Protocolo para la erradicación del acoso escolar

en las escuelas públicas y particulares de educación básica, especial y para adultos de la Ciudad de México



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF CIUDAD MÉXICO
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO

gob.mx/aefcm

Índice

- Introducción 5
- Ámbito de aplicación 8
- **Objetivos** **8**
  - **Objetivos generales** **8**
  - **Objetivos específicos** **8**
- **Disposiciones generales** **9**
- **Principios rectores** **9**
- **Enfoques transversales** **9**
- **Marco jurídico** **10**
- **Marco conceptual** **12**
- **Figuras responsables** **15**
  - **Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM)** **16**
  - **Coordinación de Asuntos Jurídicos y Transparencia (CAJT), a través de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (UAMASI)** **16**
  - **Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE), a través de Direcciones Operativas, Coordinaciones Regionales y Áreas de Operación y Gestión** **17**
  - **Personal con funciones de Supervisión** **17**
  - **Personal con funciones de Dirección** **18**
  - **Personal docente** **19**
  - **Personal de la Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI)** **20**
  - **Personal de apoyo y asistencia a la educación, Asesor Técnico Pedagógico (ATP), personal administrativo y otras figuras educativas** **21**
  - **Madre, padre de familia o tutor** **21**
  - **Alumnas y alumnos** **22**
- **Prevención** **22**

Medidas para transformar la convivencia escolar 23
1. Resolución pacífica de conflictos 23
1.1 Acciones para la resolución pacífica de conflictos 23

2. Desarrollar habilidades socioemocionales en niñas, niños, adolescentes y jóvenes 24
2.1 Acciones para el desarrollo de habilidades socioemocionales en niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ) 24

3. Favorecer un ambiente escolar inclusivo 25
3.1 Acciones generales de la comunidad escolar para favorecer un ambiente escolar inclusivo 25

4. Gestión escolar democrática y participación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes 26
4.1 Acciones generales de las figuras educativas para implementar una gestión escolar democrática y la participación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes 26

5. Sentido de comunidad 27
5.1. Acciones para fomentar un sentido de comunidad 27

6. Cohesión grupal 27
6.1 Acciones para promover la cohesión grupal entre NNAJ 28

Medidas de organización del plantel educativo para prevenir el acoso escolar 29
1. Acciones de difusión, promoción e información 29
2. Acciones de formación sobre la problemática del acoso escolar 29
3. Acciones de gestión escolar 30
4. Acciones preventivas contra el ciberacoso 30
5. Identificación de factores de protección y de riesgo 31

Acciones preventivas para favorecer una convivencia escolar pacífica, inclusiva y democrática 34

Atención a casos de acoso escolar 36
1. Detección 36
1.1 Acciones de detección 37
1.2 Indicadores generales de riesgo de acoso escolar 38
1.3 Indicadores específicos de acoso escolar 38

2. Notificación 39

3. Intervención 40

4. Seguimiento 44

Medidas de no repetición 45

Comité de cultura de paz 46
1. Objetivos de Comité de cultura de paz 46
General 46
Específicos 47

2. Conformación del Comité de cultura de paz en la escuela 47
2.1. Conformación en Educación Preescolar, Primaria y Especial 47
2.2. Conformación en Educación Secundaria 47
2.3. Conformación en Educación Básica para Adultos 47

3. Acciones 48
Para la prevención 48
Para la detección 48
Para la evaluación de estrategias de prevención y detección 49
Para las medidas de no repetición 49

4. Sesiones de trabajo 49
4.1. De la competencia de la asamblea 50

Directorio de instancias de atención al acoso escolar 51

Anexo 57

Glosario 69

Referencias 73

Transitorios 75

Introducción

Actualmente, la violencia representa uno de los más graves problemas sociales, debido a que está presente en los diferentes espacios de convivencia, y la escuela no es la excepción; es así que cuando se presenta en los espacios educativos, hacemos referencia a ella en plural, es decir, las violencias en la escuela, lo anterior, reconociendo sus diferentes manifestaciones y que puede ser generada y dirigida por y hacia distintos integrantes de la comunidad escolar; una de estas manifestaciones es el acoso escolar.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)[1], en la información actualizada al 2023 señala:

> *Casi un tercio de los adolescentes del mundo han sufrido acoso escolar recientemente, según datos publicados por primera vez por el Instituto de Estadística de la UNESCO (IEU), fuente oficial de estadísticas para la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible relativo a la educación.*
>
> *Los nuevos datos muestran que el acoso (bullying) afecta a jóvenes de todas partes, en todas las regiones y en países con diferentes niveles de ingreso. Las estadísticas se recolectaron mediante encuestas escolares que monitorearon la salud física y emocional de los jóvenes.*

Las estadísticas de los estudios reportados señalan que:

- La tercera parte de los jóvenes del mundo sufre acoso en la escuela.
- Los niños padecen índices ligeramente superiores de acoso que las niñas, pero en los países donde el acoso es más frecuente, las niñas son más vulnerables.
- En los países desarrollados, los jóvenes inmigrantes son más propensos a sufrir acoso escolar, que sus coetáneos nativos.

Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar[2], publicación de la UNESCO, del Sector Educación y la Agenda 2030 de desarrollo sostenible, señala que:

> *Todas las formas de violencia escolar representan una vulneración del derecho de niños, niñas y adolescentes a la educación y a la salud y el bienestar. Ningún país puede lograr una educación inclusiva, equitativa y de calidad para niños, niñas y adolescentes si sus estudiantes son víctimas de violencia y acoso en las escuelas.*

Generar acciones para prevenir, detectar y atender el acoso escolar, es fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible; en particular, el Objetivo 4, que tiene por objeto "Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos"[3] ; y el Objetivo 16, cuyo fin es "Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas"[4].

---

1 UNESCO. Nuevos datos revelan que en el mundo uno de cada tres adolescentes sufre acoso escolar. 1 de Octubre de 2018. Última actualización: 20 de Abril de 2023. En: https://www.unesco.org/es/articles/nuevos-datos-revelan-que-en-el-mundo-uno-de-cada-tres-adolescentes-sufre-acoso-escolar

2 UNESCO. (2021). Más allá de los números: poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar. En: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378398/PDF/378398spa.pdf.multi

3 ONU. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/

4 ONU. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/

En ese sentido, el 7 de diciembre de 2023, fue difundido en el Diario Oficial de la Federación, por la Titular de la Secretaría de Educación Pública, el **Acuerdo número 14/12/23 por el que se emiten los Lineamientos para el protocolo de erradicación del acoso escolar en educación básica (preescolar, primaria y secundaria)**[5], que establece en el artículo Tercero transitorio "Las Autoridades Educativas Estatales, de la Ciudad de México y Municipales (AEL), en el ámbito de sus respectivas atribuciones, observarán lo establecido en los Lineamientos detallados en el Anexo del presente Acuerdo, para la emisión del protocolo local para la erradicación del acoso escolar correspondiente, o bien, para la actualización y/o armonización de los que, en su caso, hayan emitido con anterioridad a la entrada en vigor del presente Acuerdo…".

Al respecto, la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM), reconoce que para promover la cultura de paz en las escuelas de educación básica, especial y para adultos de la Ciudad de México e impedir que el acoso escolar se reproduzca en las aulas y fuera de ellas, es necesario instrumentar acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición oportunas, con un enfoque en derechos humanos e igualdad de género, con énfasis en la prevención y la formación de las comunidades educativas libres de violencias. Siendo también importantes en los contextos escolares, la seguridad, el bienestar emocional y el desarrollo integral de las alumnas y alumnos; prioridades fundamentales de la AEFCM.

La Nueva Escuela Mexicana reconoce que en la vida escolar hay personas de diferentes pueblos, grupos y comunidades, con distintas condiciones de salud, migración, orientaciones sexuales, identidades de género y estilos de vida; donde se expresan lenguas de diversos grupos étnicos, con preferencias culturales y políticas distintas, lo anterior se fundamenta en el cuarto párrafo del artículo 3° de la Constitución Política que dice: "La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva"[6].

Así mismo, destaca que la comunidad debe ser el núcleo integrador de los procesos de enseñanza y aprendizaje por lo que resulta fundamental dar prioridad a la opinión de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ) sobre los derechos que los protegen, los problemas y decisiones que afectan su vida y la de su entorno; e integrarlos en los espacios en los que conviven, dentro y fuera de la escuela. La educación debe ir más allá del desarrollo científico, humanista y artístico, tiene que promover estilos de vida saludables, respeto a la naturaleza, buen trato hacia los demás, evitar comportamientos y actitudes racistas, discriminatorias, machistas y violentas.

De acuerdo a lo anterior, es que se presenta el siguiente protocolo, el cual integra los preceptos normativos, directrices y herramientas para erradicar el acoso escolar a través de acciones preventivas, de atención y medidas de no repetición que la AEFCM ha generado de acuerdo con los criterios nacionales emitidos a través del *Manual para la elaboración del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.*[7]

5 Acuerdo número 14/12/23 por el que se emiten los Lineamientos para el protocolo de erradicación del acoso escolar en educación básica (preescolar, primaria y secundaria), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de diciembre de 2023. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5710684&fecha=07/12/2023#gsc.tab=0

6 Consejo Nacional de Población. La Nueva Escuela Mexicana. 07 de abril de 2023. En: https://www.gob.mx/conapo/es/articulos/la-nueva-escuela-mexicana?idiom=es

7 Secretaría de Educación Pública (SEP). Manual para la elaboración del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica. https://escuelalibredeviolencia.sep.gob.mx/storage/recursos/Manual%20protocolo/kNXgmVM2YP-M_AE04.12.23_REV.pdf

Se destaca y desarrolla el enfoque formativo y preventivo que debe acompañar al tratamiento del tema de acoso escolar, en virtud de que no es suficiente identificar la problemática e implementar acciones correctivas. La emergencia de casos de acoso escolar que se presentan en el ámbito nacional y estatal indica que es necesario redoblar esfuerzos en el tratamiento de esta violencia en las escuelas con la colaboración de todos los integrantes de la comunidad educativa, reconociendo que la participación activa y responsable de cada integrante contribuye a la mejora de los contextos educativos para NNAJ.

Dentro de las acciones preventivas, se incluye una breve introducción que desarrolla los elementos conceptuales que se proponen para priorizar la orientación formativa sobre el enfoque punitivo. Dicha introducción pretende contribuir a fortalecer la perspectiva humanista y de cultura de paz, que demanda la Ley General de Educación, para que las NNAJ cuenten con entornos escolares propicios para su aprendizaje y desarrollo. Tales enfoques involucran a la resolución pacífica de conflictos, la participación infantil y adolescente; así como la disciplina formativa conformada por paradigmas pertinentes para transformar la cultura escolar hacia una visión democrática, participativa, garante del respeto a los derechos humanos y la formación ciudadana de las alumnas y los alumnos.

Finalmente, la AEFCM cuenta con los siguientes documentos que abordan el tema de acoso escolar: el *Modelo Integral para la Convivencia en Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México*[8], mismo que contempla 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,* la *Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en la Ciudad de México,* la *Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica para Escuelas Particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP,* así como los *Protocolos de Prevención y Atención de las Violencias en la escuela*[9], que actualmente se encuentran publicados en la Normateca Interna; y que fueron generados en relación con el documento denominado *Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas* [10], emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP), en el ciclo escolar 2016-2017. En este sentido, una vez que, el *PROTOCOLO PARA LA ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN ESCUELAS PÚBLICAS Y PARTICULARES DE EDUCACIÓN BÁSICA, ESPECIAL Y PARA ADULTOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO* es publicado en el sitio oficial de este Órgano Administrativo Desconcentrado, las versiones anteriores quedan sin efectos, únicamente para el tema del **acoso escolar.**

8 Modelo Integral para la Convivencia en Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México. https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/CAJ/archivos/modelo_Integral_convivencia.pdf

9 Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM). Protocolos de Prevención y Atención de las Violencias en la escuela. https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/CAJ/archivos-2023/Protocolos_de_Prevencion_y_Atencion_de_las_Violencias_en_la_Escuela.pdf

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

Ámbito de aplicación

El presente protocolo es de observancia obligatoria en todos los planteles educativos públicos y particulares incorporados de educación básica, especial y para adultos en la Ciudad de México adscritos a la AEFCM. Este se dará a conocer por las autoridades escolares al personal docente, de apoyo y asistencia a la educación, a madres, padres de familia y tutores, bajo un enfoque comunitario, orientado a prevenir y disuadir el acoso escolar en las escuelas durante todo el ciclo escolar.

El personal de supervisión, directivo y docente se hará cargo de su observancia en las escuelas; y también, de la aplicación de las medidas establecidas en el mismo, para impulsar las estrategias formativas, preventivas e implementar las acciones de atención (detección, notificación, intervención y seguimiento), y las medidas de no repetición que aquí se establecen.



Objetivos

General

Establecer orientaciones pedagógicas, criterios y acciones para la prevención y atención a partir de la detección, notificación, intervención y seguimiento; así como medidas de no repetición del acoso escolar, con el fin de erradicarlo de los planteles educativos públicos y particulares incorporados de educación básica, especial y para adultos en la Ciudad de México adscritos a la AEFCM, salvaguardando la integridad de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Específicos

1. Informar a las y los integrantes de la comunidad escolar acerca de los efectos del acoso escolar con el fin de lograr su participación en la búsqueda de soluciones a las posibles situaciones que se presenten en los planteles educativos.
2. Promover acciones preventivas a través de la formación de las y los integrantes de la comunidad escolar en el conocimiento y empleo de estrategias para la convivencia pacífica, inclusiva y democrática, que favorezcan el bienestar integral de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
3. Establecer acciones que permitan dar atención a las situaciones de acoso escolar que se presenten en los planteles a partir de la detección, notificación, intervención y seguimiento.
4. Dar a conocer las medidas de no repetición a implementar en los planteles de educación básica, especial y para adultos en la Ciudad de México, con la finalidad de garantizar la no aparición de casos relacionados a acoso escolar.
5. Promover la coordinación entre diferentes instituciones locales para favorecer la atención integral de las y los involucrados en situaciones de acoso escolar.



Disposiciones generales

El presente protocolo deberá llevarse a cabo, a partir de un enfoque humanista y comunitario, que garantice el interés superior de la niñez, la no discriminación y el respeto irrestricto de la dignidad humana. Se deberán de implementar acciones para garantizar a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, el derecho a una educación libre de violencia y discriminación y a la convivencia pacífica, inclusiva y democrática, que favorezcan su bienestar integral y una educación de excelencia.



Principios rectores

1. Interés superior de la niñez.
2. No discriminación.
3. Inclusión.
4. Igualdad sustantiva.
5. Participación infantil y adolescente.
6. Interculturalidad.
7. Corresponsabilidad de los miembros de la familia, la sociedad y las autoridades.
8. Principio pro persona.
9. Al adecuado desarrollo evolutivo de la personalidad.
10. Respeto, protección y garantía de la dignidad.
11. Acceso a una vida libre de violencia.
12. Acceso a la justicia.
13. Confidencialidad.
14. Debida diligencia.
15. Celeridad.
16. No revictimización.



Enfoques transversales

1. Humanista.
2. Comunitario.
3. Perspectiva de género.
4. Derechos humanos.
5. Derechos de NNAJ.
6. Centrado en las víctimas.
7. De acción sin daño.
8. Diferencial y especializado.



Marco jurídico

Este protocolo considera diferentes ordenamientos legales, nacionales y locales, así como tratados internacionales de los que México ha sido parte; los cuales se recuperan con la finalidad de sustentar las acciones previstas en este documento, y para que dichas disposiciones sean de observancia obligatoria para las escuelas de educación básica, especial y para adultos públicas y particulares incoporadas en la Ciudad de México, adscritas a la AEFCM.

En dichos ordenamientos están presentes las obligaciones del Estado Mexicano de velar por el respeto de los derechos humanos de NNAJ en los planteles de Educación Básica, Centros de Atención Múltiple (CAM), Centros de Atención Múltiple Laboral y Centros de Educación Extraescolar (CEDEX). Así como prevenir, investigar, sancionar y reparar el incumplimiento de las acciones derivadas de la violencia generada en las escuelas, específicamente las relacionadas con las conductas de acoso escolar.

Las presentes disposiciones tienen sustento jurídico en:

I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 05 de febrero de 1917; y reformas posteriores.

II. Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), suscrita en San José de Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969, como parte de la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, ratificada por México, el 24 de marzo de 1981, y publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 07 de mayo de 1981.

III. Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 de noviembre de 1989.

IV. Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de la ONU 217 A (III), del 10 de diciembre de 1948.

V. Decreto Promulgatorio del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”, adoptado en la ciudad de San Salvador, el 17 de noviembre de 1988, en vigor general a partir del 12 de diciembre de 1995; ratificado por México el 16 de abril de 1996 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 1998.

VI. Ley General de Educación publicada en el DOF el 30 de septiembre de 2019; y reformas posteriores.

VII. Ley General de Responsabilidades Administrativas publicada en el DOF el 18 de julio de 2016; y reformas posteriores.

VIII. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el DOF el 04 de mayo de 2015; y reformas posteriores.

IX. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción publicada en el DOF el 18 de julio de 2016; y reformas posteriores.

X. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 04 de diciembre de 2014; y reformas posteriores.

XI. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados publicada en el DOF el 26 de enero de 2017.

XII. Ley Federal de Austeridad Republicana publicada en el DOF el 19 de noviembre de 2019; y reformas posteriores.

XIII. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el DOF el 09 de mayo de 2016; y reformas posteriores.

XIV. Ley para la Promoción de la Convivencia Libre de Violencia en el Entorno Escolar de la Ciudad de México publicada en la Gaceta Oficial del entonces Distrito Federal, el 31 de enero de 2012; y reformas posteriores.

XV. Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual publicado en el DOF el 03 de enero de 2020; y reformas posteriores.

XVI. Código de Ética de la Administración Pública Federal publicado en el DOF el 08 de febrero de 2022.

XVII. Decreto 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 en el DOF el 21 de enero de 2005.

XVIII. 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 en el DOF el 23 de octubre de 2017.

XIX. Manual de Organización General de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México publicado en el DOF el 08 de febrero de 2019.

XX. Guía Operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, especial y para adultos de escuelas públicas en la Ciudad de México, vigente y publicada en la Normateca interna de la AEFCM.

XXI. Guía Operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, para escuelas particulares en la Ciudad de México, vigente y publicada en la Normateca interna de la AEFCM.

