultad de sancionar a los servidores públicos involucrados en las quejas recibidas; lo anterior lo determinarán las unidades jurídicas de los niveles educativos de acuerdo con las investigaciones realizadas por las instancias involucradas y las contribuciones del informe de intervención aportado por la UAMASI.

52. Cuando derivado de las conclusiones obtenidas se presuma la probable responsabilidad administrativa y/o la comisión de algún delito por parte de algún servidor público, la Unidad podrá solicitar la intervención de las autoridades competentes a través de las instancias correspondientes.

53. Las intervenciones que realiza la UAMASI son de carácter confidencial, por lo que toda información será considerada como confidencial y reservada de conformidad con lo que establecen los artículos 113 fracción V, 116 primer párrafo y 120 primer párrafo; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 04 de mayo de 2015. Así como los artículos 110 fracción V, 113 fracción I y 117 primer párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario oficial el 09 de mayo de 2016.

54. Las áreas jurídicas o aquellas autorizadas por las direcciones generales correspondientes serán las encargadas de informar a los interesados sobre el resultado de la sustanciación realizada por la Unidad.

## De las funciones

### Del Director de la Unidad

55. Son atribuciones del Jefe de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil:

I. Brindar orientación y asesoría a las autoridades escolares en materia de convivencia, prevención y atención de la violencia escolar en los planteles Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP.

II. Atender las investigaciones de quejas por maltrato, acoso escolar y/o abuso sexual infantil que se presenten en los planteles de Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP a través de los Departamentos de Atención a Usuarios y/o Asesoría y Seguimiento.

III. Coordinar con las autoridades competentes y organismos de la sociedad civil las acciones necesarias para la atención de casos de ASIAEM en las escuelas de educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP.

IV. Supervisar las intervenciones y revisar los informes de intervención realizados por los especialistas<sup>29</sup> de la Unidad y avalados por el Responsable del Departamento de Atención a Usuarios.

---

<sup>29</sup> Esta figura se refiere al personal capacitado en violencias escolares que designa la UAMASI para sustanciar las quejas que por acoso, maltrato escolar y/o abuso sexual infantil se presenten en las escuelas públicas y particulares de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México.

V. Notificar los resultados obtenidos en dicho informe mediante oficio y con carácter confidencial a la dirección general que corresponda: Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE), Dirección General de Educación Secundaria Técnica (DGEST), Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI), de la AECM, para los efectos procedentes.

VI. Supervisar la atención en capacitación que se otorga a los planteles educativos de Educación Básica y/o en atención a las diferentes instancias requirentes de información a través del Departamento de Asesoría y Seguimiento.

VII. Supervisar la gestión interinstitucional a través del Departamento de Asesoría y Seguimiento, para coadyuvar con diversas instancias en la prosecución de procedimientos administrativos y/o judiciales, solicitados a la Unidad.

## **Del Departamento de Atención a Usuarios.**

56. Son responsabilidades del Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:

I. Asignar los casos al personal comisionado (especialista) con base en el tipo de asunto, la especialización del mismo y la zona geográfica designada, la propuesta de intervención y entregar el oficio de presentación.

II. Generar las estrategias de integración del expediente sobre la intervención en el cual se detallan las acciones que se realizaron en el proceso de investigación para sustanciar la queja y/o denuncia, anexando el protocolo y el informe de intervención.

III. Supervisar que las acciones realizadas por los especialistas se encuentren debidamente fundamentadas en las atribuciones, que para el encargo tengan encomendadas.

IV. Verificar que las intervenciones realizadas en los planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP por los especialistas de la Unidad sean imparciales y apegadas a la Normatividad educativa vigente en beneficio de la niñez, su derechos y en el estricto respeto a los derechos de los trabajadores de la AEFM.

V. Revisar y aprobar el informe generado en la investigación por los especialistas de la Unidad.

VI. Verificar que los informes generados sean remitidos a las autoridades correspondientes salvaguardando la debida confidencialidad de los mismos y para su valoración y fines procedentes.

