

ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE ACOSO ESCOLAR

En ocasiones, algún padre de familia o tutor presenta una queja que obedece a su inconformidad ante alguna situación que considera importante y que afecta a su menor hijo(a), directa o indirectamente y puede repercutir en su desempeño académico y/o en su integridad física y emocional.

Por lo anterior, brindar atención y respuesta de forma rápida y oportuna a las quejas presentadas en los distintos mecanismos creados para tal fin, cuidando en todo momento por el bienestar de los alumnos, es el principal objetivo de la atención a estas situaciones, en concordancia con la *Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en el Distrito Federal*, en los numerales 44, 45, 46 y 47, para el personal que labora en los planteles educativos, y con los *Lineamientos para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y/o Abuso Especial Infantil, en los Planteles de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en el Distrito Federal*.

¿Qué es el acoso escolar?¹

Es una forma de violencia entre compañeros en la que uno o varios alumnos molestan y agreden de manera constante y repetida a uno o varios compañeros, quienes no pueden defenderse de manera efectiva y generalmente están en una posición de desventaja o inferioridad.

¿Quiénes participan en situaciones de acoso escolar?

En el acoso escolar intervienen: los agresores, las víctimas y los testigos. Los testigos son los alumnos, docentes u otros miembros de la comunidad escolar que presencian las agresiones hacia las víctimas. Estos últimos juegan un papel fundamental al apoyar a las víctimas y denunciar el acoso, o bien, pueden estimular las agresiones, cuando se ríen, aplauden o felicitan a los agresores.

¿Cómo se reconoce el acoso escolar?

El acoso escolar tiene características particulares que lo distinguen de otras formas de violencia. A continuación se presentan algunas de sus características para identificarlo:

¹ <http://acosoescolar.sep.gob.mx/es/acosoescolar/alumnos>, consultada el 28 de octubre de 2014.

Es acoso escolar:

- Una conducta violenta o agresiva que se repite y que ocurre de manera constante.
- Las agresiones se presentan durante un largo periodo.
- Es intencional. Las agresiones buscan provocar un daño.
- En el acoso escolar intervienen tres actores principalmente: las víctimas, los agresores y los testigos (alumnos o docentes de la escuela que observan las agresiones).
- Se producen entre pares.

No es acoso escolar:

- Cualquier forma de maltrato o violencia de los adultos hacia los alumnos de la escuela.
- Una pelea ocasional entre alumnas o alumnos.
- Una broma o un juego en el que los involucrados intercambian agresiones.

Las situaciones anteriores son formas agresivas o violentas de relacionarse que pueden ocurrir en la escuela y que también requieren atención; sin embargo, no son acoso escolar. El que no se consideren como tal, no implica el que pudieran ser hechos incluso mucho más graves y/o constitutivos de un delito como lesiones u otros.

Resolución de conflictos.

Los conflictos deben solucionarse a tiempo por medio de una comunicación efectiva para que las pequeñas diferencias no se conviertan en problemas de consecuencias graves. Por lo tanto, se requiere conocer el surgimiento y desarrollo del problema y darle solución y seguimiento al mismo, esto incluye responder sin violencia y eliminar las actitudes que pudieran intensificarlos.

Estrategias para resolver conflictos.

Para resolver el conflicto, el docente, tutor, orientador o directivo debe considerar las siguientes estrategias:

- Explicar la situación de manera que lo entiendan todos los que están en conflicto.
- Proponer posibles soluciones, aplicarlas y darle seguimiento.
- Reconocer las actitudes y los factores que pueden ayudar a resolver el conflicto.



- Tratar de negociar: ceder un poco y ayudar a la otra parte a que también ceda para llegar a una solución.
- Llegar a un acuerdo, de no lograrlo, pedir ayuda para que un mediador ayude a resolver el conflicto.
- Revisar la normatividad para identificar los puntos que pueden ayudar a resolver el conflicto.
- Comprometer por escrito a los padres de familia para asegurar una conducta adecuada en sus hijos.
- Evitar usar la violencia.

Medidas de prevención en las escuelas.