XXII. Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Preescolar de la Ciudad de México publicado en la Normateca interna de la AEFCM.

XXIII. Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Primaria de la Ciudad de México publicado en la Normateca interna de la AEFCM.

XXIV. Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Secundaria de la Ciudad de México publicado en la Normateca interna de la AEFCM.

XXV. Modelo Integral para la Convivencia en Educación Inicial, Básica y Especial en la Ciudad de México publicado en la Normateca interna de la AEFCM.

XXVI. 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 publicado en la Normateca interna de la AEFCM.

XXVII. Protocolos de Prevención y Atención de las Violencias en la Escuela publicado en la Normateca interna de la AEFCM.

Marco conceptual

Para generar acciones encaminadas a la prevención, atención y medidas de no repetición del acoso escolar, es fundamental reconocer que no todas las conductas de conflicto, agresión y/o violencia ejercida entre el alumnado corresponden a un evento de esa naturaleza. Identificar la conducta observada en la alumna o el alumno, permitirá brindar una atención adecuada, según amerite cada caso.

A continuación se describen y definen algunas de las conductas a diferenciar de acoso escolar, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- **Conflicto:** Fuente de aprendizaje presente en todo espacio de interacción social que permite, a quien lo experimenta, gestionar sus recursos socioemocionales para la solución de éste.

  El conflicto por sí mismo no debería suponer un problema, sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, tiende a no tener una solución asertiva y puede derivar en conductas de agresión y/o violencia.

- **Conflicto escolar:** Desencuentro que se ocasiona ante la diferencia de intereses, necesidades, valores, deseos, acciones y posiciones que dificultan la resolución de un problema, entre dos o más personas, dentro del ámbito escolar.

- **Agresión reactiva**: Cuando esta conducta se presenta, no existe la intención de causar daño, y es considerada como respuesta ante un estímulo que genera frustración o que supone una amenaza.

- **Violencia escolar:** Se identifican dentro de esta categoría aquellos eventos de agresión proactiva entre el alumnado, que se presentan de forma aislada, poco frecuente, y que normalmente son el resultado de una inadecuada gestión del conflicto.

  De igual manera, se puede considerar como violencia escolar, aquellas situaciones violentas frecuentes entre alumnas y alumnos con la misma fuerza física o mental, quienes han establecido y normalizado la violencia como parte de su vínculo.

  En cualquiera de los dos escenarios, las consecuencias de la violencia escolar pueden resultar, incluso, en la muerte de alguno de los involucrados.

Las conductas antes descritas así como todas aquellas que se presenten en el contexto escolar, entre el alumnado, y que supongan un riesgo o una falta, deberán ser abordadas por las figuras escolares correspondientes con un enfoque pedagógico, mediante acciones formativas y haciendo uso de los instrumentos normativos vigentes, como son los Marcos para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica de la Ciudad de México[11]; con

11 Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Preescolar de la Ciudad de México.

el propósito de transitar hacia una convivencia inclusiva, pacífica y democrática, brindando a las y los estudiantes nuevas herramientas socioemocionales para el establecimiento de relaciones constructivas y solidarias.

Es importante enfatizar en lo anterior porque si bien se estableció previamente que no todas las conductas corresponden a acoso escolar, es preciso decir que el acoso escolar, el cual debe ser observado y atendido como un fenómeno social, se origina a partir de eventos de agresión y/o violencia que no son atendidos adecuadamente.

En ese sentido, el **acoso escolar** se concibe como toda conducta intencional, direccionada, frecuente y en desigualdad de poder (ya sea física, de edad, social, económica, entre otras), que se ejerce entre los alumnos y las alumnas en el entorno escolar, generalmente en privado y lejos de los ojos de las y los adultos; con objeto de someter, explotar y causar daño. El acoso escolar se distingue de otras situaciones de violencia por poseer cuatro características distintivas:

- **Intención:** Voluntad de someter, explotar y causar daño.
- **Repetición:** Actitud o conducta violenta persistente con el propósito de vulnerar la condición física y emocional de alguien.
- **Direccionalidad:** La agresión es selectiva y está dirigida hacia un alumno o una alumna, en particular, sin previa provocación.
- **Desigualdad de poder:** Desequilibrio de la fuerza o poder (real o percibida) entre quien ejerce la violencia y quien la recibe, que provoca un estado de indefensión; esta puede ser física, social, económica o emocional.

Las cuatro características descritas deben estar presentes para poder determinar la presencia del acoso escolar; una vez que se identifican, es necesario reconocer de qué tipo es, sin dejar de lado que la violencia tiende a evolucionar y adoptar diferentes formas, aún más cuando perdura en el tiempo.

Existen diferentes tipos de acoso escolar; su clasificación se realiza considerando los criterios de forma y modo, teniendo como resultado los siguientes:

- **Físico:** Agresiones físicas, en donde las y los educandos reciben golpes, heridas, zancadillas, patadas, empujones, tirones de cabello; son encerrados u obligados a entrar a algún sitio.

  Estas agresiones también pueden estar dirigidas hacia las pertenencias, las cuales pueden ser destruidas, robadas o escondidas.

  Este tipo de acoso escolar es el más evidente y fácil de detectar, puesto que suele dejar marcas visibles (hematomas, rasguños, lesiones) en la alumna o el alumno receptor de la violencia.

---

https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-preescolar-ciudad-mexico.pdf

Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Primaria de la Ciudad de México. https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-primaria-ciudad-mexico.pdf

Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Secundaria de la Ciudad de México. https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-secundaria-ciudad-mexico.pdf

- **Socioemocional:** Comportamientos entre pares dirigidos a lesionar emocionalmente las relaciones interpersonales con el objetivo de aislar, marginar, ignorar, dar una mala imagen y avergonzar en público.
- **Verbal:** Expresiones de manera directa o indirecta entre las y los estudiantes con palabras desagradables o agresivas, como burlas e insultos, cuya intención sea humillar, amenazar o intimidar al otro.
- **Ciberacoso:** Publicación o envío de mensajes electrónicos incluidos textos, imágenes, videos o conversaciones; con el objetivo de amenazar, atacar, difundir rumores, humillar a las alumnas y los alumnos o utilizar imágenes sin consentimiento, a través de plataformas digitales como redes sociales, mensajería instantánea y de texto. Quien ejerce acoso cibernético emplea el medio digital para causar daño.

  El ciberacoso conserva las características distintivas del acoso escolar e incluye algunas particularidades que dificultan su detección, atención oportuna y, en la mayoría de las ocasiones, perpetúan la afectación, entre las cuales se encuentran:

  - **Anonimato.** El ciberacoso al no realizarse cara a cara permite que quien lo ejerce se sienta menos culpable e incluso ignore o no sea consciente de las consecuencias de sus acciones.
  - **Amplitud de la potencial audiencia.** Cuando alguien publica una foto o un video, con la intención de herir a una persona, la audiencia que tiene acceso y llega ver ese material, puede ser elevada.
  - **En cualquier lugar y en cualquier momento.** La movilidad y conectividad de las Tecnologías de la Información Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digital (TICCAD) provoca que se traspasen los límites temporales y físicos.
  - **Imperecedero.** El contenido digital usado en el acoso se almacena en los sistemas digitales y no se pierde.
  - **Rapidez y comodidad.** Las nuevas tecnologías hacen posible que el ciberacoso se expanda mucho más rápido y sea mantenido fácilmente: cortar y pegar mensajes, reenviar SMS a grupos, etc.

  De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF[12]), las personas que viven situaciones de ciberacoso, también lo son de las diferentes manifestaciones del acoso escolar descritas anteriormente, por consiguiente, aunque el ciberacoso se presente fuera del horario escolar, es primordial dar seguimiento a cualquier evento de agresión en medios digitales que involucre al alumnado.

  Es importante destacar que, en relación al ciberacoso, se ha encontrado que las mujeres presentan mayor probabilidad de experimentarlo, mientras que los hombres tienen mayor probabilidad de ser generadores de este tipo de violencia.

En cualquiera de sus manifestaciones, es fundamental abordar el acoso escolar de manera efectiva, pues las consecuencias de esta violencia son graves y repercuten en todos los ámbitos de la vida de quien lo sufre, teniendo un impacto a nivel psicológico, físico, conductual, social y académico.

12 Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Ciberacoso: qué es y cómo detenerlo. Lo que los adolescentes quieren saber acerca del ciberacoso. Última actualización: febrero de 2024. https://www.unicef.org/es/end-violence/ciberacoso-que-es-y-como-detenerlo

Las y los receptores de esta violencia, pueden experimentar emociones de enojo, tristeza, desconfianza, miedo, estrés, inseguridad, frustración, nervios y ansiedad, lo que puede desencadenar una baja autoestima, falta de confianza en sí mismos, e inclusive, algún trastorno del estado de ánimo. También pueden presentar cambios de conducta como ausentismo, rechazo al contacto social, introversión, aislamiento, dificultad para el establecimiento de relaciones sociales, bajo rendimiento académico y deserción escolar. En los casos más extremos, quienes viven acoso escolar pueden autolesionarse y llegar al suicidio.

En ese sentido, la AEFCM, ha encaminado esfuerzos para el desarrollo de estrategias de prevención, entre ellas la creación de una plataforma digital llamada “La escuela en casa”, que en su apartado “Caja de Herramientas”, contiene recursos didácticos de apoyo socioemocional dirigidos a estudiantes, docentes, madres, padres de familia y/o tutores, orientados al bienestar y prevención de riesgos. Un ejemplo es el programa Civismo digital, el cual tiene por objetivo la promoción de valores en el uso seguro de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de promover la construcción de ciudadanos digitales responsables.

No obstante, se requiere seguir sumando estrategias que continúen priorizando la importancia de establecer relaciones sanas, basadas en el respeto, empatía y reconocimiento del otro como igual. De la misma forma, es de suma importancia fomentar la cultura de la denuncia ante situaciones de violencia.



Figuras responsables

Con el objetivo de erradicar las prácticas de acoso escolar, resulta indispensable asumir una responsabilidad conjunta entre las figuras educativas, las familias, las y los educandos, a través de la implementación de acciones encaminadas a la prevención y atención (entre los que se consideran la detección, notificación, intervención y seguimiento); así como garantizar el establecimiento de medidas de no repetición.

La prevención, atención y erradicación del acoso escolar requieren de la participación de las y los integrantes de las comunidades educativas quienes deberán implementar las siguientes acciones que son enunciativas, más no limitativas, con la finalidad de promover la construcción de ambientes seguros y pacíficos que garanticen la integridad física, psicológica y social de NNAJ.

El cumplimiento de las siguientes acciones es de carácter obligatorio para todos los actores de la comunidad educativa, en el ámbito de su competencia. La omisión o incumplimiento de éstas será motivo de presuntas responsabilidades administrativas o de cualquier otra índole.

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM)

- Actualizar de manera periódica el presente documento, a partir del análisis de las incidencias de acoso escolar que se presentan en los planteles.
- Diseñar programas de formación dirigidos a toda la comunidad escolar en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Establecer las coordinaciones interinstitucionales necesarias para atender de manera integral los casos de acoso escolar.
- Publicar y difundir el presente protocolo en el sitio oficial de la AEFCM, así como entre la comunidad escolar de los diferentes niveles de Educación Básica.
- Generar mecanismos de registro que sistematicen la información relacionada con los casos de acoso escolar acontecidos en los planteles de Educación Básica, públicos y particulares incorporados, proporcionando datos sobre el fenómeno del acoso escolar, para la toma de decisiones informadas que permitan la evaluación y actualización del presente protocolo.

Coordinación de Asuntos Jurídicos y Transparencia (CAJT), a través de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (UAMASI)

- Atender oportuna y objetivamente las solicitudes de intervención sobre violencia escolar, acoso escolar, maltrato escolar y abuso sexual infantil en los planteles de Educación Básica, del ámbito de competencia de la AEFCM, ingresados por cualquier medio para coadyuvar a esclarecer los hechos presuntamente violentos y emitir las recomendaciones psicopedagógicas y normativas a las escuelas.
- Implementar el procedimiento de la Mediación Educativa como alternativa para la resolución pacífica de conflictos en quejas por presunto maltrato escolar, acoso escolar y conflictos entre trabajadores de la educación, de conformidad con lo establecido en el artículo 74 de la Ley General de Educación y en la *Guía operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, especial y para adultos de escuelas públicas en la Ciudad de México,* con el objetivo de gestionar los acuerdos entre las partes involucradas, a través del establecimiento de mesas de diálogo que fortalezcan la convivencia escolar.
- Asesorar y capacitar a las Direcciones Operativas y/o Direcciones Regionales, Supervisiones Escolares, personal de dirección, docentes, personal de apoyo y asistencia a la educación, de escuelas públicas y particulares incorporadas, a través del trayecto formativo que ofrece la Unidad en temas relacionados con la prevención de las violencias en la escuela, protocolos de prevención y actuación y mediación educativa para la resolución pacífica de conflictos.
- Difundir en el micrositio de la UAMASI, información relacionada con la prevención de las violencias escolares (acoso escolar, maltrato escolar y abuso sexual infantil), dirigida a servidores públicos, trabajadores de la educación, madres, padres de familia o tutores y estudiantes.

Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE), a través de Direcciones Operativas, Coordinaciones Regionales y Áreas de Operación y Gestión

- Orientar y capacitar, por lo menos una vez durante el ciclo escolar, al personal de supervisión y directivo en la aplicación del presente protocolo y demás material dispuesto para la prevención, detección y atención del acoso escolar.
- De lo anterior, podrán solicitar a la UAMASI, la capacitación correspondiente a temas relacionados con: "Prevención de las violencias en la escuela", "Protocolos de Actuación", "Mediación educativa para la resolución pacífica de conflictos escolares", al correo electrónico: capacitaciones.uamasi@aefcm.gob.mx, el cual es exclusivo para acciones relacionadas con solicitudes de capacitación.
- Ante quejas por acoso escolar brindar las orientaciones y acompañamiento pertinente a las autoridades escolares, en estricto apego a lo establecido en el presente protocolo.
- Solicitar a las Autoridades Educativas de Supervisión, la detección de factores de riesgo dentro del plantel educativo que puedan dar origen a una situación de acoso escolar.
- Dar seguimiento y acompañamiento, cuando así se requiera, a los casos de las escuelas adscritas a su jurisdicción; y cuando la persona quejosa interponga su inconformidad a otras instancias extrainstitucionales.
- Respaldar las gestiones de las escuelas dirigidas hacia instancias externas como son: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), Gobierno de la Ciudad de México, entre otras, según la problemática presentada.

Personal con funciones de Supervisión

- Dialogar, reflexionar y tomar acuerdos con las y los directivos escolares acerca de la importancia de una escuela libre de acoso escolar a favor de la formación de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
- Garantizar que en los planteles educativos a su cargo, se lleven a cabo las acciones que se señalan en el presente protocolo.
- Verificar que en cada plantel educativo, se constituya y funcione el Comité de cultura de paz, de acuerdo con lo establecido en este protocolo.
- Brindar las orientaciones y el acompañamiento pertinente a las autoridades escolares, para la atención de quejas por presunto acoso escolar, en estricto apego a lo establecido en el presente documento.
- Verificar y dar seguimiento a los reportes de casos de acoso escolar, en la atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y, en su caso, informar a la instancia correspondiente sobre los casos de acoso escolar; así como el avance, atención y resolución de cada uno.
- Supervisar, en las sesiones de Consejo Técnico Escolar (CTE), la conformación, operación y seguimiento de un Comité de cultura de paz, por plantel educativo, encargado de atender corresponsablemente los casos de acoso escolar así como dar seguimiento a las acciones dispuestas por los miembros de este colectivo.

- Impulsar la formación del personal docente, directivo, de apoyo y asistencia a la educación, ATP y otras figuras educativas, de acuerdo con la normatividad vigente, en las acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Establecer rutas de comunicación efectivas para atender las inquietudes, quejas o sugerencias de la comunidad escolar.
- Incorporar en su Programa de Mejora Continua de la Zona Escolar, acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.

Personal con funciones de Dirección

- Promover el diálogo, la reflexión y la toma de acuerdos con los docentes, subdirectores y personal de asistencia y apoyo a la educación, acerca de la importancia de una escuela libre de acoso escolar en beneficio de NNAJ.
- Dar a conocer y promover la implementación del presente protocolo a toda la comunidad escolar, definiendo en función de éste, el ámbito de responsabilidad de cada uno de sus integrantes para su aplicación.
- Brindar atención inmediata a las quejas por presunto acoso escolar, notificadas por algún integrante de la comunidad escolar, de conformidad con lo establecido en el presente documento.
- Conformar el Comité de cultura de paz, a partir de la publicación del presente protocolo y, subsecuentemente, durante la Fase Intensiva de Consejo Técnico Escolar, de acuerdo con lo establecido en el presente documento, con el propósito de diseñar un plan o programa de trabajo en conjunto para la erradicación del acoso escolar, bajo un enfoque en derechos humanos y equidad de género que promueva la cultura del buen trato y la resolución pacífica de conflictos entre los integrantes de la comunidad escolar.
- Presidir con personal de subdirección y/o supervisión el Comité y sus actividades.
- Establecer rutas de comunicación efectivas para brindar atención inmediata, oportuna y pertinente a las inquietudes, quejas o sugerencias de madres, padres de familia y tutores, docentes y el alumnado.
- Coordinar, en colaboración con el Comité de cultura de paz e integrantes del Consejo Técnico Escolar, las acciones encaminadas al diseño y ejecución de medidas de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento), así como de no repetición en casos de acoso escolar, considerando las condiciones y necesidades detectadas en la comunidad escolar. Asimismo, establecer acciones de revisión y análisis, de forma periódica, en las asambleas del Comité de cultura de paz, a fin de identificar fortalezas y áreas de oportunidad en su operación.
- Incorporar en su Programa de Mejora Continua, acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Realizar reuniones con las madres, padres de familia y tutores, para informar sobre el plan de trabajo preventivo con enfoque en derechos humanos y cultura de paz para la erradicación del acoso escolar promoviendo su colaboración a través de acciones específicas, así como también mediante el apoyo de los Consejos de Participación Escolar (CPE).
- Verificar y documentar que el personal docente aplique las acciones preventivas durante las jornadas escolares, mediante visitas cotidianas a todos los grupos de la escuela.