VII. Mantener comunicación con las diferentes áreas jurídicas de los niveles educativos efecto de facilitar la gestión de las acciones para sustanciar las investigaciones que realiza la Unidad.

VIII. Realizar las canalizaciones de alumnos y trabajadores que requieren atención especializada (atención psicológica, médica, asesoría jurídica, etc.) a la instancia competente.

IX. Mantener el archivo de la Unidad en constante actualización y resguardo de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Confidencial

X. Rendir informe al Jefe de la Unidad en relación al estado que guardan los asuntos propios del Departamento a su cargo.

## **Del Departamento de Asesoría y Seguimiento.**

57. Son responsabilidades del Departamento de Asesoría y Seguimiento:

I. Proporcionar asesoría sobre convivencia, prevención y atención en temas de acoso escolar, maltrato y/o violencia escolar y abuso sexual infantil requieran las escuelas de educación básica de la AEFCM y la normatividad aplicable a la misma.

II. Propiciar la capacitación y actualización de forma permanente del personal de la UAMASI en materia de derechos humanos, convivencia, prevención y atención de la violencia escolar.

III. Otorgar atención a todo tipo de requerimientos emanados de diversas autoridades (OIC, CNDH, CONAPRED, MP FEDERAL, MP CDMX, DIF, etc.) sobre información y documentales generados en la Unidad con el propósito de coadyuvar en la atención y resolución de casos de ASIAEM y sus posibles consecuencias administrativas y/o jurídicas.

IV. Mantener comunicación interinstitucional con las instancias referidas para coadyuvar con éstas en la prosecución de procedimientos administrativos y/o judiciales.

V. Rendir informe del estado que guardan los asuntos asignados a este Departamento al Jefe de la UAMASI.

## **Del especialista de la UAMASI**

58. Son responsabilidades del personal Comisionado (especialista):

I. Atender los asuntos asignados por el Departamento de Atención a Usuarios, con la calidad e intensidad que el encargo requiere, con base en los principios de imparcialidad y legalidad que señala la normatividad vigente.

II. El personal comisionado (especialista) es el encargado de realizar la intervención psicopedagógica en el plantel educativo.

III. Se presenta en el plantel mediante documento oficial, e informa a la autoridad las acciones que comprenden el protocolo de intervención para la sustanciación de la queja y/o denuncia a atender.

IV. Durante la intervención, en el plantel escolar, el especialista podrá solicitar mediante citatorio, realizado por el Director (a) del plantel o la autoridad inmediata superior, especificando fecha y hora, para que los padres o tutores del menor o menores agraviados y docentes sean entrevistados en el plantel o bien asistan a la UAMASI.

V. Se auxilia de diferentes técnicas e instrumentos de investigación (entrevistas, recorridos, diagnósticos grupales, evaluaciones psicológicas, previa autorización del o los interesado(s) y/o sus padres que le permitan hacerse llegar información sobre la verdad histórica de los hechos motivo de la intervención.

VI. Documenta la investigación, a través de evidencias escritas otorgadas por la autoridad que hagan prueba plena de las acciones realizadas en la atención del particular.

VII. Asimismo en el contexto de la queja y/o o denuncia, pueden evaluar psicológicamente a los docentes involucrados en la queja, previa autorización de los mismos.

VIII. Durante en el desarrollo de la sustanciación pueden evaluar a los menores involucrados, previo consentimiento de sus padres y/o tutores.

IX. Realiza recorridos de observación para la detección de zonas de riesgo en los planteles escolares, a fin de otorgar recomendaciones por escrito a la autoridad para prevenir probables situaciones que pongan en riesgo la integridad de los menores y que le permitan implementar acciones de mejora en la creación de ambientes con una convivencia sana.

X. Se elabora el informe respectivo con base en la información generada en la investigación, entregando el original del informe de intervención, protocolo y el soporte documental generado al Jefe de Departamento de Atención a Usuarios para su revisión y aprobación.