El personal del plantel deberá:

- Observar constantemente la conducta de sus estudiantes.
- Intervenir inmediatamente ante cualquier sospecha o duda de acoso.
- Enseñar valores con el ejemplo.
- Hablar con los alumnos cada vez que la situación lo requiera, acerca de las formas de convivencia sana.
- Promover actividades que muestren la importancia de una convivencia saludable y una vida sin violencia.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ESCUELA

El presente protocolo es una guía rápida de atención, el cual es complemento de la *Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en el Distrito Federal*, como lo marca el numeral 52.

1.- Detectar del problema. Al momento de tomar conocimiento de un incidente, recabar información, respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Qué pasó?
- ¿Cómo pasó?
- ¿Dónde pasó?
- ¿Cuándo pasó?
- ¿Quiénes intervinieron?

2.- Salvaguardar la integridad del alumno.

¿Existe urgencia médica real²? ¿Algún alumno o persona involucrada necesita atención médica? En caso de ser afirmativo, activar los servicios de emergencia de acuerdo al directorio de apoyo externo establecido en el Programa Interno de Seguridad Escolar. El Programa Va Seguro® y el seguro institucional no podrán activarse en caso de riña o pelea.

3.- Notificar inmediatamente el incidente a la autoridad educativa vía telefónica (supervisor y director operativo), y por medio del Reporte de Incidencia Relevantes. En caso de que haya alumnos involucrados, notificar de inmediato a sus padres o tutores.

4.- Aplicar el Marco para la Convivencia Escolar (alumnos) y Normatividad vigente (trabajadores de la SEP).

5.- Ofrecer opciones de apoyo y/o atención, a través de la vinculación interinstitucional (Centros de Integración Juvenil, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Centro de Apoyo a la Violencia Intrafamiliar, Instituto Nacional de las Mujeres, ETC).

² Es todo padecimiento de orden agudo o crónico agudizado, que produce una descompensación súbita del funcionamiento del organismo que condiciona discapacidad permanente o evolución a la muerte, y que requiere de atención inmediata (Diario Oficial de la Federación México, diciembre 7, de 1998 inciso 4.9).



6.- Establecer estrategias preventivas e informarlas a la comunidad, con la finalidad de inhibir sucesos similares.

Informar a los docentes y personal del plantel en la Junta de Consejo Técnico Escolar o antes si la situación es muy grave. Se sugiere que los padres de familia y alumnos sean informados por los tutores de grupo en la reunión más próxima.

7.- Elaborar y remitir un informe a la autoridad educativa correspondiente, el cual deberá contener lo siguiente:

- Cómo se salvaguardó la integridad física del alumno.
- Medidas tomadas de acuerdo al Marco para la Convivencia Escolar y/o a la normatividad vigente.
- Opciones de atención que se ofreció a los involucrados.
- Medidas preventivas (Estrategias implementadas para prevenir situaciones similares).
- Evidencias que soporten la atención del caso.

Asentar en los expedientes de los involucrados el incidente y el resultado de la atención brindada, así como acuerdos y seguimiento de los mismos.

ZONA ESCOLAR

1.- Recibir notificación.

2.- Informar a la Dirección Operativa.

3.- Verificar la información recibida.

4.- Dar acompañamiento de acuerdo al Decálogo de Tareas y a la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en el Distrito Federal, así como la correspondiente a escuelas particulares.

5.- Ofrecer información respecto a la denuncia en línea o telefónica, existente en la página de la Secretaría de Educación Pública.

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal
Dirección General de Operación de Servicios Educativos
Coordinación Sectorial de Educación Secundaria
Subdirección de Operación

TELÉFONOS DE EMERGENCIA CON LOS QUE DEBE CONTAR EL PLANTEL

- Supervisor.
- Dirección Operativa (Área de Operación del Servicio).
- Coordinación Sectorial de Educación Secundaria (Subdirección de Operación).
- Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM).
- Cruz Roja.
- Protección Civil.
- Dirección Territorial.
- Secretaría de Seguridad Pública.
- Procuraduría General de Justicia en el Distrito Federal.
- DENUNCIATEL.
- Buzón Escolar.
- Acoso Escolar.