- Difundir entre la comunidad escolar, las convocatorias de los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Difundir y mantener las medidas de prevención que generen una cultura del buen trato dentro de la comunidad educativa y cero tolerancia al acoso escolar.
- Cuando ocurra algún caso de acoso escolar, deberá implementar las medidas de atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y de no repetición, mismas que se deberán informar a la comunidad escolar, manteniendo los principios de discreción y reserva para el tratamiento de la incidencia en cuestión.
- Documentar los casos de acoso escolar, a través de la instrumentación de las Actas de Hechos con las partes involucradas, adicionando a las evidencias la bitácora de los docentes.
- Supervisar y dar seguimiento a las acciones que el colegiado y el Comité de paz haya considerado oportunas para brindar atención integral a NNAJ ante situaciones de acoso escolar.
- Actuar con empatía, respeto, imparcialidad y sentido ético en el reconocimiento de presuntos casos de acoso escolar, así como en respuesta de casos confirmados.
- Reforzar el restablecimiento de una cultura de paz y buen trato al interior del o los grupos, en donde se identificaron casos de acoso escolar, a partir de lo previsto en las estrategias propuestas por el Comité de cultura de paz, como parte de las medidas de no repetición.
- Notificar de manera oportuna a su autoridad superior jerárquica la incidencia presentada, a través del "Procedimiento de Atención a Incidencias Escolares Relevantes", establecido por la Dirección General de Operación de Servicios Educativos (DGOSE), para el registro, control y seguimiento[13].
- En caso de que algún estudiante requiera atención, apoyo especializado o específico, por alguna condición de comunicación y/o discapacidad o derivada de aspectos socioculturales, realizar la vinculación correspondiente con los servicios de Educación Especial o alternos, a fin de no vulnerar sus derechos.

Personal docente

- Integrar en la planeación de clase, las estrategias didácticas o proyectos que favorezcan una convivencia pacífica, inclusiva y democrática libre de acoso escolar.
- Conocer, firmar y aplicar cabalmente la normativa vigente y el presente protocolo.
- Participar en los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Colaborar en la planeación y ejecución de medidas de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y de no repetición en casos de acoso escolar, de acuerdo con las necesidades detectadas de la comunidad escolar.
- Atender, documentar y brindar solución a las inquietudes y/o necesidades que el alumnado haga de su conocimiento, comunicando de manera inmediata a su autoridad superior, cualquier incidencia que ponga en riesgo la integridad de NNAJ a su cargo.
- Observar de manera constante la dinámica del aula y la interacción entre el alumnado, en los diversos espacios escolares; a fin de garantizar que en la interacción entre los estudiantes se promueva el buen trato.

13 El procedimiento se difundió a través de la Ventanilla Única DGOS-VU-0395-2024, el día 26 de febrero de 2024, referente a la implementación del procedimiento de Atención de incidencias escolares relevantes, así como las herramientas para el registro, control y seguimiento de reportes, en todas las escuelas públicas de Educación Básica, Especial y para Adultos de la AEFCM.

- Fomentar y desarrollar en el alumnado el sentido de pertenencia a una comunidad que se protege y actúa en favor del bien común, mediante el ejercicio de valores cívicos y éticos.
- Conocer los factores de protección y de riesgo de NNAJ, así como los indicadores generales y específicos de acoso escolar estipulados en el presente documento.
- Brindar atención oportuna a los casos de presunto acoso escolar, en apego a lo establecido en el presente protocolo, documentando la evidencia de atención y seguimiento, a través de los mecanismos acordados con su autoridad inmediata.
- Permanecer atento al ambiente en el aula, así como en todos los espacios escolares, a fin de garantizar la convivencia sana, inclusiva, pacífica y democrática.
- Brindar atención oportuna a los casos de presunto acoso escolar, en apego a lo establecido en el presente protocolo, documentando la evidencia de atención y seguimiento, a través de los mecanismos acordados con su autoridad inmediata.
- Colaborar con el personal directivo en la elaboración de las Actas de Hechos para documentar y elaborar bitácoras para dar seguimiento a los casos de acoso escolar.
- Registrar en la bitácora los incidentes de acoso escolar, misma que debe estar firmada por la autoridad educativa del plantel escolar.
- Notificar en tiempo y forma, a madres, padres de familia y tutores, cualquier evento de violencia que se presente entre el alumnado, así como cualquier sospecha o caso de acoso escolar.

Personal de la Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI)

- Participar en corresponsabilidad con las figuras educativas en acciones con la escuela, la familia y la comunidad para generar condiciones que coadyuven a la transformación del contexto escolar, áulico y sociofamiliar; y favorecer en el alumnado, el conocimiento de sí mismos, el respeto a la dignidad humana y el reconocimiento de la diversidad.
- Contribuir, a través del currículo y de manera corresponsable con figuras educativas, al establecimiento de relaciones sanas y pacíficas en la escuela y con la comunidad, por medio de la prevención, atención y sensibilización a las problemáticas de tipo social vinculadas a la inclusión, la promoción de la salud, la igualdad de género, la tolerancia y la no violencia.
- Asesorar, orientar y acompañar para la puesta en marcha de las Estrategias de Intervención para la atención a la diversidad en el marco de la convivencia escolar, así como, intervenir en casos de acoso escolar con acciones orientadas al desarrollo de capacidades de afiliación y cuidado de la integridad física en el alumnado a través de un enfoque orientado a la promoción de valores que permitan prevenir y/o solucionar situaciones de acoso escolar. Dichas estrategias deben implementarse en corresponsabilidad con todas las figuras educativas.
- Gestionar, mediante la colaboración del personal de Psicología y Trabajo Social de la Unidad, la vinculación con instituciones especializadas y asociaciones civiles, para solicitar apoyos y servicios complementarios (médicos, psicológicos, culturales, educativos, deportivos), a fin de favorecer un enfoque inclusivo y de respeto a la diversidad como ventaja pedagógica.

Personal de apoyo y asistencia a la educación, Asesor Técnico Pedagógico (ATP), personal administrativo y otras figuras educativas

- Conocer, firmar y aplicar cabalmente la normatividad vigente y el presente protocolo.
- Participar en los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Conocer los indicadores generales y específicos del acoso escolar.
- Vigilar de manera constante la conducta y la forma de interrelación entre el alumnado, para identificar oportunamente indicios de acoso escolar.
- Notificar a la autoridad inmediata cualquier evento de violencia entre el alumnado, así como la sospecha o caso de acoso escolar.
- Ser corresponsables en las acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición en casos de acoso escolar.

Madre, padre de familia o tutor

- Conocer y firmar la normatividad vigente.
- Conocer el presente documento, que les permite identificar las responsabilidades que tienen como madres, padres de familia o tutores, en la educación de sus hijas e hijos, mismas que serán explicadas por la autoridad del plantel, al inicio del ciclo escolar y cuando la situación lo amerite, debiendo firmar el Acuse de conocimiento (ANEXO 3) y el Compromiso de corresponsabilidad de la madre, padre de familia o tutor para la erradicación del acoso escolar (ANEXO 4).
- Estar alerta ante cualquier cambio de conducta en sus hijas e hijos que señale un indicio de ser generador o receptor de violencia entre el alumnado o de acoso escolar e informar a la autoridad del plantel educativo.
- Atender las observaciones y recomendaciones proporcionadas por el personal de la escuela relacionadas con la conducta y desempeño académico de su hija o hijo, poniendo especial énfasis en aquellas que puedan comprometer la sana convivencia al interior del plantel y su integridad.
- Participar de manera activa en los programas de prevención del acoso escolar que haga de conocimiento el plantel educativo y ser generadores de una cultura del buen trato.
- Cumplir los acuerdos establecidos entre la escuela y los involucrados en casos de violencia entre el alumnado o acoso escolar, así como el compromiso de generar una cultura del buen trato y convivencia armónica.
- Notificar inmediatamente, a alguna figura educativa, sobre la sospecha de un posible caso de violencia entre el alumnado o acoso escolar.
- En el caso de identificar que su hija o hijo promueve y/o realiza conductas relacionadas a acoso escolar, violencia escolar, violencia entre pares o conductas de riesgo, atender lo dispuesto en el Compromiso de corresponsabilidad de los padres de familia con la educación de su hija o hijo, establecido en el Marco para la Convivencia Escolar y dar seguimiento a la conducta de su hija o hijo.

Alumnas y alumnos

- Contribuir a que impere un ambiente escolar sano, seguro, tolerante, libre de discriminación, acoso escolar, malos tratos y violencia.
- Informar en caso de observar alguna conducta de violencia entre sus compañeras y compañeros.
- Abstenerse de participar en eventos de violencia hacia el resto del alumnado.
- Colaborar en la prevención oportuna y no repetición de situaciones de violencia y/o acoso escolar, realizando acciones encaminadas al fortalecimiento de la cultura de paz, convivencia escolar y la resolución pacífica de conflictos.
- Cumplir con los acuerdos y medidas establecidas, en caso de ser parte de un conflicto o evento de acoso escolar.
- Conocer y atender lo dispuesto en el Marco para la Convivencia Escolar.
- Conocer el presente protocolo y firmar el Compromiso de la o el alumno a favor de la erradicación del acoso escolar (ANEXO 5).

Prevención

Deberá de observarse, en todas las acciones de prevención que realicen las comunidades escolares, la protección y salvaguarda de los derechos humanos de NNAJ. Este apartado contiene las medidas que se orientan a la transformación de la convivencia y de organización que el plantel educativo debe adoptar, así como las acciones preventivas para favorecer una convivencia pacífica, inclusiva y democrática.

Medidas para transformar la convivencia escolar

A continuación, se presentan cuatro aspectos de la convivencia y un plan de prevención del acoso escolar, con sus respectivas medidas de implementación, para llevarse a cabo en los planteles educativos.

1. Resolución pacífica de conflictos

La escuela es un espacio donde se favorece la socialización de NNAJ, permitiendo el desarrollo de sus habilidades socioemocionales, para la construcción de relaciones con sus pares, a partir de imitar o adoptar conductas, mismas que pueden llegar a beneficiar o afectar su esfera de desarrollo, o bien, originar un conflicto.

El proceso de construir una cultura de paz implica un reto para las figuras educativas, familias y educandos, partiendo de visualizar el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, que permita a todos los involucrados el desarrollo de sus habilidades socioemocionales para coincidir en una solución pacífica, logrando reconocer los aprendizajes obtenidos del mismo.

1.1 Acciones para la resolución pacífica de conflictos

- Involucrar a la comunidad escolar en el desarrollo de habilidades y el aprendizaje de estrategias para la resolución de conflictos.
- Utilizar los conflictos como situaciones de aprendizaje, al favorecer en su resolución el desarrollo de habilidades socioemocionales, el respeto a los derechos humanos, equidad de género, la formación y práctica de valores para la paz con la finalidad de transformar la visión negativa que se tiene de los mismos.
- Fomentar el pensamiento creativo en el alumnado, de tal manera que beneficie el proceso de búsqueda de alternativas pacíficas para la resolución de conflictos.
- Implementar experiencias de aprendizaje orientadas a desarrollar habilidades de cooperación, negociación y mediación para la resolución de conflictos.
- Fomentar la comunicación asertiva y oportuna ante problemas de convivencia en el aula, para prevenir y evitar conflictos.
- Reconocer la responsabilidad del personal educativo del plantel, para acompañar a los educandos en la solución de un conflicto.
- Enseñar y practicar la negociación, mediación y conciliación como alternativas para la resolución pacífica del conflicto, consultar el Eje Convivencia inclusiva, pacífica y democrática de la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en la Ciudad de México y la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica para Escuelas Particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP.

2. Desarrollar habilidades socioemocionales en niñas, niños, adolescentes y jóvenes

Las habilidades socioemocionales están relacionadas con el reconocimiento, manejo y expresión adecuada de las emociones, lo que implica desarrollar capacidades en NNAJ para que aprendan a identificar lo que sienten, así como para expresarlo de manera asertiva; lo que les permitirá regular la impulsividad, actuando en pro de ellos mismos, asimismo, podrán desarrollar la tolerancia a la frustración y la empatía; en ese sentido reconocerán el impacto que la expresión de sus emociones y su comportamiento pueden tener en ellos y en los demás con el fin de tener la capacidad de reconocer, respetar y validar las emociones de todas y todos.

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

Debido a lo anterior, es importante que los planteles educativos promuevan el desarrollo de habilidades socioemocionales como un factor que contribuye a la prevención del acoso escolar. Consultar el documento *Promover la cultura de paz en y desde nuestra escuela. Fichero de actividades didácticas.*[14]

2.1 Acciones para el desarrollo de habilidades socioemocionales en niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ)

- Implementar actividades para que las y los estudiantes se conozcan, acepten quienes son, se valoren y trabajen en mejorar su autoestima, con el objetivo de que desarrollen actitudes de respeto y cuidado de sí mismos y de los demás.
- Implementar actividades que enseñen al alumnado a encontrar las causas de sus reacciones emocionales y conductas, a través de la reflexión, con el fin de que encuentren formas de regularlas y expresarlas.
- Promover actividades que permitan el desarrollo de la empatía en el alumnado para generar conductas prosociales basadas en el reconocimiento y legitimación de las emociones y puntos de vista de los demás.
- Implementar actividades para que las y los estudiantes comprendan y hagan suyos los acuerdos de convivencia en los ámbitos de la familia, la escuela y la comunidad.
- Crear espacios confiables y seguros en la escuela, donde el alumnado pueda expresar lo que siente con respecto a situaciones que le generen conflicto.

14 Promover la cultura de paz en y desde nuestra escuela. Fichero de actividades didácticas. Elaborado por la Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial, de la Subsecretaría de Educación Básica, de la Secretaría de Educación Pública. https://aprendeencasa.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2022/11/W_FICHERO_27_X_21_CM_2022_IMPRESION_REVISION.pdf

3. Favorecer un ambiente escolar inclusivo

Es indispensable, para la construcción de una cultura de paz, visualizar el espacio escolar como un ambiente colaborativo que permite convivir con una diversidad de personas, donde se respetan normas y se desarrolla un sentido de pertenencia.

Se requiere también la construcción de un espacio que genere seguridad, en donde niñas, niños, adolescentes y jóvenes se sientan valorados, reconocidos y encuentren sentido a lo que aprenden, disminuyendo las Barreras para el Aprendizaje y la Participación (BAP), de tal manera que no se sientan excluidos y estigmatizados, para que lo anterior pueda ser replicado en las relaciones con sus pares y en un ambiente familiar.

Es por ello que se requiere la participación sostenida de las autoridades escolares, las familias y los educandos para la creación de un ambiente escolar seguro e inclusivo, encaminado a una cultura de paz y de buen trato.

Con base en lo anterior, se busca propiciar un ambiente escolar en el que el profesorado tenga una mirada distinta hacia sus alumnas y alumnos; que identifiquen necesidades en ellos, pero a su vez puedan reconocer que cuentan con fortalezas, mismas que les ayuda a sobreponerse de la necesidad actual o de la situación por la que están pasando. Asimismo, que valoren y respeten la dignidad de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, e incluirlos reconociendo sus diferencias; escucharlos y permitirles opinar y participar en asuntos relacionados con las decisiones de la escuela. De esta manera, se les otorgará a las y los educandos una posición y reconocimiento, lo cual generará en ellos seguridad y confianza, porque valida su pensamiento y sus emociones.

3.1 Acciones generales de la comunidad escolar para favorecer un ambiente escolar inclusivo

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

4. Gestión escolar democrática y participación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes

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

En este sentido, NNAJ ponen en práctica los valores de la democracia, aprendiendo la importancia y el papel que juegan los derechos humanos en su vida, a través de responsabilidades sociales, con la finalidad de que puedan exigir la garantía y el respeto de estos, para ejercerlos con libertad. Algunos ejemplos de dichas prácticas son: construir y actualizar reglamentos o acuerdos de convivencia con la participación de todo el alumnado; realizar consultas para tomar decisiones colectivas acerca de la vida escolar; crear y asegurar el funcionamiento de instancias de participación y representación; promover un ambiente de confianza, respeto, prevención y atención de conductas de riesgo entre otras. Estas prácticas se pueden llevar a cabo apoyándose en las asambleas y los proyectos escolares. Para más información se sugiere consultar *La escuela como espacio de participación infantil y adolescente para la formación ciudadana*.[15]

4.1 Acciones generales de las figuras educativas para implementar una gestión escolar democrática y fomentar la participación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes

- Orientar el contenido de normas y reglamentos en función de principios éticos, enfoque en derechos humanos de NNAJ, construidos de manera participativa, aplicados de manera consistente y justa.
- Crear instancias de representación conformadas por los distintos grupos de la escuela, a través de acciones participativas y equitativas.
- Implementar acciones que permitan a NNAJ sentirse escuchados y valorados al opinar y decidir sobre los diversos asuntos escolares.
- Implementar ciclos de conferencias, donde se expongan temas propios del ambiente escolar o de la detección de necesidades; y se busque la participación de todos y todas, favoreciendo que se sientan escuchados, que opinen y decidan sobre los diversos asuntos escolares.
- Impulsar la realización de asambleas estudiantiles.
- Buscar la participación de los estudiantes en proyectos de acción social comunitaria.
- Involucrar a las madres, padres de familia o tutores en las decisiones para la mejora de la escuela y en la participación de asambleas.
- Considerar las propuestas o ideas de NNAJ, para implementarlas en la organización del plantel educativo.

15 Secretaría de Educación Pública (SEP). La escuela como espacio de participación infantil y adolescente para la formación ciudadana. (2020). https://www.educacionbc.edu.mx/departamentos/partsocial/archivos2020/convivencia%20escolar/La_escuela_espacio_de_participacion.pdf

5. Sentido de comunidad

La comunidad escolar está conformada por las autoridades educativas, las familias y las y los educandos, los cuales irán construyendo un ambiente escolar, en el cual se sientan identificados y seguros.

Para ello, las autoridades educativas deben de trabajar en fortalecer habilidades como el diálogo, la escucha activa, el compromiso, la empatía, la toma de decisiones, la comprensión, la creatividad en los NNAJ, las cuales les permitirán establecer una convivencia escolar sana, y tener la capacidad ante cualquier situación, de resolverla con el diálogo y la negociación.

De acuerdo con los planteamientos de la Nueva Escuela Mexicana, la comunidad es el principal contexto y eje fundamental, siendo el lugar donde los aprendizajes adquieren un sentido concreto y desde donde se puede aportar a la movilización de los saberes y valores, para formar integralmente a las y los estudiantes.