XI. Rendir informe del estado que guardan los asuntos bajo su responsabilidad al Departamento de Atención a Usuarios.

## De los procedimientos

59. Protocolo para Fortalecer la Convivencia Escolar y la Prevención de las Violencias la UAMASI:

I. A los padres de familias y/o tutores a través de su incorporación a cursos breves, trayectos formativos o asesoramiento psicopedagógico, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Procedimiento A

a) Atenderá de forma presencial las solicitudes que por escrito se presenten o como resultado de una canalización aceptada voluntariamente del interesado. Dicha canalización podrá emitirla cualquier autoridad educativa o especialista en campo.

b) Asignará a un asesor para la atención personalizada y mediante una entrevista, ofrecerá su incorporación a alguno de los cursos breves o trayectos formativos que en ese momento se encuentren disponibles en la UAMASI; el curso, de corte preventivo, permitirá desarrollar estrategias de atención a la convivencia y desarrollar sus competencias parentales.

c) Emitirá un informe de capacitación.

## Procedimiento B.

Asesoramiento psicopedagógico para casos especiales (es una intervención breve que se realiza con menores y/o su familia que y por su naturaleza de vulnerabilidad o riesgo latente, requiere atención a corto plazo).

a) Atenderá de forma presencial las solicitudes que por escrito se presenten o como resultado de una canalización aceptada voluntariamente del interesado, emitida por un especialista en campo.

b) Asignará a un asesor para la atención personalizada.

c) Realizará una entrevista psicopedagógica para determinar mediante un diagnóstico, las necesidades específicas del menor y/o los familiares.

d) Establecerá un trayecto de acompañamiento breve a través de sesiones de trabajo personalizado, donde brinde escucha y contención al interesado; así como herramientas que permitan la toma de decisiones para resolver el riesgo en el que se encuentra el alumno y la familia en situación vulnerable.

e) De ser el caso, promoverá la asistencia a un centro especializado, para recibir apoyo psicológico; ofrecerá una canalización al lugar sugerido.

f) Emitirá un informe de asesoramiento, intervención y/o acompañamiento.

II. A los Docentes y/o Autoridades a través de su incorporación a cursos breves o trayectos formativos, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

a) Atenderá de forma presencial las solicitudes que por escrito se presenten o como resultado de una canalización aceptada voluntariamente del interesado, emitida por un especialista en campo.

b) Asignará a un asesor para la atención personalizada.

c) Realizará una entrevista para determinar mediante un diagnóstico las necesidades específicas del solicitante, ofrecerá su incorporación a alguno de los trayectos formativos que en ese momento se encuentren disponibles en la UAMASI.

d) Emitirá un informe de asesoramiento

III. A los Docentes y/o Autoridades a través de su incorporación a asesorías personalizadas, de acuerdo al siguiente procedimiento:

a) Atenderá de forma presencial las solicitudes que por escrito se presenten o como resultado de una canalización aceptada voluntariamente del interesado, emitida por un especialista en campo.

b) Asignará a un asesor para la atención personalizada.

- c) Realizará una entrevista para determinar mediante un diagnóstico las necesidades específicas del solicitante.
- d) Establecerá un trayecto de asesoramiento breve a través de sesiones de trabajo personalizado, que le permitirá desarrollar estrategias de intervención en la convivencia de su centro de trabajo y desarrollar sus competencias docentes.
- e) Emitirá un informe de asesoramiento, intervención y/o acompañamiento.

V. Para el Fortalecimiento en el Consejo Técnico Escolar:

- a) Se atenderán las solicitudes que, por escrito se presenten ante la Unidad.
- b) Establecerá contacto con la autoridad solicitante vía telefónica para agendar el asesoramiento.
- c) Se asignará a un asesor con base en las características de la solicitud.
- d) Asistirá al plantel para llevar a cabo la asesoría o bien, se programará la misma en las instalaciones de la UAMASI.
- e) Recabará evidencias de evaluación.
- f) Emitirá un Informe de Asesoramiento.