En este sentido, la participación de la comunidad escolar en la construcción de una cultura de paz se vuelve esencial, ya que es el espacio donde se desarrolla el sentido de pertenencia y se comparten valores, experiencias, conocimientos y sentimientos comunes.

5.1. Acciones para fomentar un sentido de comunidad

- Implementar estrategias que aborden el tema del acoso escolar y promuevan la empatía y el respeto entre las y los estudiantes.
- Llevar a cabo pláticas y talleres sobre la importancia de la diversidad, la inclusión y la aceptación de las diferencias.
- Establecer grupos de apoyo entre estudiantes, donde los más experimentados pueden brindar orientación y apoyo a aquellos que puedan sentirse marginados o vulnerables.
- Fomentar la participación de estudiantes en la identificación y resolución de problemas relacionados con el acoso escolar.
- Difundir mensajes positivos y alentar la denuncia de situaciones de acoso escolar.
- Garantizar que estudiantes y personal educativo estén informados sobre cómo actuar en caso de presenciar o experimentar situaciones de acoso escolar.
- Establecer canales de comunicación abiertos con madres, padres de familia o tutores, para fomentar la participación en la promoción de un entorno seguro.
- Organizar eventos y reuniones en la escuela que involucren a la comunidad educativa, fortaleciendo así la colaboración entre todos.

6. Cohesión grupal

Es necesario, si hablamos de cultura de paz, que al interior de un grupo exista un grado de integración que facilite el trabajo de cada uno de sus integrantes hacia el bien común, teniendo en cuenta un balance adecuado en la libertad, igualdad y solidaridad que se espera esté presente en un grupo escolar.

La figura del docente en este campo social es fundamental, ya que su autoridad conferida por la función que desempeña puede lograr un equilibrio para mantener la cohesión social dentro del aula y, de esta manera, conciliar situaciones que puedan prevenir un posible acoso escolar.

6.1 Acciones para promover la cohesión grupal entre NNAJ

- Fomentar relaciones positivas entre los y las estudiantes, creando un ambiente en el que se sientan en igualdad de condiciones, para compartir experiencias y preocupaciones.
- Trabajar proyectos colaborativos o actividades extracurriculares que promuevan la cooperación y la interacción entre estudiantes de diferentes edades y grupos sociales.
- Incentivar la participación en equipos deportivos y proyectos a nivel escuela y comunidad, para fortalecer la solidaridad entre los miembros de la comunidad escolar.
- Implementar asambleas de aula donde los y las estudiantes puedan expresar con libertad y respeto sus opiniones, compartir experiencias y resolver conflictos de manera constructiva.
- Promover en las y los estudiantes habilidades de comunicación y resolución de conflictos, para fortalecer las relaciones interpersonales.
- Crear ambientes donde se promueva la igualdad, libertad y solidaridad en la convivencia dentro del aula, la escuela y la comunidad.
- Organizar una semana dedicada a promover la sana convivencia, la tolerancia y la comprensión hacia prácticas culturales diversas que aporten un beneficio común.
- Diseñar campañas que promuevan la autoestima y el ejercicio de valores destacando la importancia de respetarse a uno mismo y a los demás.



Medidas de organización del plantel educativo para prevenir el acoso escolar

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

1. Acciones de difusión, promoción e información

- Difundir entre la comunidad escolar el presente protocolo.
- Organizar campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad escolar sobre temas vinculados al acoso escolar.
- Coordinar y elaborar jornadas escolares, campañas de información y sensibilización, en colaboración con otras instituciones públicas, académicas, de la sociedad civil o medios de comunicación; con la finalidad de reforzar las estrategias de prevención por medio de actividades educativas, culturales y recreativas relacionadas con el fomento de un sentido de comunidad, la cohesión grupal, del desarrollo de habilidades socioemocionales, así como los ambientes escolares inclusivos, pacíficos y democráticos.
- Promover acciones educativas relacionadas con la difusión, tales como la elaboración de carteles, infografías, actividades culturales, exposiciones o eventos que versen sobre la prevención, atención, detección y erradicación del acoso escolar, entre otras; en las que pueden intervenir los educandos, porque la participación sostenida desarrolla conciencia sobre la situación.

2. Acciones de formación sobre la problemática del acoso escolar

- Ofertar cursos a directivos, docentes, personal de apoyo y asistencia a la educación, ATP y otras figuras educativas, de acuerdo con la normatividad vigente, en temas vinculados con el acoso escolar.
- Implementar talleres para madres, padres de familia o tutores de forma presencial o virtual, de temas como el acoso escolar y el desarrollo de habilidades socioemocionales en sus hijas e hijos.
- Formar a la comunidad escolar para que desarrolle acciones de resolución pacífica de conflictos y gestión escolar democrática.

3. Acciones de gestión escolar

- Incluir en su Programa de Mejora Continua, acciones y medidas que mejoren la convivencia escolar y promuevan un ambiente libre de violencia.[16]
- Integrar en la planeación didáctica, experiencias de aprendizaje y proyectos, para fomentar el sentido de comunidad, la cohesión grupal, el desarrollo de habilidades socioemocionales, así como ambientes escolares inclusivos y democráticos.
- Promover la colaboración con otras instituciones públicas, académicas, de la sociedad civil o medios de comunicación, con la finalidad de reforzar las estrategias de prevención del acoso escolar, por medio de actividades educativas, culturales, artísticas y recreativas.
- Coordinar jornadas escolares con actividades permanentes que imparta tanto el personal docente, como especializado externo, para fomentar el sentido de comunidad, la cohesión grupal, el desarrollo de habilidades socioemocionales, así como los ambientes escolares inclusivos y democráticos.
- Identificar lugares de posible riesgo dentro de los planteles educativos para implementar mecanismos de seguridad y cuidado de la comunidad escolar.
- Instaurar mecanismos de resolución pacífica de conflictos y de gestión escolar democrática, donde la participación de NNAJ sea el eje rector.
- Generar y promover mecanismos de participación efectiva de NNAJ, a fin de considerar sus intereses, preocupaciones y propuestas para realizar acciones que favorezcan los ambientes libres de violencias.
- Diseñar proyectos comunitarios, de escuela y aula dirigidos a crear una identidad escolar, centrados en los intereses y valores comunes.
- Promover la cultura de la denuncia y de cero tolerancia al acoso escolar, dentro y fuera del plantel educativo.
- Implementar acciones enfocadas a quejas y denuncias como los siguientes:
  a) Colocar un buzón de quejas para el alumnado, madres, padres de familia o tutores dentro del plantel educativo, que sea revisado de manera semanal por parte de la autoridad escolar.
  b) Dar a conocer las vías de comunicación para hacer llegar una queja o consulta sobre acoso escolar.

4. Acciones preventivas contra el ciberacoso

Para que NNAJ comprendan la importancia del uso responsable de las tecnologías, es indispensable hacer de su conocimiento la Guía para el uso responsable y seguro de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las escuelas públicas y privadas de Educación Básica, adscritas o incorporadas a la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.[17]

16 Diario Oficial de la Federación (DOF). Acuerdo 05/04/24 por el que se emiten los Lineamientos para la integración, operación y funcionamiento de los Consejos Técnicos Escolares de Educación Básica. 08 de abril de 2024. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5722476&fecha=08/04/2024#gsc.tab=0

17 Guía para el uso responsable y seguro de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las escuelas públicas y privadas de Educación Básica, adscritas o incorporadas a la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGPPEE/archivos-2022/guia-uso-responsable-seguro-tecnologias-informacion-comunicacion-escuelas-publicas-privadas-educacion-basica-adscritas-incorporadas-aefcm.pdf

Aunado a lo anterior, se requiere conformar espacios formativos de diálogo, donde se concientice sobre el contenido que se comparte en la red y se fomente la empatía para reconocer qué acciones y actitudes ocasionan daño, y violentan la privacidad de los demás; aunado al impacto emocional que genera en la parte receptora del ciberacoso.

Enseguida, se enlistan algunas acciones específicas para prevenir el ciberacoso:

- Establecer vínculos con instituciones encargadas de la ciberseguridad.
- Informarse e instrumentar campañas de difusión sobre ciberseguridad, desde nivel Preescolar.
- Recordar a madres, padres de familia y tutores que son responsables del control parental en el uso de las redes sociales de sus hijos e hijas.
- Hablar con NNAJ sobre las ventajas y los riesgos de las tecnologías y sensibilizarlos.
- Diseñar un programa de sesiones de trabajo y sensibilización con madres, padres de familia y/o tutores, con el objetivo de realizar acciones de alfabetización digital, medidas de prevención y formación de NNAJ en temas del uso de plataformas virtuales.
- Consultar el Eje Convivencia inclusiva, pacífica y democrática, numeral **Civismo y Seguridad Digital** de la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica, Especial y para Adultos de Escuelas Públicas en la Ciudad de México y la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Básica para Escuelas Particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP.
- Promover programas y actividades basadas en la formación del civismo digital, con el fin de que se fortalezca el uso seguro y responsable de las tecnologías.

5. Identificación de factores de protección y de riesgo

Otras formas de prevención del acoso escolar están relacionadas con factores de protección y de riesgo para niñas, niños, adolescentes y jóvenes, en los ámbitos personal, escolar, familiar y social. Los factores de protección son aquellos recursos personales y acciones encaminadas a minimizar el riesgo de situaciones de violencia en los espacios educativos. La identificación de factores de riesgo es fundamental para la prevención de situaciones, espacios y aspectos pedagógicos o normativos que de no considerarse pueden poner en riesgo al alumnado.

Factores de protección y de riesgo		
Factor protector	**Ámbito**	**Factor de riesgo**
▸ Adecuadas habilidades sociales y emocionales.	Personal (niñas, niños, adolescentes y jóvenes)	▸ Carencia de habilidades sociales y emocionales.

Factores de protección y de riesgo		
Factor protector	**Ámbito**	**Factor de riesgo**
▸ **En la infraestructura:** Aulas iluminadas sin obstrucción de visibilidad, áreas supervisadas por todo el personal del plantel, bodegas y aulas cerradas cuando no estén siendo utilizadas, material de limpieza y de bodegas organizado y fuera del alcance del alumnado. ▸ **En las prácticas educativas:** Cumplimiento de los acuerdos establecidos por el colegiado, acciones continuas para la mejora de las relaciones interpersonales del colegiado. ▸ **En la comunidad escolar:** Cero tolerancia ante eventos de violencia fuera del plantel que involucre al alumnado, acciones de conocimiento y sensibilización de las madres, padres de familia y tutores acerca de la normatividad educativa vigente, de la organización y funcionamiento del plantel, entre otras.	Escolar	▸ **En la infraestructura:** Zonas de poca supervisión o con nula visibilidad, materiales peligrosos o en desuso, etc. ▸ **En las prácticas educativas:** Normalizar la violencia o ser promovida por el personal o alumnado de forma directa o indirecta, mediante la permisividad de la falta de respeto entre los integrantes de la comunidad escolar. ▸ **En la comunidad escolar:** Falta de comunicación con madres, padres o tutores, mal manejo de la información, poca o nula promoción de la corresponsabilidad de la comunidad en la conformación de ambientes libres de violencia.
▸ Estilo de crianza democrático, saber escuchar, negociar, respeto mutuo, comunicación asertiva, acompañamiento al usar los medios digitales, relación con el plantel educativo. ▸ Interacción positiva con los integrantes de las familias.	Familiar	▸ Estilo autoritario y coercitivo, falta de límites y respeto, aislamiento familiar. ▸ Carencia de afecto, apoyo y desinterés familiar.

Factores de protección y de riesgo		
Factor protector	**Ámbito**	**Factor de riesgo**
▸ Resolución pacífica de conflictos, uso creativo y positivo del tiempo libre, grupos de apoyo, recursos sociales, atención y valoración de la diversidad, inclusión, trato igualitario, no discriminación.	Social	▸ Modelos de violencia y acoso, alta conflictividad social, valores sociales competitivos, prejuicios y discriminación. ▸ Sobreestimulación de contenido audiovisual (películas, series, televisión, videojuegos, etc.), que sugiere que las metas o el triunfo se obtienen por medios violentos. ▸ Enfrentan situaciones de aislamiento y rechazo social, tienen pocos amigos y carecen de redes de apoyo para ser defendidos. ▸ Tienen poca o nula integración con el grupo.
Secretaría de Educación Pública (SEP). Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas. https://dggeyet.sep.gob.mx/convivencia_escolar/publicaciones/Orientaciones_211216.pdf		



Acciones preventivas para favorecer una convivencia escolar pacífica, inclusiva y democrática

Directivos y docentes en las escuelas y las aulas
▸ Promover la participación de las alumnas y los alumnos en la toma de decisiones relacionadas con la comunidad escolar.
▸ Realizar actividades didácticas que permitan el diálogo y consenso, así como el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales.
▸ Asegurar la libre expresión de NNAJ, valorando la participación y aportaciones de cada uno.
▸ Hacer del ambiente escolar un espacio formativo, en donde se fomente una cultura que favorezca el aprendizaje vivencial de los valores, la democracia, la legalidad y la convivencia, con pleno respeto a la dignidad humana.
▸ Priorizar el diálogo como la herramienta base para resolver los conflictos que se presenten entre los integrantes de la comunidad escolar.
▸ Dar a conocer las reglas de convivencia pacífica a toda la comunidad escolar para establecer compromisos de corresponsabilidad y seguimiento.
▸ Desarrollar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la negociación, la comunicación y la conciliación, para la resolución de conflictos desde la vía democrática.
▸ Observar y dar seguimiento a las características de convivencia que se establecen al interior de la escuela y las aulas, con el fin de llevar a cabo acciones para su mejora.
▸ Fomentar el uso seguro y responsable de las Tecnologías de la Información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizajes Digitales (TICCAD), así como de plataformas digitales a las que las alumnas y los alumnos tienen acceso, impulsando el ejercicio de valores en su implementación.
▸ Reconocer y valorar la diversidad de los integrantes que conforman la comunidad escolar, desde una perspectiva inclusiva y con equidad de género.
▸ Realizar actividades donde las y los estudiantes y la comunidad escolar compartan sus tradiciones y cultura, sus miradas ante el mundo, sus gustos e intereses personales y colectivos.
▸ Impulsar que las personas con discapacidad y/o que enfrentan barreras para el aprendizaje y la participación (BAP), sean miembros activos de sus comunidades escolares y se favorezca su logro educativo.
▸ Establecer la vinculación de trabajo corresponsable con las madres, padres de familia o tutores para favorecer la convivencia de sus hijas o hijos en la escuela.

Madres, padres de familia o tutores	
Antes de ingresar a la escuela	▸ Tener conocimiento de las normas de organización en la escuela y el aula. ▸ Motivar y conducir a sus hijas o hijos a la escuela con seguridad. ▸ Reconocer sus logros y fortalezas, así como impulsarlos para superar sus debilidades. ▸ Promover el autocuidado y respeto hacia los demás. ▸ Acudir a los llamados por parte de las y los docentes, así como de directivos, para recibir información del rendimiento escolar y/o situaciones relacionadas con la conducta de su hija o hijo. ▸ Revisar la mochila de su hija o hijo para asegurarse que cuenten con lo necesario para el trabajo escolar; que no asistan con objetos que puedan causar algún daño a ellos mismos o a otras/otros. ▸ Dar cumplimiento a los acuerdos establecidos con la o el docente de grupo, los cuales estarán orientados al logro educativo y bienestar físico y emocional de su hija o hijo.
Al interior de las escuelas	▸ Participar en las actividades escolares relacionadas con la seguridad y prevención, con el propósito de generar ambientes escolares seguros y de convivencia pacífica, inclusiva y democrática. ▸ Reconocer los recursos con los que cuenta la escuela, así como las áreas al interior y exterior de la misma. ▸ Conocer las acciones de regulación del uso de los medios tecnológicos (computadora, tabletas y celulares con acceso a Internet), así como los espacios y tiempos para su uso y supervisión por parte del directivo o docentes. ▸ Formar parte de los Comités de Consejos de Participación Escolar (CPE), en caso de estar dentro de sus posibilidades, cuyo objetivo es fortalecer la vinculación de las familias con las escuelas, a través de acciones educativas conjuntas. ▸ Dialogar con su hija o hijo sobre su estancia escolar, intereses y necesidades. ▸ Privilegiar el diálogo como estrategia para establecer acuerdos y resolver conflictos entre los integrantes de la comunidad escolar. ▸ Colaborar con las y los docentes para el desarrollo integral y bienestar de las alumnas y los alumnos. En caso de observar alguna situación fuera de lo común, deberá reportar de forma verbal y por escrito al directivo escolar o docente. ▸ Considerar que, una vez que las madres, padres de familia o tutores, reciben a las alumnas y los alumnos de la escuela, tienen la responsabilidad de su cuidado y protección.



Atención a casos de acoso escolar

La atención considerará cuatro momentos fundamentales: la **detección, notificación, intervención y seguimiento** que las autoridades del plantel educativo deberán desplegar para determinar, en un primer momento, si los hechos detectados corresponden a un evento de acoso escolar o a otro tipo de conducta y, de esta manera, realizar la intervención adecuada, en apego a los principios del interés superior de la niñez, el respeto a la dignidad y los derechos humanos.

Cabe señalar que la figura educativa responsable de supervisar e implementar las acciones de atención ante casos de acoso escolar es el personal directivo y/o responsable del plantel, quien dará guía al personal docente para el seguimiento requerido, no obstante, todas las figuras educativas, desde su función, deben participar en la atención, principalmente en lo que se refiere a la detección y seguimiento, siendo así corresponsables en la implementación de las acciones aquí señaladas.

1. Detección

Son acciones que tienen por objeto el reconocimiento de los posibles casos de ciberacoso o acoso escolar dentro de la escuela por parte de la comunidad escolar, así como en el ámbito familiar por parte de las madres, padres de familia o tutores para su inmediata atención.

La **observación** constante del alumnado resulta primordial para la prevención y la detección del acoso escolar, pues a partir de ella es posible identificar comportamientos (indicadores) en las y los educandos que reciben esta violencia y en quienes realizan conductas de acoso escolar.

Para lo anterior, es fundamental que todos los integrantes de la comunidad escolar conozcan cuáles son aquellos comportamientos distintivos (indicadores) que se presentan en el alumnado, cuando se ha instaurado el fenómeno de acoso escolar.

Los indicadores de riesgo generales y específicos, previstos en el presente documento, son una herramienta que permite identificar los posibles casos de acoso escolar y deben ser utilizados como señales de que en el aula o en la escuela existe una situación de riesgo que podría ser o derivar en un caso de acoso escolar.