60. Protocolo para la sustanciación de las quejas por casos de ASIAEM, la UAMASI:

I. Realizará la intervención en los planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en la Ciudad de México, Centros de Tareas y Bibliotecas Públicas de la SEP a solicitud de particular y/o autoridad educativa u otra.

II. Dicha solicitud será por escrito, señalando las circunstancias de modo, tiempo y lugar sobre los hechos motivo de la queja, considerando datos completos de los involucrados, así como las conclusiones obtenidas como resultado de la aplicación del protocolo correspondiente al caso concreto y las razones ciertas por el que se realiza la petición.

- a) La sustanciación de la solicitud se realizará en los planteles escolares utilizando las técnicas e instrumentos de investigación correspondientes, atendiendo a todos los involucrados.
- b) Se entrevistará en el plantel escolar a los padres o tutores de los alumnos agraviados, así como al personal involucrado, mediante citatorio expedido por el Director y/o la autoridad inmediata superior.



c) Cuando sea necesario entrevistar en las oficinas de la UAMASI a los involucrados en la queja o denuncia, se consideraran los siguientes criterios:

- El citatorio para entrevistar al trabajador, se realizará mediante el área jurídica del nivel correspondiente, remitiendo a la Unidad copia del acuse de recibo.
- Se entrevistarán a las personas involucradas, para obtener elementos sobre cómo sucedieron los hechos.
- Si las personas no acuden se hará un nuevo citatorio, si volviesen a ser omisos, se realizarán las conclusiones correspondientes, señalando la situación en el informe de intervención.

d) Se detectarán las necesidades de atención especializada en los actores educativos involucrados en un caso de ASIAEM, valorando las oportunidades y se derivarán a diversas instituciones, previa solicitud por escrito del interesado.

e) Se realiza el informe de intervención derivado del análisis de todas las evidencias y testimonios recabados, el cual se remite a las direcciones generales correspondientes para su valoración y procedencia administrativa.

## Transitorios

PRIMERO. Los presentes Lineamientos estarán vigentes a partir de su publicación en la página web de la normateca de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

SEGUNDO. Se abrogan los Lineamientos para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y/o Abuso Sexual Infantil en los Planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos en el Distrito Federal emitidos en fecha 03 de mayo de 2011.

## Base Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 15-09-2017).
- Ley General de Educación. (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993. Última reforma publicada DOF 22-03-2017).
- Ley Federal de los Trabajadores Al Servicios del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional (Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963. Última reforma publicada DOF 02-04-2014).
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. DOF 28-05-2009).
- Ley Federal del Procedimiento Administrativo (Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994. Última reforma publicada DOF 02-05-2017).



- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Nueva Ley publicada en el DOF el 09-05-2016).
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (Diario Oficial de la Federación del 11 de junio de 2003. Última reforma publicada en DOF 27-11-2007).
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976. Última reforma publicada DOF 19-05-2017).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia. (Diario Oficial de la Federación del 1º de febrero de 2007. Última reforma DOF 22-06-2017).
- Ley General para la Igualdad entre las Mujeres y Hombres, (Diario Oficial de la Federación del 2 de agosto de 2006. Última reforma DOF 23-04-2015).
- Ley General de los Derechos de Niñas , Niños y Adolescentes (Nueva ley publicada el 4 de diciembre de 2014. Última reforma publicada DOF 23-06-2017).
- Código Civil Federal (Nuevo Código publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928. Últimas reformas publicadas DOF 24-12-2013).
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (Diario Oficial de la Federación del viernes 21 de enero de 2005. Última reforma publicada en el DOF 8 de febrero de 2016).
- Reglamento de las Condiciones de Trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 1946).
- Decreto por el que se reforma el diverso por el que se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, publicado el 21 de enero de 2005. DOF 10 de octubre de 2017.

## **Instrumentos Internacionales**

- Declaración Universal de Derechos Humanos en 1948.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. 2 de mayo de 1948.
- Declaración de los Derechos del Niño. 20 de noviembre de 1959.
- Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. 7 de noviembre de 1967.
- Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1989 y adoptada por México en 1991.

- Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica- OEA”, San José de Costa Rica, 22 de Noviembre de 1969.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”. DOF de 7 de mayo de 1981.
- Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer-ONU. Nueva York, EUA, 20 de diciembre de 1952.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer-ONU, Nueva York, EUA, 18 de diciembre de 1979.
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belém Do Pará-OEA”, Belém Do Pará. Brasil.9 de junio de 1994.
- Protocolo facultativo de la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer-ONU, Nueva York, EUA, 6 de octubre de 1999

## Disposiciones Administrativas Internas.

- Manual General de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, DOF del 23 de agosto de 2005.
- Modificaciones al Manual General de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal. DOF del 15 de agosto de 2007.
- Manual de Organización de la Coordinación de Asuntos Jurídicos, del 2 de marzo de 2009.
- Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en la Ciudad de México Ciclo Escolar 2017-2018.
- Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en la Ciudad de México, Incorporadas a la SEP. 2017-2018.
- Lineamientos Generales por los que se Establece un Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica del Distrito Federal. 15 de noviembre de 2011.





# **Bibliografía**



- Arruabarrena Madariaga, María Ignacia, Joaquín de Paúl, *Maltrato a los niños en la familia. Evaluación y tratamiento*, España: Pirámide, 1997, p. 192.
- Arredondo, Ossandón, Valeria, et. al., *Maltrato Infantil. Elementos básicos para su comprensión*, Viña del Mar: Paicabí, 1998, disponible en [http://paicabi.cl/web/wp-content/uploads/2013/02/maltrato\\_infantil\\_ong\\_paicabi.pdf](http://paicabi.cl/web/wp-content/uploads/2013/02/maltrato_infantil_ong_paicabi.pdf)
- Arteaga Gormaz, Sara y Yágüez Ariza, Luisa Fernanda, *Ojos verdes. Cuento sobre prevención del abuso sexual*, Madrid: CEAPA, 2015, p. 47.
- Blanc Altemir, Antonio et. al., *La protección internacional de los derechos humanos a los cincuenta años de la Declaración Universal*. España: Editorial Tecnos, 2001, p.35.
- Belsky, Jay, Etiology of child maltreatment: a developmental- ecological analysis. en *Psychological Bulletin*. 1993, Vol. 114, No. 3,413-434 Copyright 1993 by the American Psychological Association, Inc.0033-2909/93/\$3.00, disponible en [https://www.researchgate.net/profile/Jay\\_Belsky/publication/14925757\\_Etiology\\_of\\_Child\\_Maltreatment\\_A\\_Developmental-Ecological\\_Analysis/links/02e7e51cc-93c307a83000000/Etiology-of-Child-Maltreatment-A-Developmental-Ecological-Analysis.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jay_Belsky/publication/14925757_Etiology_of_Child_Maltreatment_A_Developmental-Ecological_Analysis/links/02e7e51cc-93c307a83000000/Etiology-of-Child-Maltreatment-A-Developmental-Ecological-Analysis.pdf)
- Bocanegra Bayona, Daniel y Dary Lucía Esperanza Nieto, “Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá”, *Diversitas: Perspectivas en Psicología Bogotá*, 2010, vol. 6, núm. 2, julio- diciembre, disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67915140009>
- Bonals, Joan y Manuel Sánchez Cano (coords.), *La evaluación psicopedagógica*, Barcelona: Graó,2013, p. 458.
- Bordas, Inmaculada, “La evaluación educativa”, en *Psicopedagogía para docentes*, Madrid: UNED, 2005.
- Coll, César, *Aprendizaje escolar y construcción del conocimiento*, Barcelona: Paidós Educador, 1996, p.208.
- Cook, Thomas y Reichardt, Charles, *Métodos cuantitativos y cualitativos en investigación evaluativa*, México: Editorial Morata, 2002, p. 228.
- Corsi, Jorge (comp.), *Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, Buenos Aires- México: Paidos, 1996, p. 256.
- Palomares Montero, Davinia, et. al., “Evaluación de las instituciones de educación superior: revisión bibliográfica de sistema de indicadores”, *Revista Española de Documentación Científica*, Madrid, 2008, Vol. 2, abril-junio, disponible en <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/425/437>
- De la Barreda, Luis, *Los derechos humanos explicados a los niños y adolescentes*, México: Editorial Terracota, 2014, p. 79.