Otra acción encaminada a la detección versa en **establecer y documentar** visitas periódicas en todos los grupos del plantel para conocer el ambiente, áulico e identificar la percepción de seguridad del alumnado dentro de su entorno educativo, así como factores de riesgo dentro de las instalaciones.

El adecuado uso de los indicadores de riesgo generales y específicos implica realizar un análisis e integración de la información que se observa en el alumnado y las características distintivas del acoso escolar, por lo que la información recuperada durante las visitas al aula

es el complemento para determinar con mayor certeza el tipo de conducta que se está presentando. Es fundamental tener en cuenta que la presencia de indicadores generales y/o específicos no implica que se esté presentando un evento de acoso escolar, se debe realizar un análisis e investigación que permita profundizar e identificar elementos propios de una situación de acoso escolar.

Ante la sospecha de un caso de acoso, se debe actuar con sensibilidad, reconociendo las señales de posible maltrato sin prejuzgar a ninguna de las partes involucradas. Es esencial que el personal directivo y docente mantenga una postura imparcial, asegurándose de escuchar y validar las experiencias de todas las personas implicadas, garantizando un entorno donde el alumnado se sienta seguro para expresarse.

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

1.1 Acciones de detección

- Difundir en la comunidad escolar información precisa sobre el ciberacoso y acoso escolar, definición, características distintivas, tipos de acoso, participantes, conductas a diferenciar, indicadores de riesgo generales y específicos, rutas de atención, etc.
- Establecer en el Comité de cultura de paz, estrategias que garanticen la supervisión y observación del alumnado durante toda la jornada escolar, al interior del aula y en los diversos espacios escolares, identificando aquellos factores de riesgo y protección de acuerdo con la información revisada.
- Observar e identificar indicadores de riesgo generales y específicos en NNAJ.
- Atender las inquietudes y quejas del alumnado, madres, padres de familia o tutores o cualquier integrante de la comunidad escolar.
- Escuchar atentamente sin prejuzgar la veracidad de los hechos cualquier reporte realizado por algún integrante de la comunidad escolar, dando el seguimiento pertinente según sea el caso.
- Implementar dinámicas grupales y colectivas, de manera periódica, apegadas al plan y programas de estudio vigentes, que permitan la detección oportuna de posibles casos de acoso escolar en cualquiera de sus manifestaciones en NNAJ de educación básica especial y para adultos de la Ciudad de México.

1.2 Indicadores generales de riesgo de acoso escolar [18]

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

1.3 Indicadores específicos de acoso escolar [19]

Acoso físico	**Agresiones físicas a la persona**	1. Le dan golpes, empujones, jalones o patadas 2. Le escupen 3. Le jalan o cortan el cabello 4. Le hacen tropezar 5. Le agreden con algún objeto 6. Le mojan 7. Le ensucian el uniforme 8. Le obligan a participar en peleas
	Deterioro patrimonial	1. Le quitan sus pertenencias 2. Le esconden sus útiles o ropa 3. Le quitan su dinero 4. Le destruyen sus cosas 5. Le quitan su refrigerio
Acoso verbal	**Agresiones y descalificaciones directas o indirectas**	1. Se burlan de él/ella 2. Le insultan 4. Le dicen groserías 5. Le gritan 6. Le ponen apodos denigrantes 7. Le retan a pelear

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

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

Acoso socioemocional	**Lesión de la autoestima y relaciones interpersonales**	1. Le critican 2. Le ponen apodos denigrantes 3. Le discriminan 4. Le ignoran 5. Le culpan sin razón 6. Le marginan de juegos o fiestas 7. Le segregan de equipos de trabajo 8. Le dejan de hablar 9. Divulgan rumores de su persona
Ciberacoso	**Difusión de información personal, real o falsa sin consentimiento, rebasa los límites del aula y la escuela, puede llegar a innumerables personas de manera inmediata.**	1. Publicaciones ofensivas sobre él/ella 2. Le mandan mensajes hirientes 3. Difunden imágenes o videos de él/ella 4. Le roban sus contraseñas 5. Comparten su información personal 6. Le crean un perfil falso en redes sociales 7. Extraen su información personal 8. Bloquean el acceso a sus cuentas 9. Le registran en páginas riesgosas

2. Notificación

La notificación se refiere al proceso de informar la detección de un posible caso de acoso escolar a la autoridad inmediata para valorar los hechos y a las madres, padres de familia o tutores de las o los involucrados, y en los casos de ciberacoso, a las autoridades competentes para la eliminación del contenido multimedia.

La notificación de un posible caso de acoso escolar o ciberacoso puede ser emitida por la o el alumno receptor de la violencia, madres, padres de familia o tutores, por las y los educandos, el personal docente, de apoyo y asistencia a la educación, autoridades escolares, autoridades educativas o de forma anónima por cualquier persona.

Al tener conocimiento de un posible caso de acoso escolar, las autoridades escolares deberán implementar estrategias pedagógicas y normativas que permitan restablecer el ambiente de convivencia que ha sido trastocado, mismas que deberán garantizar su pleno desarrollo social y psicosexual de las y los educandos (art. 73 y 74 de la LGE[20] y 3 y 12 de la LGDNNA [21]).

Las vías de notificación dentro y fuera de los planteles educativos de la AEFCM son:

- **Quejas:** Notificación de forma verbal, digital en el Buzón Escolar de la AEFCM o por escrito presentada por la persona receptora de violencia, madres, padres de familia o tutores ante docentes, autoridades escolares o educativas.

20 Diario Oficial de la Federación (DOF). Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2019 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 01-04-2024. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf

21 Diario Oficial de la Federación (DOF). Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 17-04-2024. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDNNA.pdf

- **Denuncia:** Notificación de forma verbal, digital en el Buzón Escolar de la AEFCM o por escrito presentada por terceros ante docentes, autoridades escolares o educativas.
- **Solicitud de atención:** Notificación de un caso o casos de acoso escolar a las autoridades educativas por parte de organismos de Derechos Humanos o procuración de justicia derivado de las quejas, denuncias, querellas, presentadas ante estas instituciones.

3. Intervención

Se refiere a la respuesta por parte de las autoridades escolares y educativas al recibir una notificación. Consta de una serie de acciones realizadas entre la escuela y la comunidad escolar tras recibir la notificación, encaminadas a documentar los hechos, establecer medidas de protección y acompañamiento, así como instaurar actividades restaurativas y formativas.

En caso de no brindar puntual atención al presente protocolo, en su apartado de Intervención o si derivado de ésta, la autoridad escolar, identifica omisión de la salvaguarda de las NNAJ por parte de un trabajador de la educación, se constituye como maltrato por negligencia, y será atendido con el protocolo vigente de maltrato escolar.

Cuando en los planteles educativos se detecte o se reciba queja de un posible caso de acoso escolar (físico, verbal, socioemocional o ciberacoso), el responsable del plantel procederá a:

a. Implementar medidas que garanticen la salvaguarda de la o el alumno a través de la supervisión constante de las actividades que realice al interior del plantel educativo. Consultar el Eje Convivencia inclusiva, pacífica y democrática, numeral **Acciones para la salvaguarda del alumnado** de la Guía operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, especial y para adultos de escuelas públicas en la Ciudad de México y de la Guía operativa para la organización y el funcionamiento de los servicios de educación básica para escuelas particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP.
b. Registrar los hechos ocurridos en el *Formato de reporte de incidencias escolares relevantes* en cada una de sus etapas (inicio, seguimiento y conclusión) para informar a la Zona de Supervisión y a la Dirección Operativa o área homóloga que corresponda (ANEXO 8). La información se deberá enviar por correo electrónico a la Dirección Operativa o Regional Correspondiente, para informar la situación que se presentó, la cual será utilizada para la integración de bases de datos e informes estadísticos.[22]

El requisitado y envío del *Formato de reporte de incidencias escolares relevantes* no exenta a la autoridad escolar de la oportuna y correcta aplicación del protocolo de atención correspondiente y de la integración de los documentos que sean necesarios.

c. Citar y comunicar en reuniones diferentes a las madres, padres de familia o tutores de la o el receptor de violencia y de la o el estudiante generador de violencia, para informarles sobre los hechos ocurridos, considerando lo siguiente:

22 La información recopilada por las Direcciones Operativas o áreas homólogas será utilizada para elaborar informes sobre los casos de acoso escolar identificados. La frecuencia y características de estos informes serán determinadas por la Coordinación de Asuntos Jurídicos de la AEFCM, a través de la Unidad de Atención al Maltrato Sexual Infantil (UAMASI).

- Conocer su versión de los hechos.
- Solicitar la autorización de la madre, padre de familia o tutor para tomar el dicho de la o el alumno, recabando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los presuntos hechos.
- Explicar a detalle las acciones que, de acuerdo con el presente protocolo, se implementarán, estableciendo tiempos para su aplicación y respuesta.
- Acordar las acciones que de manera inmediata se generarán al interior del plantel para salvaguardar la integridad del estudiantado y sus derechos humanos.
- Realizar, obligatoriamente, oficio de canalización a las y los alumnos involucrados, para que reciban atención y apoyo psicológico y de salud pertinente (revisar el directorio de instancias de atención al acoso escolar de este documento).

Dichas acciones deberán quedar registradas en bitácora (ANEXO 2), recabando las firmas de la autoridad, madre, padre de familia o tutor de común acuerdo.

d. Iniciar la investigación correspondiente con los posibles involucrados para esclarecer la situación, salvaguardando sus derechos humanos, consistente en:
   - Recabar evidencias documentales presentadas por el alumnado, madres, padres de familia o tutores, como son: testimonios, imágenes, audios y videos; en casos de ciberacoso, los sitios web o redes sociales con el contenido multimedia.
   - Realizar un trabajo de diagnóstico con el grupo en donde se originó la queja o denuncia por presunto acoso escolar, con el fin de identificar la percepción de las alumnas y los alumnos respecto a la convivencia entre el alumnado, el ambiente áulico y situaciones de violencia escolar para determinar si las conductas referidas en la queja corresponden a un evento de acoso escolar y de qué tipo o en su defecto identificar si dichas conductas son violencia escolar, agresión reactiva, conflictos entre alumnos.
   - Solicitar a las y los docentes responsables de grupo y, para el caso de secundaria, a las y los prefectos, orientadores y trabajadores sociales, un informe por escrito sobre el hecho investigado, dicho informe deberá contener información referente a la dinámica grupal, las y los alumnos involucrados y antecedentes de la situación.

e. En casos de ciberacoso, orientar e informar a la madre, padre de familia o tutor de la o el receptor de violencia para que hagan la denuncia correspondiente a la Unidad de Policía Cibernética de la Fiscalía General de Justicia de la CDMX y presenten la evidencia multimedia para que el contenido sea bajado de los sitios web y/o redes sociales.
f. Con la información recabada hasta el momento, identificar o desestimar el posible caso de acoso escolar de acuerdo con las características de los hechos que se están presentando (revisar marco conceptual).
g. En el caso de que la situación detectada **no reúna las características para ser considerada acoso escolar,** deberá documentarse la atención brindada en bitácoras (ANEXO 2) o minutas de atención (ANEXO 6) para conformar un expediente, notificar a madres, padres de familia o tutores de las y los alumnos involucrados y atenderse a través de estrategias como el diálogo, la negociación entre las partes, la mediación,

la conciliación o la implementación del Marco para la Convivencia en las Escuelas de Educación Básica de la Ciudad de México. Consultar el Eje Convivencia inclusiva, pacífica y democrática, numeral **Alternativas para la resolución pacífica del conflicto** de la Guía operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, especial y para adultos de escuelas públicas en la Ciudad de México y de la Guía operativa para la organización y el funcionamiento de los servicios de educación básica para escuelas particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP.

h. Recuperar la firma y leyenda de conformidad de la madre, padre de familia o tutor respecto de la atención brindada para la atención de la queja y la solución adoptada. (ANEXO 7).

i. Comunicar por escrito a su autoridad inmediata sobre la queja o detección realizada, las acciones implementadas para su atención, los resultados derivados de la investigación, las estrategias de seguimiento al caso que recuperen la sana convivencia entre los miembros de la comunidad escolar, dando puntual seguimiento a la conducta e interacción entre las y los alumnos involucrados en la queja.

j. En caso de que, derivado de los resultados de la investigación, **se corrobore el acoso escolar,** la autoridad responsable del plantel implementará las siguientes acciones, garantizando su ejecución bajo los principios rectores mencionados:

- Recabar toda la información disponible para que la o el directivo en conjunto con el docente, redacten el Acta de Hechos (ANEXO 1).
- Establecer los acuerdos con la madre, padre de familia o tutor de la o el alumno receptor de violencia sobre las acciones que se generarán al interior del plantel para salvaguardar la integridad del alumnado.
- Redactar una carta compromiso en conformidad con el Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica[23], donde la o el educando que ejerció la conducta de acoso escolar se comprometa a cumplir los acuerdos establecidos por el colegiado.
- Redactar una carta de compromisos, en conformidad con el Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica, donde la madre, padre o tutor de la o el educando que ejerció la conducta de acoso escolar se responsabilice en cumplir los acuerdos establecidos por el colegiado.
- Si la o el educando que ejerce la conducta de acoso escolar comete acciones que puedan catalogarse como delitos, la autoridad escolar dará parte a su autoridad inmediata superior, a las madres, padres de familia o tutores de los involucrados y en su caso, se procederá a la denuncia por parte de la instancia correspondiente.[24]
- Establecer en colegiado las medidas de acompañamiento, salvaguarda y vigilancia para la o el receptor de violencia, al igual que para la o el estudiante que ejerció la conducta de acoso escolar y los observadores.

23 Marcos para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación de la Ciudad de México.
www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-preescolar-ciudad-mexico.pdf
www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-primaria-ciudad-mexico.pdf
www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-secundaria-ciudad-mexico.pdf

24 Manual de Organización General de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el Viernes 8 de febrero de 2019. C00.01 Coordinación de Asuntos Jurídicos y Transparencia. 11. Formular las denuncias o querellas que deban hacerse ante el ministerio público o dependencias respectivas de la Administración Pública Federal y Administración Pública Local, en los términos de las disposiciones legales aplicables.
https://www2.aefcm.gob.mx/ley_transparencia-gob/PNT/III/DGENAM/manual-de-organizacion-dgenam.pdf

- Realizar, obligatoriamente, oficio de canalización a las y los alumnos involucrados, para que reciban atención y apoyo psicológico y de salud pertinente [25] con la intención de restablecer el bienestar de las y los involucrados en casos de acoso escolar.
- Hacer recomendaciones a las madres, padres de familia o tutores de los involucrados para resguardar su integridad fuera del plantel educativo como: acompañarle a la entrada y salida de la escuela, supervisar periódicamente sus recorridos, estar en comunicación con el personal de la escuela, observar sus estados de ánimo y conductas, entre otros.
- Instrumentar acciones restaurativas y formativas para recuperar la convivencia armónica entre los integrantes de la comunidad educativa:

    1. Llevar a cabo acciones que permitan a la o el educando sentirse seguro y apoyado en el entorno escolar.
    2. Implementar prácticas restaurativas y de resolución pacífica de conflictos que recuperen la convivencia escolar armónica, entre las partes y con la comunidad escolar.
    3. Fomentar la cultura de paz y no violencia a través de actividades que contribuyan a preservar las condiciones de convivencia, en apego a lo establecido en el Eje Convivencia inclusiva, pacífica y democrática, numeral **Convivencia escolar** de la Guía operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, especial y para adultos de escuelas públicas en la Ciudad de México y de la Guía operativa para la organización y el funcionamiento de los servicios de educación básica para escuelas particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP.
    4. Mencionar servicios de atención integral a madres, padres de familia o tutores de las o los educandos involucrados, para que en su caso decidan recibir apoyo.

k. Recuperar la firma y leyenda de conformidad (ANEXO 7) de la madre, padre de familia o tutor respecto a la atención, seguimiento y solución brindada a la queja, por parte de la autoridad escolar.

l. **Una vez atendido el caso de acoso escolar** y concluidas en su totalidad las acciones previstas en el protocolo para su atención y exista la conformidad por parte de la madre, padre de familia o tutor, deberá **informar** a la UAMASI sobre la atención y solución adoptada, remitiendo la totalidad de las evidencias documentales generadas de la aplicación del del presente protocolo, marcando copia a sus autoridades (Zona Escolar, Dirección Operativa y/o Regional). **Será indispensable que se remita la conformidad de la madre, padre de familia o tutor por escrito** (ANEXO 7).

m. Si las madres, padres de familia o tutores no quedan conformes con el resultado y la solución adoptada por la autoridad escolar, podrá solicitar la intervención de la UAMASI, siempre y cuando se hayan **agotado la totalidad** de las acciones del presente protocolo, para lo cual, deberá remitir las evidencias documentales de todo lo realizado y describir a detalle las razones definitivas por las que la madre, padre de familia o tutor no quedaron conformes con el resultado y/o atención brindada.

25 Ídem. (14/12/23). Artículo 38.- La canalización se refiere a las acciones de coordinación institucional para que la víctima, la o el educando que realiza conductas de acoso escolar o ciberacoso, madres, padres o tutores, reciban un servicio de atención, con base en una valoración previa y los acuerdos de colaboración definidos con la instancia prestadora del servicio.

4. Seguimiento

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

a. Dar acompañamiento pedagógico a las y los alumnos involucrados en la queja.
b. Registrar el progreso del acompañamiento pedagógico brindado y en su caso canalización de las y los involucrados dentro del plantel educativo en una bitácora (ANEXO 2).
c. Establecer citas de seguimiento con las madres, padres de familia o tutores de todos los involucrados para informarles el progreso del acompañamiento.
d. Recabar con las madres, padres de familia o tutores las constancias o evidencias de la atención brindada por la institución especializada.

   En caso de que se nieguen a cumplir con esta acción, solicitarles que notifiquen su decisión por escrito al directivo quien dará aviso al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF).
e. Verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos por parte de la o el alumno que ejerció la conducta de acoso escolar, así como los acuerdos realizados por la madre, padre de familia o tutor.
f. En caso de que no se cumplan los acuerdos por parte la madre, padre de familia o tutor y de la o el alumno que ejerció la conducta de acoso escolar, la autoridad escolar dará aviso al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF).
g. Establecer un sistema de registro de los casos de acoso escolar al interior del plantel educativo.
h. Notificar de manera oportuna a través del “Procedimiento de Atención a Incidencias Escolares Relevantes” los casos de acoso escolar, los casos que se presenten y que se hayan resuelto al interior de la escuela o con la intervención del área respectiva, así como el mecanismo utilizado para su atención.



Medidas de no repetición

Las medidas de no repetición tienen como finalidad evitar la reincidencia del acoso escolar y lograr el restablecimiento de la sana convivencia en el ámbito educativo. Estas deberán involucrar a la o el receptor de violencia, las o los educandos que ejercieron los actos de acoso escolar y, en general, a la comunidad escolar. Por dichas razones, es indispensable realizar las siguientes acciones:

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



Comité de cultura de paz

La cultura de paz en las escuelas de Educación Básica es de suma importancia para promover un ambiente escolar de respeto, tolerancia y entendimiento mutuo entre las y los estudiantes.

Al fomentar la cultura de paz desde una edad temprana, se enseña a las y los estudiantes a resolver conflictos de manera pacífica, a valorar la diversidad, actuar con un sentido ético y a practicar la empatía. Estas habilidades son fundamentales para su desarrollo personal y para la construcción de una sociedad más justa y equitativa. La cultura de paz en las escuelas es un pilar esencial para establecer una convivencia pacífica, inclusiva y democrática, que genera espacios libres de violencia.[26]

En este sentido, se propone la conformación de un Comité de cultura de paz como una forma de organización en el que las y los integrantes de la comunidad escolar contribuyen a la construcción de una cultura de paz de manera colaborativa para la prevención, detección y medidas de no repetición de casos de acoso escolar dentro de los planteles educativos.

En cada una de las escuelas de educación básica en la Ciudad de México, el Comité contará con la representación de integrantes de la comunidad escolar: estudiantes, docentes, directivos, personal de apoyo y asistencia a la educación, madres, padres de familia o tutores.

Durante las asambleas del Comité de cultura de paz, no se compartirá con los integrantes del mismo, información relacionada a la atención de quejas por acoso escolar, toda vez que este proceso es de competencia exclusiva del director y/o responsable del plantel.

En todo momento, los integrantes del comité deberán ser un modelo de comportamiento ético, demostrando cómo se debe actuar con respeto y empatía, incluso en situaciones difíciles. Su participación oportuna y justa puede marcar una diferencia significativa en la vida de la comunidad escolar, contribuyendo a la construcción de un entorno escolar más seguro y saludable para todas y todos.

1. Objetivos del Comité de cultura de paz

General

Contribuir a la erradicación del acoso escolar a partir de un plan de acción encaminado a la promoción y la construcción de prácticas a nivel personal y social, que permitan el desarrollo de ambientes favorables para la convivencia pacífica, inclusiva y democrática de toda la comunidad escolar.

26 Estrategias para promover una cultura de paz en la escuela. https://libros-conaliteg-sep.com.mx/10-estrategias-para-promover-una-cultura-de-paz-en-la-escuela/?expand_article=1
La escuela cómo espacio de construcción de Paz y No Violencia, 30 de enero de 2020, última actualización 20 de abril de 2023 https://www.unesco.org/es/articles/la-escuela-como-espacio-de-construccion-de-paz-y-no-violencia

Específicos

- Colaborar en la propuesta de acciones encaminadas hacia la resolución pacífica de conflictos, al fortalecimiento de habilidades socioemocionales y la práctica de una convivencia pacífica, inclusiva y democrática.
- Llevar a cabo acciones de participación, coordinación, difusión y seguimiento, necesarias para la erradicación del acoso escolar, en consonancia con lo establecido en el Plan de Mejora Continua (PMC).
- Fomentar la práctica de valores, actitudes y comportamientos que rechacen toda forma de violencia.

2. Conformación del Comité de cultura de paz en la escuela

Será presidido por la o el directivo de la escuela, quien convocará a las personas que decidan participar en dicho Comité, para que sea elegido por las y los integrantes de la comunidad educativa.

2.1. Conformación en Educación Preescolar, Primaria y Especial

- Personal directivo (o la o el supervisor, en su caso), los cuales deberán presidir el Comité y sus actividades.
- Una alumna o alumno por cada grado y grupo (en el caso de Educación Preescolar, sólo será alumnado de tercer grado).
- Integrantes de la Asociación de Madres y Padres de Familia, así como del Consejo de Participación Escolar (una madre o un padre por cada grado).
- De uno a dos docentes por grado, según el número de grupos por escuela, quienes serán elegidos por votación en el CTE.

2.2. Conformación en Educación Secundaria

- Personal directivo (o la o el supervisor en su caso), los cuales deberán presidir el Comité y sus actividades.
- Integrantes de la Sociedad de Alumnos (una alumna o alumno de cada grado).
- Integrantes de la Asociación de Madres y Padres de Familia, así como del Consejo de Participación Escolar.
- De uno a dos docentes por grado, según el número de grupos por escuela, quienes serán elegidos por votación en el CTE.

2.3. Conformación en Educación Básica para Adultos

- Personal directivo (o la o el supervisor en su caso), los cuales deberán presidir el comité y sus actividades.
- Una alumna o un alumno por cada grupo.
- De uno a dos docentes, según el número de grupos por escuela, quienes serán elegidos por votación en el CTE.

3. Acciones

Corresponden a una serie de pautas de actuación relacionadas con la prevención, detección y medidas de no repetición.

Para la prevención

- Realizar en tres momentos del ciclo escolar (inicial, intermedio y final) un diagnóstico que permita conocer las relaciones que se establecen entre el alumnado, las situaciones de conflicto, a fin de determinar el ambiente áulico y escolar.
- Elaborar un plan de acción para la prevención del acoso escolar.
- Desarrollar campañas de sensibilización en prevención del acoso escolar y promoción de una cultura de paz.
- Promover la realización de asambleas escolares de aula, para que el alumnado cuente con espacios de expresión, donde aprendan a resolver los conflictos mediante el diálogo y el acuerdo entre pares.
- Promover acciones en el aula, la escuela y la comunidad que favorezcan la construcción de entornos escolares seguros y comprensivos.
- Realizar sesiones de asambleas ordinarias de manera mensual para el fortalecimiento de las acciones encaminadas a la erradicación del acoso escolar.
- Promover la elaboración de un reglamento para prevenir el acoso escolar, con la participación de toda la comunidad educativa.
- Proponer un decálogo de los valores, las normas y las actitudes mínimas para prevenir el acoso escolar, de acuerdo con el reglamento elaborado.
- Difundir información puntual dirigida a madres, padres de familia o tutores para que conozcan las características, manifestaciones y consecuencias del acoso escolar.
- Incentivar la participación de las madres, padres de familia y tutores en la prevención del acoso escolar.
- Identificar zonas que impliquen un factor de riesgo para la comunidad escolar.
- Verificar que se apliquen las acciones y procedimiento para la prevención, de acuerdo con lo establecido en el presente protocolo.

Para la detección

- Proponer mecanismos para la observación y reconocimiento de comportamientos señalados en los indicadores de riesgo para identificar la presencia de las características distintivas del acoso escolar (intención, repetición, direccionalidad y desigualdad de poder).
- Contribuir en la implementación de dinámicas grupales y colectivas, de manera periódica, que permitan la detección oportuna de posibles casos de acoso escolar y/o ciberacoso.
- Difundir información para que madres, padres de familia o tutores sepan qué hacer ante la detección de posibles situaciones de acoso escolar.
- Aportar elementos al plan de acción para realizar los ajustes necesarios en la detección oportuna de casos de acoso escolar.
- Establecer mecanismos de denuncia de casos de acoso escolar.

Para la evaluación de estrategias de prevención y detección

- Valorar, en sesiones de asamblea ordinaria, el impacto de las estrategias de prevención y detección realizadas.
- Evaluar la participación de las madres, padres de familia o tutores en la prevención del acoso escolar.
- Dar seguimiento a la información obtenida en los diagnósticos del ambiente áulico y escolar para desarrollar nuevas acciones de prevención enfocadas al resultado.
- Analizar el aumento o disminución de casos que se tienen registrados de acoso escolar y violencia entre pares, sin dar a conocer datos personales de los involucrados.
- Actualizar las acciones de prevención de acuerdo con la necesidad del ambiente escolar.
- Reconocer las prácticas que favorecen acciones de convivencia pacífica, inclusiva y democrática.
- Promover el actuar ético como una forma dinámica, transformadora y constructiva para identificar y atender los presuntos casos de acoso escolar, así como los confirmados.

Para las medidas de no repetición

Cuando se tenga conocimiento de una queja por acoso escolar, el Comité de cultura de paz, realizará una asamblea extraordinaria para:

- Realizar la revisión del plan de acción en cuanto a las estrategias de prevención del plantel educativo contra el acoso escolar, para evaluar su pertinencia y eficacia, así como en la realización de las modificaciones necesarias.
- Buscar el apoyo de instituciones especializadas para reforzar el conocimiento de los integrantes de la comunidad escolar sobre temas relacionados al acoso escolar, convivencia pacífica, inclusiva y democrática.
- Realizar una campaña de concientización que involucre a toda la comunidad escolar para reforzar la sana convivencia y aportar elementos prácticos para la desnaturalización de cualquier forma de violencia.
- Evaluar los mecanismos de denuncia dentro del plantel educativo, con el objetivo de identificar deficiencias y áreas de mejora.

4. Sesiones de trabajo

Con el propósito de analizar el ambiente escolar, el plan de acción y la implementación del protocolo en las acciones de prevención y detección, el Comité sesionará en asambleas de acuerdo con las necesidades del servicio educativo, dentro de un horario acordado que no afecte la jornada laboral y la atención del alumnado, bajo los siguientes criterios:

- La Directora o el Director de la escuela fungirá como presidente (a) de la asamblea.
- El instrumento de trabajo de la asamblea será el plan de acción.
- La información que se trabaje en la asamblea será sustentada, a partir de la documentación y evidencia de las acciones que se obtengan de prevención, detección y medidas de no repetición y bajo ninguna circunstancia se compartirá el nombre de las y los alumnos involucrados en quejas por acoso escolar.

- La asamblea se reunirá de manera ordinaria, mensualmente; y extraordinaria, en los casos que lo amerite.
- Las asambleas ordinarias se realizan, sin necesidad de convocatoria, el primer lunes hábil de cada mes, a partir de septiembre, y hasta la conclusión del ciclo escolar.
- Las asambleas extraordinarias se realizarán a convocatoria del presidente o cuando lo soliciten, por escrito, al menos cinco integrantes del Comité de cultura de paz.
- La mesa de los debates de la asamblea se integrará de la siguiente manera: un presidente, un secretario de actas y acuerdos, y dos escrutadores.
- La asamblea se instalará cuando esté presente el 50% más uno de los integrantes del Comité.
- En caso de no contar con el quórum antes indicado, el presidente podrá solicitar que los presentes acuerden un tiempo de tolerancia para reunirlo.
- Agotado el tiempo de tolerancia, se postergará la asamblea hasta que el presidente convoque a una asamblea de carácter extraordinario.
- Por ningún motivo, la asamblea sesionará sin contar con la presencia del 50% más uno de los integrantes del Comité.
- La asamblea informará a la comunidad escolar, mediante los medios a su alcance, los acuerdos y las acciones a realizar para prevenir y detectar el acoso escolar.
- La asamblea integrará a las acciones acordadas a alumnas y alumnos, maestras y maestros, madres, padres de familia y otros miembros de la comunidad, interesados en participar en la prevención, detección y no repetición del acoso escolar.
- En las reuniones ordinarias de diciembre, abril y julio, la asamblea hará un balance de los acuerdos y acciones realizadas, con la finalidad de definir las áreas de oportunidad para avanzar en la erradicación del acoso escolar.

4.1. De la competencia de la asamblea

Será contribuir en las acciones de prevención, detección y medidas de no repetición del acoso escolar. Para cumplir con lo anterior, la asamblea podrá:

- Identificar las causas del acoso escolar en el plantel educativo.
- Proponer medidas para prevenir y detectar el acoso en la escuela.
- Proponer estrategias para fortalecer las acciones de la prevención, detección y medidas de no repetición del acoso escolar.
- Otras que determine el Comité y que contribuyan a prevenir y erradicar el acoso escolar.

Directorio de instancias de atención al acoso escolar

Existe una red de instituciones encargadas del bienestar emocional, la justicia, la educación y la salud, que tienen como propósito mejorar el sistema de protección de NNAJ, así como prevenir y atender las problemáticas de acoso escolar. Es fundamental fortalecer la coordinación y la colaboración entre ellas y el sector educativo.

Algunas de las dependencias o instancias, a las que se puede recurrir para solicitar apoyo, en casos de acoso escolar en los planteles educativos, son:

Dependencia o Instancia	Servicios que ofrecen	Requisitos de atención
Educatel. Acoso Escolar. Quejas y Denuncias **Número telefónico:** 80-01-12-26-76 **Página electrónica:** https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/educatel-acoso-escolar	Asistir a la ciudadanía con el ingreso de su inconformidad como una alternativa para solucionarla, es atendida por personal especializado.	CURP
Comisión Nacional de Derechos Humanos Periférico Sur #3469, Col. San Jerónimo Lídice ,Alcaldía La Magdalena Contreras, C.P. 10200, CDMX: **Número telefónico:** 55-5229-56-00, extensión 1102. **Página web:** https://www.cndh.org.mx/ **Correo de contacto:** cdhdf@cdhdf.org.mx **Atención en línea:** https://atencionciudadana.cndh.org.mx/	Atender quejas y dar asesoría jurídica, para la defensa de los derechos humanos, en el ámbito de su jurisdicción.	1. Presentar queja por escrito en las instalaciones de la CNDH, por carta o correo electrónico o en línea. En casos urgentes se admitirán las quejas no escritas que se formulen por otro medio de comunicación, como el teléfono; en este caso, únicamente se deberán mencionar los datos mínimos de identificación. Cuando se trate de menores de edad o de personas que no puedan escribir, pueden presentar su queja oralmente. 2. Dirigirse a la CNDH y solicitar expresamente su intervención. 3. Estar firmada o presentar la huella digital de la persona interesada; la CNDH no admite comunicaciones anónimas.
911. Emergencias **Número telefónico:** 911 **Página web:** https://www.gob.mx/911	Atender emergencias médicas, de seguridad y protección civil. Brindar primeros auxilios en las emergencias médicas más frecuentes.	Ubicación exacta del incidente (Calle, número, cruce, colonia y municipio), tipo de emergencia (Qué es lo que sucede), descripción de lo que está sucediendo y nombre.

Dependencia o Instancia	Servicios que ofrecen	Requisitos de atención
Consejo Ciudadano de la Ciudad de México. **Número telefónico:** 55 · 5533 · 5519 Ext. 1101 **Página web:** https://consejociudadanomx.org/ **Correo de contacto:** contacto@consejociudadanomx.org **Línea de seguridad y chat de confianza:** 55-55-33-55-33. **SEDES** **Cuauhtémoc** Calle Amberes No. 54, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México. **Iztapalapa** Av. Luis Hidalgo Monroy No. 100, Col. San Pablo, C.P. 09000, Ciudad de México. **Azcapotzalco** Morelos y Pavón No, Centro de Azcapotzalco, C.P. 02000, Ciudad de México. **Benito Juárez** Tintoreto No. 39, Col. Santa María Nonoalco, C.P. 03700, Ciudad de México.	Dan atención y canalización de emergencias, promueve la cultura de la denuncia; brinda asesoría jurídica y psicológica, desarrolla programas de prevención del delito, así como talleres en Educación Básica, Media Superior y Superior de temas relacionados con las redes sociales, acoso escolar y prevención de conflictos. Actúa como intermediario entre la ciudadanía y las autoridades.	Presentar una solicitud de atención, proporcionar datos personales básicos, describir el motivo de la solicitud y estar dispuesto a cooperar durante el proceso de atención.
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) **Dirección:** Londres No. 247, Col. Juárez, Ciudad de México, Código Postal 06600. **Números telefónicos:** 80-0543-00-33. 55-5262-14-90. **Correo de contacto:** quejas@conapred.org.mx **Página electrónica:** https://www.conapred.org.mx/	Recibir y resolver las quejas por presuntos actos discriminatorios cometidos por particulares o por autoridades federales en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, desarrollar acciones para proteger a la ciudadanía, de toda distinción o exclusión basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, que impida o anule el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.	Presentar solicitud describiendo el incidente o problema de discriminación ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, proporcionar datos personales, como nombre, dirección y número de contacto. En algunos casos, puede ser necesario proporcionar documentación adicional relacionada con el problema reportado.

Dependencia o Instancia	Servicios que ofrecen	Requisitos de atención
Unidad de Atención a la Diversidad Sexual (UNADIS) **Dirección:** Calle Fernando de Alva Ixtlilxóchitl No. 185, Piso 1, Col. Tránsito, C.P. 06820, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. **Números telefónicos:** 55-8957-34-77, extensión 141. **Línea de no discriminación:** 55-5658-11-11. **Atención urgente, información:** 55-2858-62-65. **Canalización y Contención:** 55-4611-88-11. **Página Web:** https://sibiso.cdmx.gob.mx/unadis-diversidad-sexual-y-de-genero **Correo de contacto:** unadis.atencion@gmail.com	Proporcionar la información y la orientación necesarias, especialmente diseñadas para mitigar la condición de vulnerabilidad y desventaja social de las personas de la diversidad sexual y de género, en la Ciudad de México; así como canalizar para su atención.	Pueden asistir por cuenta propia, o bien, ser canalizadas por alguna institución del Gobierno de la Ciudad de México o derivadas de alguna organización de la sociedad civil.
Procuraduría Federal de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes **Dirección:** Prolongación Xochicalco No. 1000, Edificio B, Col. Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México. **Números telefónicos:** 55 3003 2200, extensión 4429. 55 560 40127, extensión 6240. 55 5604 6928. **Correos de contacto:** oliver.castaneda@dif.gob.mx ppdnna@dif.cdmx.gob.mx	Atención y protección de menores en situación de riesgo, asesoría legal para menores y sus familias, seguimiento de casos de abuso, maltrato o abandono infantil, gestión de adopciones y tutelas, apoyo psicológico y emocional para menores y sus familias.	Sólo podrán recibir niñas, niños y adolescentes por disposición de la Procuraduría de Protección correspondiente o de autoridad competente.