- Delors, Jacques, *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*, París: UNESCO, 1996, disponible en [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF).
- Eljach, Sonia, *Violencia escolar en América Latina: superficie y fondo*, Panamá: UNICEF, 2011, p. 119.
- Dorsch, Friedrich, *Diccionario de psicología*, Barcelona: Herder, 1991, p. 1030.
- Funes Lapponi, Silvina, *Gestión eficaz de la convivencia en los centros educativos*, España: Wolters Kluwer, 2012, p. 336.
- Furlán, Alfredo, *Reflexiones sobre la violencia en las escuelas*, México: Siglo XXI 2012, p. 457.
- Furlán, Alfredo, “Problemas de indisciplina y violencia en la escuela”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 2005, 10 (Julio-Septiembre), de consulta: 4 de abril de 2018]disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002602>> ISSN 1405-6666
- Fernández, Isabel, *Escuela sin violencia*, Madrid: Alfaomega-Narcea, 2003 p. 232.
- Gómez, Nuria, *Tiro Limpio*, Ciudad de México: SEP, 2017, p. 17.
- -----, *Los dragones no existen*, Ciudad de México: SEP, 2017, p. 17.
- González Ocaña, María Esther y Malacar Licona, Alejandro, *Reflexiones en Colectivo: Estrategias para Prevenir la Violencia y mejorar nuestra Convivencia en las Escuelas*, Ciudad de México: SEP, 2016, p. 77.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Informe Interamericano de la Educación en Derechos humanos/Instituto Interamericano de Derechos Humanos (No. I 2002-) San José: IIDH, 2002, disponible en [http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/9\\_2010/fe-22f95djbb81-4859-a029-d383a54f576e.pdf](http://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/9_2010/fe-22f95djbb81-4859-a029-d383a54f576e.pdf).
- López Frías, Blanca Silvia y Elsa M. Hinojosa, *Evaluación del aprendizaje. Alternativas y nuevos desarrollos*, México: Trillas, 2005, p.148.
- Mateos Inchaurredo, Ainoa, *Programa socioeducativo para la prevención de la violencia de género en parejas adolescentes*, Madrid: Pirámide, 2013, p. 240.
- Maren Elfert, “Aprender a convivir. Una Revisión del humanismo del informe Delors”, *Investigación y Prospectiva en Educación*, París: UNESCO, 2015, disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002338/233814S.pdf>.