Dependencia o Instancia	Servicios que ofrecen	Requisitos de atención
Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM) **Dirección:** Dr. José María Vértiz No. 852, piso 5, Col. Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020, Ciudad de México. **Número telefónico:** 55 5209 8800, extensión 30370. **Página Web:** https://www.gob.mx/conavim **Correo de contacto:** conavim@segob.gob.mx	Realizar acciones específicas en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.	Por medio de correo electrónico solicitar atención.
Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) **Dirección:** Abraham González No. 48 Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06699, Ciudad de México. **Número telefónico:** 55-5728-73-00. **Página Web:** https://www.gob.mx/sipinna **Correo de contacto:** atencionciudadana@segob.gob.mx	Garantiza y protege los derechos de la infancia y adolescencia mediante servicios como prevención de la violencia, protección y asistencia en situaciones de riesgo, apoyo psicológico y social, promoción de derechos, prevención del trabajo infantil, atención a víctimas de delitos, entre otros.	Por medio de correo electrónico solicitar atención.
Sistema Nacional para el Desarrollo Integral para la Familia (SNDIF) **Dirección:** Emiliano Zapata No. 340, Col. Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03310, Ciudad de México. **Número telefónico:** 55-3003-22-00, extensiones 3700 y 3702. **Página Web:** https://www.gob.mx/difnacional **Correo de contacto:** atencion_ciudadana@dif.gob.mx	Desarrollar acciones para la protección integral de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.	Por medio de correo electrónico solicitar la atención.

Dependencia o Instancia	Servicios que ofrecen	Requisitos de atención
Centro de Atención Múltiple No. 101 (Clínica de Conducta) **Dirección:** Presidente Masaryk, I Sección, Col. Polanco, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México. **Número telefónico:** 55 5801 0225 **Correo de contacto:** e09dml0122h@aefcm.gob.mx	Brindar atención, a través de programas psicológicos, para problemas de conducta de niñas, niños y adolescentes, en vinculación con las Unidades de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI), en las escuelas que cuentan con este servicio. Orientar a directivos para la atención de estudiantes con necesidades de apoyo en su conducta, en caso de no contar con UDEEI.	Como primera acción, será necesario contactar a la Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI), de la escuela en cuestión, para su derivación a la Clínica de la Conducta.
Policía Cibernética **Dirección:** Liverpool No.136, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06600, Ciudad de México. **Para realizar reportes y solicitar apoyo:** **Teléfono:** 55 5242 5100 ext. 5086 **Correo:** policia.cibernetica@ssc.cdmx.gob.mx **En caso de requerir pláticas informativas de prevención:** **Teléfono:** 55 5242 5100 ext. 5666 **Correo:** prevencion.cibernetica@ssc.cdmx.gob.mx **Horario de atención:** 9:00 a 16:00 hrs	Atender reportes y denuncias que la ciudadanía detecta en la red pública de Internet. Brindar pláticas informativas, presenciales y en línea, de distintos temas cibernéticos actuales. Ofrecer atención ciudadana sobre el uso seguro y responsable de las herramientas tecnológicas.	Enviar un correo electrónico.
Centro de Atención a las Mujeres LUNAS de la Secretaría de las Mujeres **Número telefónico:** 5- 5512-28-36, extensión 502. **Página electrónica:** https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/lunas Cuenta con 27 lunas distribuidas en las 16 alcaldías. **Horario de atención:** Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.	Proporcionar asesoría y acompañamiento psicológico y jurídico a las mujeres que viven cualquier tipo de violencia. Brinda información y canalización en temas de derechos sexuales y reproductivos, interrupción legal del embarazo (ILE) y desarrollo económico.	Enviar un correo electrónico solicitando la atención de pláticas de prevención de acoso escolar.

Dependencia o Instancia	Servicios que ofrecen	Requisitos de atención
Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) **Página electrónica:** https://pilares.cdmx.gob.mx/ Consultar en página electrónica las diferentes sedes.	Forman parte de una política educativa comunitaria e integral para regenerar el tejido social en zonas prioritarias, mediante la participación de sus habitantes, sin importar su condición social y económica o sus creencias culturales. Brindan atención psicológica.	N/A
Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) **Dirección:** Calle Gral. Prim 10, Colonia Centro, Cuauhtémoc, C.P. 06000, Ciudad de México. **Teléfono de atención ciudadana:** 55 5341 3010 / 55 4600 8233 **Correo electrónico:** quejas.copred@cdmx.gob.mx **Página web:** https://www.copred.cdmx.gob.mx/ **Horario de atención:** 9:00 a 15:00 hrs. Lunes a viernes	Prevenir y eliminar la discriminación en la CDMX a través del análisis y evaluación de la política pública, legislativa y los entes públicos, y la atención a la ciudadanía, con el fin de generar un cambio social a favor de la igualdad y la no discriminación, mediante el trabajo con los diferentes sectores de la sociedad.	Enviar un correo electrónico indicando la problemática del caso, la institución atiende casos de discriminación, pero dependiendo del origen del mismo se canalizará a la dependencia correspondiente.

Anexos

ANEXO 1

ACTA DE HECHOS

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DE _____ EN LAS INSTALACIONES QUE OCUPA EL PLANTEL EDUCATIVO _____, CON CLAVE DE CENTRO DE TRABAJO _____, CON TURNO _____, UBICADA EN CALLE _____, COLONIA _____ CÓDIGO POSTAL _____, ALCALDÍA _____, Y ANTE LA PRESENCIA DEL (LA) PROFR. _____ DIRECTOR (A) DE LA ESCUELA QUIEN ACTÚA CON LOS DECLARANTES Y TESTIGOS DE ASISTENCIA QUE FIRMAN AL MARGEN Y AL CALCE DEL PRESENTE DOCUMENTO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 73 Y 74 FRACCIÓN VII, DE LA LEY GENERAL DE EDUCACIÓN Y APARTADO DE INTERVECIÓN INCISO J), DEL PROTOCOLO PARA LA ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN ESCUELAS PÚBLICAS Y PARTICULARES DE EDUCACIÓN BÁSICA, ESPECIAL Y PARA ADULTOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO, SE PROCEDE A INSTRUMENTAR LA PRESENTE ACTA, CON MOTIVO DEL PROBABLE CASO DE ACOSO ESCOLAR, QUE SE GENERÓ EN CONTRA DE LA O EL ALUMNO (S) _____ _____, POR LO QUE SE PROCEDE HACER CONSTAR QUE SE ENCUENTRAN PRESENTE EL (LA) C. _____ _____ _____ QUIEN SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL NÚMERO __ _____, EMITIDA POR _____ _____ _____, EN LA CUAL APARECE UNA FOTOFRAFÍA LA QUE COINCIDE CON LOS RASGOS FISONÓMICOS DEL DEPONENTE Y UNA VEZ APERCIBIDO (A) DE LAS PENAS QUE INCURREN LOS FALSOS DECLARANTES, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 247 FRACCIÓN I, DEL CÓDIGO PENAL FEDERAL; Y PROTESTANDO CONDUCIRSE CON LA VERDAD. MANIFIESTA POR SUS GENERALES LLAMARSE COMO HA QUEDADO ESCRITO, SER DE _____ AÑOS DE EDAD, ESTADO CIVIL _____ , QUE ES ORIGINARIO (A) DE _____, CON DOMICILIO ACTUAL EN _____ _____ _____, NÚMERO TELÉFONICO _____ DE OCUPACIÓN _____, Y RESPECTO AL MOTIVO DE SU COMPARECENCIA EN ESTE PLANTEL ES PARA MANIFESTAR LO SIGUIENTE: ---------- ----------

D E C L A R A

QUE_____ _____

(Citar textualmente la narración de la persona que denuncia el probable caso de acoso escolar, anotando las conductas y acciones de la persona generadora hacia la persona

*receptora; así como las **circunstancias de modo, tiempo y lugar.** Evitar calificaciones, suposiciones, rumores o datos que no consten que hayan sucedido).*

A CONTINUACIÓN EL (LA) C. _____, QUE SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL NÚMERO _____, EMITIDA POR _____ _____, EN LA CUAL APARECE UNA FOTOFRAFÍA LA QUE COINCIDE CON LOS RASGOS FISONÓMICOS DEL DEPONENTE Y UNA VEZ APERCIBIDO (A) DE LAS PENAS QUE INCURREN LOS FALSOS DECLARANTES, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 247 FRACCIÓN I, DEL CÓDIGO PENAL FEDERAL; Y PROTESTANDO CONDUCIRSE CON LA VERDAD. MANIFIESTA POR SUS GENERALES LLAMARSE COMO HA QUEDADO ESCRITO, SER DE _____ AÑOS DE EDAD, ESTADO CIVIL _____ , QUE ES ORIGINARIO (A) DE _____, CON DOMICILIO ACTUAL EN _____ _____, NÚMERO TELÉFONICO _____ DE OCUPACIÓN _____, Y RESPECTO AL MOTIVO DE SU COMPARECENCIA EN ESTE PLANTEL ES PARA DECLARAR LO SIGUIENTE: ----------

D E C L A R A

QUE_____
_____
_____

*(Citar textualmente la narración de la persona que denuncia el probable caso de acoso escolar, anotando las conductas y acciones de la persona generadora hacia la persona receptora; así **como las circunstancias de modo, tiempo y lugar.** Evitar calificaciones, suposiciones, rumores o datos que no consten que hayan sucedido).*

ENSEGUIDA, LOS CC. _____ Y _____ EN SU CALIDAD DE TESTIGOS DE ASISTENCIA HACEN CONSTAR MEDIANTE SU FIRMA, EN TODAS Y CADA UNA DE SUS PARTES QUE HAN ESTADO PRESENTES Y ESCUCHANDO LO MANIFESTADO POR LOS DECLARANTES _____ Y _____ POR LO QUE EL (LA) PROF (A). _____, ACUERDA: ----------

QUE VISTO LO ASENTADO, PROCÉDASE A DAR LA DEBIDA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LA DENUNCIA DEL PROBABLE CASO DE ACOSO ESCOLAR, APEGANDO LAS ACTUACIONES A LO ESTABLECIDO EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; LA LEY GENERAL DE EDUCACIÓN; *EL PROTOCOLO PARA LA ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN ESCUELAS PÚBLICAS Y PARTICULARES DE EDUCACIÓN BÁSICA, ESPECIAL Y PARA ADULTOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO,* Y DEMÁS NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE, POR LO QUE SE DETERMINA: INTÉGRESE A LA PRESENTE ACTA FOTOCOPIAS DEBIDAMENTE COTEJADAS DE LAS IDENTIFICACIONES PERSONALES DE QUIENES EN LA PRESENTE HAN INTERVENIDO Y DETERMINA, INTÉGRESE EN EL EXPEDIENTE DE ACTUACIONES, COMO

PARTE DE LOS ELEMENTOS RECABADOS EN LA INDAGATORIA; PARA SU VALORACIÓN Y EFECTOS QUE PROCEDAN, POR LO QUE SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE DILIGENCIA SIENDO LAS _____ HORAS CON _____ MINUTOS DE LA FECHA DE SU FORMULACIÓN.

SELLO OFICIAL

SERVIDOR PÚBLICO QUE ACTÚA:

_____
PROFR. (A) _____
DIRECTOR (A)

TESTIGOS DE HECHOS

_____ _____
NOMBRE Y FIRMA **NOMBRE Y FIRMA**

TESTIGOS DE ASISTENCIA

_____ _____
NOMBRE Y FIRMA **NOMBRE Y FIRMA**

AVISO DE PRIVACIDAD

La Dirección General de Operación de Servicios Educativos y la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Transparencia a través de la Unidad de Atención al Maltrato y Abuso Sexual Infantil de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México en el ámbito de sus atribuciones, son responsables del tratamiento de los datos personales que se proporcionen. La información que se reciba y se genere por la aplicación del presente protocolo, quedará sujeta a las disposiciones contenidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en la Ley General de Archivos, además de las disposiciones federales y locales en la materia, el cual puede ser consultado en los siguientes enlaces:

Integral:
https://www.aefcm.gob.mx/proteccion-datos-personales/CAJ/archivos-2024/2024-05-31/actadehehosintegral.pdf
Simplificado:
https://www.aefcm.gob.mx/proteccion-datos-personales/CAJ/archivos-2024/2024-05-31/actadehehosimplificado.pdf

ANEXO 2

Bitácora

Fecha: _____

Escuela:_____CCT._____

Turno: _____

Nombre del (la) alumno (a): _____

Grado y grupo: _____

Descripción del hecho (de la incidencia)
(Registrar la información de acuerdo con lo referido por el (la) alumno (a), madre, padre de familia o tutor, tomando en cuenta lo observado por el (la) docente, y rescatando elementos de modo(cómo), tiempo (cuándo) y lugar (dónde). Las situaciones susceptibles de registrarse en el presente formato son: ▸ *Incidencias relacionadas con la conducta del alumnado (agresiones, riñas, conductas de violencia aisladas, conductas reactivas, entre otras).* ▸ *Reportes por presuntos casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en el contexto escolar (ASIAEM).* ▸ *Accidentes.* ▸ *Portación de objetos que distraigan la atención del (la) alumno (a), o pongan en riesgo su integridad y la de los miembros de la comunidad educativa.* ▸ *Incidencias relacionadas con el estado de salud del (la) alumno (a), tales como (enfermedad, padecimientos, reacciones alérgicas, manifestaciones relacionadas al padecimiento de la o el alumno, accidentes en el control de esfínteres, entre otras).* ▸ *Eventos de violencia promovidos por algún integrante de la comunidad educativa.*
Acciones implementadas para su atención inmediata
(Describir aquellas acciones que el docente realizó para brindar una atención inmediata al evento presentado, garantizando en todo momento, la salvaguarda de la integridad de la comunidad educativa (alumnado, docentes, madres, padres de familia o tutores), en apego a la normatividad vigente (retomar lo establecido en: Marcos para la Convivencia, Protocolos de prevención y atención de las violencias en la escuela, Protocolo para la protección y cuidado de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, en la revisión de útiles, protocolo para la activación de VA SEGURO).

Observaciones y/o comentarios por parte la madre, padre de familia o tutor

_____	_____	_____
Nombre y firma del docente	Nombre y firma de la madre, padre de familia o tutor	Vo. Bo. de la Autoridad Escolar Nombre, firma y sello del plantel

**El registro se realizará el día en el que se presenten los hechos. Se entregará a la Autoridad Escolar, en esa misma fecha.*

Ir al índice

ANEXO 3

Acuse de conocimiento del Protocolo para la erradicación del acoso escolar en escuelas públicas y particulares incorporadas de educación básica, especial y para adultos en la Ciudad de México, para madres, padres de familia o tutores responsables de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Ciudad de México, a _____ de _____ de 20 ____

Nombre de la escuela: _____

CCT: _____ Turno: _____

Yo _____,____

(nombre completo)

Madre, padre de familia o tutor del (de la) alumno (a):_____
_____ Grado y grupo _____
acuso de tener conocimiento de la información referente al **Protocolo para la erradicación del acoso escolar en escuelas públicas y particulares incorporadas de educación básica, especial y para adultos, en la Ciudad de México.**

Que conozco y entiendo cuáles son las acciones y responsabilidades de las figuras educativas, madres, padres de familia o tutores, para erradicar el acoso escolar en los planteles de Educación Básica (Preescolar, Primaria y Secundaria), con relación a su **prevención, atención y medidas de no repetición.**

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

_____

Firma de la madre, padre de familia o tutor

ANEXO 4

Compromiso de corresponsabilidad de la madre, padre de familia o tutor, para la erradicación del acoso escolar.

Yo _____

(nombre completo)

madre, padre o tutor de_____

(nombre(s) y apellidos de la o el estudiante)

Declaro que se hizo de mi conocimiento el **Protocolo para la erradicación del acoso escolar en escuelas públicas y particulares incorporadas de educación básica, especial y para adultos en la Ciudad de México.**

Conozco y entiendo cuál es el comportamiento que se espera de mi hijo (a) y comprendo que mi participación activa y entusiasta en su educación, le permitirá tener un adecuado desempeño escolar, desarrollo integral y bienestar.

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

- Motivar a mi hija (o), para que sea un miembro pacífico y respetuoso de la comunidad escolar.
- Analizar con mi hija (o) la Carta de Derechos y Deberes de las y los estudiantes, las Faltas y Acciones Formativas.
- Participar en las reuniones a las que me convoque la escuela como madre, padre de familia o tutor, y en los programas y actividades en las que la o el estudiante esté involucrada(o).
- Asegurar que mi hija (o) llegue puntual a la escuela todos los días y con los materiales básicos necesarios para un buen desempeño.
- Tener un trato y escucha asertiva y respetuosa con docentes, directivos y personal de la escuela; así como evitar cualquier expresión denigrante, ya sea física o verbal, a los miembros de la comunidad escolar.
- Proporcionar a mi hija (o) un ambiente seguro en casa, libre de violencia.
- Organizar la vida familiar, de tal manera que mi hija (o) pueda cumplir con los horarios de descanso adecuados, conforme a su edad.
- Destinar al menos 20 minutos al día leyendo con mi hija o hijo.
- Escuchar a mi hija o hijo, sobre lo que quiera relatar de su experiencia diaria en la escuela.
- Supervisar y acompañar para asegurar que mi hija (o) navegue de forma segura en el Internet y utilice las TIC bajo supervisión, conversando con ella (él) sobre los riesgos que pueden existir en la Web.
- Fomentar que mi hija (o) no participe en retos virales difundidos por redes sociales y que pongan en riesgo su seguridad física, psicológica y económica o la de mi familia.
- No difundir por algún tipo de medio electrónico y redes sociales, información falsa sobre cualquier miembro de la comunidad educativa.

- Garantizar que mi hija (o) no organice ni participe en peleas dentro o fuera del plantel escolar.
- Proporcionar a la escuela todos los datos personales de mi hija o hijo, de manera oportuna y veraz, al momento de inscribirlo (a) a la escuela, así como los números telefónicos e información para contactarme, en caso de emergencia.
- Avisar a la escuela si hay algún cambio significativo en la salud, bienestar o comportamiento de mi hija (o), que afecte su integridad física, social o psicológica.
- Atender y colaborar con la escuela en la atención de los problemas que afecten a mi hija (o).
- Participar y colaborar en acciones que la escuela organice para la prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición.
- Participar en los procesos de formación que convoque la escuela, para mejorar la convivencia escolar.

Toma conocimiento:

_____	_____
Firma de la madre, padre de familia o tutor	**Nombre, firma y sello del directivo escolar**

ANEXO 5

Compromiso del (la) alumno (a), a favor de la erradicación del acoso

Yo _____

(nombre completo de la o el estudiante)

Manifiesto que he leído el **Protocolo para la erradicación del acoso escolar en escuelas públicas y particulares incorporadas de educación básica, especial y para adultos, en la Ciudad de México.**

En relación con mi conducta, sé que tengo la obligación de: Conocer y reflexionar acerca del protocolo; así como que, si mi conducta se contrapone a una convivencia pacífica, democrática e inclusiva, tendré que realizar acciones formativas que contribuyan en la mejora de mi conducta y desarrollo integral.

Mis compromisos a favor de una convivencia escolar pacífica, inclusiva y democrática son:

- Respetar los derechos y la dignidad de las y los demás.
- Participar en acciones que la escuela organice para la prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición.
- Compartir diariamente con mi madre, padre de familia o tutor, lo que viví y aprendí en la escuela.
- Compartir diariamente con mi madre, padre de familia o tutor, lo aprendido en Internet o respecto al uso de las tecnologías, evitando riesgos.
- Aceptar las acciones formativas que correspondan como consecuencia de una conducta contraria a la convivencia pacífica, armónica, inclusiva y democrática.
- No participar ni ser testigo de actos de acoso escolar.
- No participar en retos virales difundidos por redes sociales y que pongan en riesgo mi seguridad física, psicológica y económica o la de mi familia.
- No organizar ni participar en peleas o actos de violencia, dentro o fuera del plantel escolar.

Toma conocimiento:

_____ **Firma de la alumna o el alumno**

_____ **Nombre, firma y sello del Directivo Escolar**

ANEXO 6

Minuta de atención a madres, padres de familia o tutores

Fecha: _____

Escuela:_____

CCT. _____, Turno: _____

Nombre de madre, padre de familia o tutor: _____

Nombre del (la) alumno (a): _____

Grado y grupo: _____

Participantes	Motivo de la minuta
(Se deberán colocar nombres completos, así como la función, cargo o parentesco, en el caso de madres, padres de familia o tutores).	*(El formato puede ser utilizado para el registro de información diversa: primera atención respecto a la problemática y/o incidencia reportada por la madre, padre de familia o tutor; seguimiento al caso; se informa la conclusión de la atención; etc. En caso de verse involucrado (a) algún (alguna) alumno (a) o servidor público, registrar sus datos en este apartado). Ejemplo:* *Atención a la queja por parte de la C._____ madre, padre de familia o tutor, del (de la) alumno (a) _____ del grupo _____.*

Descripción de los hechos

(Sistematizar la información de acuerdo con lo referido por la madre, padre de familia o tutor; rescatando elementos de modo, tiempo y lugar de la problemática o incidencia reportada).

Acuerdos y compromisos contraídos por la escuela para la atención de la queja, problemática o incidencia (colocar según sea el caso).	**Acuerdos y compromisos contraídos por la madre, padre de familia o tutor, en seguimiento a la queja, problemática o incidencia** (colocar según sea el caso).

Nombre y firma de los participantes (se deberá colocar nuevamente cargo y función; y de parentesco en caso de madres, padres de familia o tutores).

Nombre	Cargo o función/ Parentesco	Firma

ANEXO 7

Conformidad de madres, padres de familia o tutores

Fecha: _____

Escuela: _____

CCT. _____ Turno: _____

Nombre de madre, padre de familia o tutor: _____

Nombre del (la) alumno (a): _____

Grado y grupo: _____

Breve descripción de la queja

(Se proporciona información relacionada con la incidencia y/o problemática presentada, describiendo modo, tiempo y lugar).

Manifestación de conformidad

Se realizará de puño y letra por parte de la madre, padre de familia o tutor; ejemplo:

Yo _____ madre, padre de familia, tutor (a) del (la) alumno (a) _____, del grupo _____, estoy conforme con la atención brindada por parte de la autoridad escolar _____, (función o cargo) _____ en atención a la queja/incidencia presentada, toda vez que se me han informado las acciones realizadas, para su oportuna atención.

_____

Firma de la madre, padre de familia o tutor

ANEXO 8

Formato de reporte de incidencias relevantes					
1. CCT		**2. Tipo de reporte**		**3. Folio**	
I.Datos del Reporte					
4. Fecha del reporte inicial			**5. Hora del reporte**		
6. Prioridad					
7. Nombre de la persona que reporta					
8. Tipo de afectación			**9. Tipo de incidencia**		
10. Función de las persona(s) afectada(s)			**11. Nombre de las persona(s) afectada(s)**		
12. Edad de las persona(s) afectada(s)			**13. Grado de las persona(s) afectada(s)**		
14. Grupo de las persona(s) afectada(s)					
15. Infraestructura o servicio afectado					
II. Datos de identificación del plantel					
16. Unidad Administrativa			**17. Nivel educativo**		
18. Dirección Operativa o Regional					
19. Nombre de la Escuela			**20. Alcaldía**		
21. Turno					

Glosario

Acta de Hechos (Acta Circunstanciada)[27]: Documento que se utiliza para asentar determinados hechos, con la finalidad de que quede constancia de estos para los efectos legales a que haya lugar; contiene las firmas de conocimiento de los involucrados en los hechos y las de al menos dos testigos de asistencia.

Autocuidado: Acciones preventivas que una persona realiza con el fin de reducir riesgos para ella, su familia y su comunidad, antes de que suceda un fenómeno perturbador antropogénico o natural.

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México: La Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, cuyo objetivo es brindar el servicio educativo de nivel básico y normal, incluyendo la educación especial, indígena y para adultos en la Ciudad de México.

Autoridades escolares: Personal que lleva a cabo funciones de dirección o supervisión en los sectores, zonas o planteles educativos de la Ciudad de México.

Comunidad escolar: Se integra por las y los educandos de un plantel educativo, madres, padres de familia o tutores, y las figuras educativas.

Conciliación escolar: Herramienta por medio de la cual, dos o más partes en conflicto, por voluntad propia, se reúnen con la ayuda de una persona que funge como facilitador o conciliador, y que apoya la comunicación, entre personas adultas y menores de edad, para solucionar un desacuerdo o inconformidad.

Consejo Técnico Escolar (CTE): Órgano colegiado de mayor decisión técnico pedagógica de cada escuela de Educación Básica, encargado de tomar y ejecutar decisiones enfocadas a alcanzar el máximo logro de los aprendizajes de todos los alumnos de la misma. Está integrado por el director y todos los docentes frente a grupo, que se encuentran directamente relacionados con los procesos de enseñanza y aprendizaje de los alumnos.

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

Cultura de paz[28]: La cultura de paz es un concepto que engloba valores, actitudes y comportamientos que promueven la no violencia, el respeto, la tolerancia, la equidad y la justicia. Se trata de un enfoque educativo que busca formar ciudadanos comprometidos con la construcción de una sociedad pacífica y sostenible.

---

27 Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de noviembre de 2020 https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5604301&fecha=05/11/2020#gsc.tab=0

28 NEM. (2023, 25 octubre). Conoce la nueva escuela mexicana: fomentando la cultura de paz. Nueva Escuela Mexicana. https://nuevaescuelamexicana.org/nueva-escuela-mexicana-cultura-de-paz/

Debida diligencia: Implica la prevención razonable, la investigación exhaustiva, la sanción proporcional, el respeto de los derechos humanos y procesales de las partes, y la reparación suficiente por parte de las autoridades.

Derecho a la educación: Derecho fundamental consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La Ley General de Educación establece que "toda persona tiene derecho a la educación, el cual es un medio para adquirir, actualizar, completar y ampliar sus conocimientos, capacidades, habilidades y aptitudes que le permitan alcanzar su desarrollo personal y profesional; como consecuencia de ello, contribuir a su bienestar, a la transformación y el mejoramiento de la sociedad de la que forma parte".

Educación Básica: Tipo de educación obligatoria en el Sistema Educativo Nacional, compuesta por los niveles Inicial, Preescolar, Primaria y Secundaria, y abarca los servicios indicados en el artículo 37 de la Ley General de Educación.

Educación humanista: Criterio de la educación que fomenta el aprecio y respeto por la dignidad de las personas, sustentado en los ideales de fraternidad e igualdad de derechos, promoviendo el mejoramiento de la convivencia humana y evitando cualquier tipo de privilegio de razas, religión, grupos, sexo o de personas.

Educando(s): Niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ) matriculados en cualquier plantel educativo que preste servicios de Educación Básica.

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

Figuras educativas: Personal con funciones de docencia, dirección, supervisión, de asesoría técnica pedagógica (ATP), personal de apoyo y asistencia a la educación, y otras figuras dentro del plantel educativo.

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

Habilidades cognitivas: Capacidad de solucionar problemas a partir del análisis y comprensión de la información haciendo uso de la percepción, la interpretación y la abstracción.

Habilidades socioemocionales: Son capacidades para identificar y transformar emociones, sentimientos, pensamientos y conductas que nos permiten relacionarnos de forma sana con las demás personas, tomar decisiones responsables y alcanzar metas personales, entre otros aspectos.[29]

29 Foro Magisterial "Las habilidades socioemocionales, herramientas para el desarrollo humano en la educación" (2019, 26 junio) (S/f). Recuperado el 5 de junio de 2024, de https://cespd.edomex.gob.mx/sites/cespd.edomex.gob.mx/files/files/IVForoMagisterial/2_HSE_Susana_Villeda.pdf

Inclusión: Criterio de la educación que toma en cuenta las diversas capacidades, circunstancias, necesidades, estilos y ritmos de aprendizaje de las y los educandosy así, eliminar las distintas Barreras para el Aprendizaje y la Participación (BAP), para lo cual, adoptará medidas en favor de la accesibilidad y los ajustes razonables.

Interés superior de la niñez: Las niñas y los niños tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez. Por su parte, el artículo 3o. constitucional establece que "el Estado priorizará el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el acceso, permanencia y participación en los servicios educativos".

Mediación educativa: Estrategia de prevención y resolución pacífica de los conflictos que puedan llegar a surgir en el ámbito escolar, la cual ofrece a madres, padres de familia o tutores, personal docente, administrativo, de apoyo y asistencia a la educación, y autoridades escolares y educativas, la oportunidad de decidir voluntariamente resolver el conflicto, con la intervención de una tercera parte neutral que abone, a través del diálogo, a la construcción de acuerdos de voluntades que sean satisfactorios, duraderos y que contribuyan a generar un ambiente sano y pacífico de convivencia.

Medidas de no repetición: Acciones positivas encaminadas a evitar que se repitan las violaciones al derecho a un ambiente libre de violencia, y que se implementen una vez que haya ocurrido un acto de acoso escolar.

Negligencia: Se da en aquellos casos en los que el responsable no deseaba la realización del perjuicio, no obstante, causa un daño incumpliendo con una obligación de cuidado a su cargo. Por lo tanto, para que exista responsabilidad, es necesario que el daño ocasionado esté acompañado de un deber de cuidado del responsable sobre la víctima.

Nueva Escuela Mexicana: Concepción de la escuela que busca la equidad, la excelencia y la mejora continua en la educación, para lo cual coloca al centro de la acción pública el máximo logro educativo de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes. Tendrá como objetivos el desarrollo humano integral de la y el educando, reorientar el Sistema Educativo Nacional, incidir en la cultura educativa mediante la corresponsabilidad e impulsar transformaciones sociales dentro de la escuela y en la comunidad.

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

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

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

Secretaría: Secretaría de Educación Pública de la Administración Pública Federal.

Sistema Educativo Nacional: Conjunto de actores, instituciones y procesos para la prestación del servicio público de la educación que imparta el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, desde la Educación Básica hasta la Superior; así como por las relaciones institucionales de dichas estructuras y su vinculación con la sociedad mexicana, sus organizaciones, comunidades, pueblos, sectores y familias.

Trabajo colegiado: Medio cuyo fin es formar equipo con las diferentes figuras educativas que, desde el ámbito de su competencia, coadyuven en corresponsabilidad, generando mediante el diálogo igualitario, los acuerdos, las medidas específicas y las metas para el aseguramiento de los propósitos educativos y, particularmente, la salvaguarda del alumnado que asiste al plantel.

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

Referencias

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. (2024). ***Guía operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica, especial y para adultos de escuelas públicas en la Ciudad de México.*** https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGPPEE/archivos-2024/guia-operativa-basica-especial-adultos-publicas-2024.pdf

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. (2024). ***Guía operativa para la organización y funcionamiento de los servicios de educación básica para escuelas particulares en la Ciudad de México, incorporadas a la SEP.*** https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGPPEE/archivos-2024/guia-operativa-basica-especial-adultos-particulares_2024.pdf

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. (s.f.). ***Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Preescolar de la Ciudad de México.*** www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-preescolar-ciudad-mexico.pdf

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. (s.f.). ***Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Primaria de la Ciudad de México.*** www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-primaria-ciudad-mexico.pdf

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. (s.f.). ***Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Secundaria de la Ciudad de México.*** www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGOSE/archivos-2023/2023-08-22/marco-para-la-convivencia-escolar-secundaria-ciudad-mexico.pdf

Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. (s. f.-a). ***Guía para el uso responsable y seguro de las tecnologías de la información y la comunicación En las escuelas públicas y privadas de educación básica, adscritas o incorporadas a la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.*** https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGPPEE/archivos-2022/guia-uso-responsable-seguro-tecnologias-informacion-comunicacion-escuelas-publicas-privadas-educacion-basica-adscritas-incorporadas-aefcm.pdf

Autoridad Educativa Federal de la Ciudad de México. (s. f.). ***Protocolos de prevención y atención de las violencias en la escuela.*** https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/CAJ/archivos-2023/Protocolos_de_Prevencion_y_Atencion_de_las_Violencias_en_la_Escuela.pdf

Diario Oficial de la Federación. (2023, 7 diciembre). ***Acuerdo número 14/12/23 por el que se emiten los lineamientos para el Protocolo de Erradicación del acoso escolar en educación básica*** (preescolar, primaria y secundaria). https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5710684&fecha=07/12/2023#gsc.tab=0

Diario Oficial de la Federación. (2020, 5 noviembre). ***Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales para la realización del proceso de fiscalización.*** https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5604301&fecha=05/11/2020#gsc.tab=0

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2024, febrero). ***Ciberacoso: Qué es y cómo detenerlo Lo que los adolescentes quieren saber acerca del ciberacoso.*** https://www.unicef.org/es/end-violence/ciberacoso-que-es-y-como-detenerlo

Foro Magisterial ***"Las habilidades socioemocionales, herramientas para el desarrollo humano en la educación"*** (2019, 26 junio) (S/f). Recuperado el 5 de junio de 2024, de https://cespd.edomex.gob.mx/sites/cespd.edomex.gob.mx/files/files/IVForoMagisterial/2_HSE_Susana_Villeda.pdf

Ley general de educación. (2019, 30 septiembre). Diario Oficial de la Federación. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf

Ley general de los derechos de niñas, niños y adolescentes. (2014, 4 diciembre). https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf

Mora Salas, M. (2015). ***Cohesión social: balance conceptual y propuesta teórico-metodológica.*** https://www.coneval.org.mx/informespublicaciones/informespublicaciones/documents/cohesion_social_balance_conceptual.pdf

Modelo integral para la convivencia en educación inicial, básica y especial en la Ciudad de México. (s. f.). https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/CAJ/archivos/modelo_Integral_convivencia.pdf

Morales, M. (2023, 14 septiembre). ***10 estrategias para promover una cultura de paz en la escuela.*** https://libros-conaliteg-sep.com.mx/10-estrategias-para-promover-una-cultura-de-paz-en-la-escuela/?expand_article=1&expand_article=1

NEM. (2023, 25 octubre). ***Conoce la nueva escuela mexicana: fomentando la cultura de paz. Nueva Escuela Mexicana.*** https://nuevaescuelamexicana.org/nueva-escuela-mexicana-cultura-de-paz/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023, 20 abril). ***Nuevos datos revelan que en el mundo uno de cada tres adolescentes sufre acoso escolar.*** https://www.unesco.org/es/articles/nuevos-datos-revelan-que-en-el-mundo-uno-de-cada-tres-adolescentes-sufre-acoso-escolar

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). ***Más allá de los números: poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar.*** https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378398/PDF/378398spa.pdf.multi

Organización de las Naciones Unidas. (2015). ***Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.*** https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

Organización de las Naciones Unidas. (2015). ***Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.*** https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020, 30 enero). ***La escuela cómo espacio de construcción de paz y no violencia.*** https://www.unesco.org/es/articles/la-escuela-como-espacio-de-construccion-de-paz-y-no-violencia

Rodríguez, G. (2023). ***La Nueva Escuela Mexicana.*** La Jornada. https://www.jornada.com.mx/2023/04/07/opinion/010a2pol

Secretaría de Educación Pública. (2023). ***Manual para la elaboración del protocolo local de erradicación del acoso escolar en educación básica.*** https://escuelalibredeviolencia.sep.gob.mx/acosoescolar

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

Secretaría de Educación Pública. (2020). ***Fichero de actividades didácticas.*** https://aprendeencasa.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2022/11/W_FICHERO_27_X_21_CM_2022_IMPRESION_REVISION.pdf

Secretaría de Educación Pública. (2020b). ***La escuela como espacio de participación infantil y adolescente para la formación ciudadana.*** https://www.educacionbc.edu.mx/departamentos/partsocial/archivos2020/convivencia%20escolar/La_escuela_espacio_de_participacion.pdf

Secretaría de Educación Pública. (2024, 8 abril). ***Acuerdo número 05/04/24 por el que se emiten los lineamientos para la integración, operación y funcionamiento de los Consejos Técnicos Escolares de Educación Básica.*** Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5722476&fecha=08/04/2024#gsc.tab=0

Secretaría de Educación Pública. (2019, 8 febrero). ***Manual de Organización General de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.*** Diario Oficial de la Federación. https://www2.aefcm.gob.mx/ley_transparencia-gob/PNT/III/DGENAM/manual-de-organizacion-dgenam.pdf

Transitorios

Primero

- El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la página electrónica institucional, en el apartado de Normateca Interna de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

Segundo

- Todas aquellas disposiciones que se contrapongan al presente Protocolo quedarán sin efectos a partir de su entrada en vigor.

Tercero

- Una vez entrado en vigor el presente Protocolo, la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México deberá armonizar su marco normativo en materia de erradicación del acoso escolar.