- Martínez, Antonio y De Paúl, Joaquín, *Maltrato y Abandono en la Infancia*, España: Ed.Martínez Roca, 1993. p.174.
- Molina del Peral, José Antonio y Vecina Navarro, Pilar, *Bullying, cyberbullying y sexting ¿Cómo actuar ante una situación de acoso?*, Madrid: Pirámide, 2015.
- Ministerio de Educación Nacional, *Guías pedagógicas para la convivencia escolar*, Bogotá, 2013, disponible en <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>.
- Monjas Casares, M.; González Moreno, B. y col. (1998) *Las habilidades sociales en el currículo*. Centro de Investigación y Documentación Educativa- CIDE, España, N° 146, disponible en: [www.mec.es/cide/publicaciones/textos/col146/col146.htm](http://www.mec.es/cide/publicaciones/textos/col146/col146.htm).
- Moreno Olivos, Tiburcio, *Evaluación del aprendizaje y para el aprendizaje: reinventar la evaluación en el aula*, México: UAM, 2016, p. 320.
- Muñoz Silva, A, “La familia como contexto de desarrollo Infantil. Dimensiones de análisis relevantes para la intervención educativa y social”, *Revista de trabajo social*, Vol. V, No.2 -2005, Universidad de Huelva, p. 147-163.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2006, p. 43.
- Olivos Moreno, Tiburcio, *Evaluación del Aprendizaje y para el aprendizaje: reinventar la evaluación en el aula*, México: UAM, 2016, p. 322.
- OPS, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Washington: Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud, 2003, p. 381.
- Ortega, Rosario (coord.), *Agresividad injustificada, “bullying” y violencia escolar*, Madrid: Alianza, 2010, p. 416.
- Ovejero, Anastasio, *El acoso escolar y su prevención: perspectivas internacionales*, Madrid: Biblioteca Nueva, 2013, p. 285.
- Paloma Cobo y Romero Tello, *¿Bullying? Libérate del acoso escolar. Manual*, México: Educación Aplicada, 2011, p.93.
- Pérez Juste, Ramón, “La evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y problemática”, en *Revista de Investigación Educativa*, Volumen 18, número 2, 2000, Murcia: Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica, p.261-288.

- Perrenoud, Philippe, *Diez nuevas competencias para enseñar* invitación al viaje, México: Graó, 2007. p.168.
- Rodríguez, Ernesto, “Jóvenes y violencias en América Latina: priorizar la prevención con enfoques integrados”, en *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, Vol. 5, no. 1, (ene- jun 2007), Manizales: Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud Alianza, 2007, p. 539-571.
- Sanmartí, Neus, *10 ideas claves. Evaluar para aprender*, Barcelona: Graó, 2008, p. 65.
- Sánchez Aneas, Asela, *Acoso escolar y convivencia en las aulas. Manual de prevención e aintervención*, Andalucía: Formación Alcalá, 2009, p. 650.
- Secretaría de Seguridad Pública, *Violencia escolar: Apoyo comunitario como propuesta de prevención*, México: SSP, 2012, disponible en <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/APOYO%20COMUNITARIO%20PARA%20LA%20VIOLENCIA%20ESCOLAR.pdf>.
- Secretaría de Educación Pública, *Modelo Educativo para la Educación Obligatoria*, Ciudad de México: SEP, 2017, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/198738/Modelo\\_Educativo\\_para\\_la\\_Educacion\\_Obligatoria.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/198738/Modelo_Educativo_para_la_Educacion_Obligatoria.pdf)
- -----, *Ale, Ale... ¿puedo?*, Ciudad de México: SEP, 2017.
- Serrano, Ángela, *Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying*, Barcelona: Ariel, 2006, p.302.
- Schmill, Vidal, *Aprender a Convivir en la Escuela. Guía para erradicar el acoso escolar Bullying*, México: Producciones Educación Aplicada, 2017. p.407.
- Stake, Robert, *Investigación con Estudios de Casos*, México: Morata,1998, p. 159.
- Teruel Romero, Jerónima, *Estrategias para prevenir el bullying en las aulas*, Madrid: Pirámide, 2007, p. 148.
- Teixidó Saballs, Joan, *Los centros educativos como organizaciones*, Toledo: GROC, 2005.
- UNESCO-UNICEF, *Un enfoque de la educación para todos basado en los derechos humanos*, New York: UNESCO-UNICEF, 2008, disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001588/158893s.pdf>.
- Valle, Trixia, *Ya no quiero ir a la escuela. Cómo combatir el bullying*, México: Debolsillo, 2013, p.158.
- Vale, Teresa, *Bullying y abuso infantil*, México: Planeta, 2016, p. 176.



SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



AEF Ciudad México  
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO