



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 01 de octubre de 2026

Tomo III

Número 180 extraordinario

Décima Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE NOMBRA A LA PERSONA QUE OCUPARÁ LA TITULARIDAD DE LA TESORERÍA MUNICIPAL. MISMO QUE FUE APROBADO EN LA TRIGÉSIMA TERCERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO PARA EL PERIODO 2024-2027. CELEBRADA EL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.-----PÁGINA.-2

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE QUINTANA ROO. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN PRIMARIA, ATENCIÓN (DETECCIÓN, NOTIFICACIÓN, INTERVENCIÓN Y SEGUIMIENTO) Y MEDIDAS DE NO REPETICIÓN (PREVENCIÓN SECUNDARIA) PARA LA ERRADICACIÓN DEL MALTRATO EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO-----PÁGINA.-6

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE QUINTANA ROO. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN PRIMARIA, ATENCIÓN (DETECCIÓN, INTERVENCIÓN, NOTIFICACIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO) Y MEDIDAS DE NO REPETICIÓN (PREVENCIÓN SECUNDARIA) PARA LA ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO-----PÁGINA.-103

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE QUINTANA ROO. PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-196

MUNICIPIO DE PLAYA DEL CARMEN. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBA EL PROGRAMA DE ESTÍMULOS PARA OTORGAR UN SUBSIDIO DEL 50% EN EL PAGO DEL DERECHO MUNICIPAL CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE MANEJO PARA PERSONAS JÓVENES DE ENTRE LOS 18 Y 29 AÑOS RESIDENTES EN EL MUNICIPIO DE PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO, CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA JUVENTUD.-----PÁGINA.-260

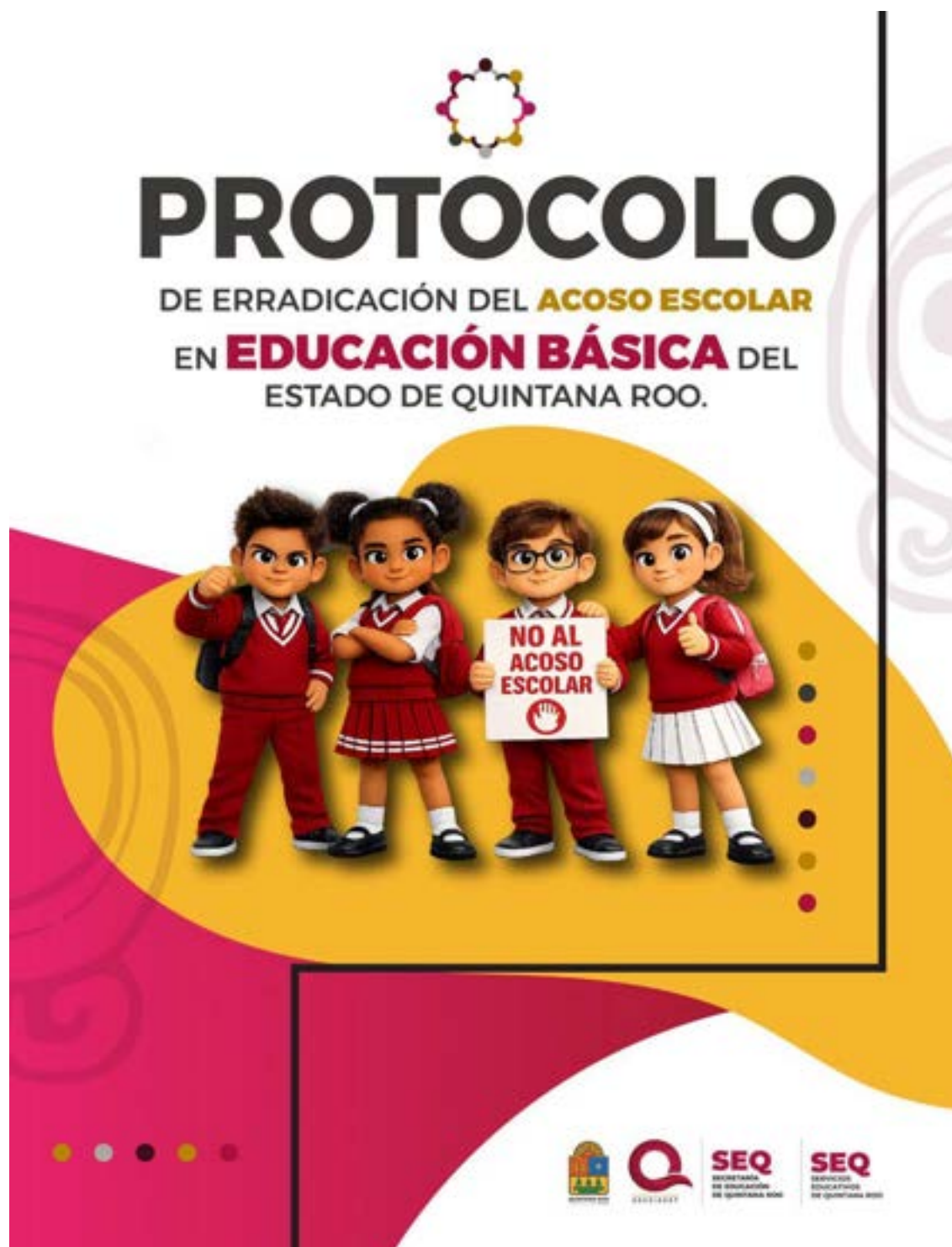
MUNICIPIO DE PLAYA DEL CARMEN. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PLAYA DEL CARMEN, OTORGA PODERES PARA PLEITOS Y COBRANZAS, ACTOS DE ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN LABORAL A FAVOR DEL LICENCIADO EN DERECHO GUILLERMO BRET RODRÍGUEZ EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE ASUNTOS CONTENCIOSOS DEL MUNICIPIO DE PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO.-----PÁGINA.-267

MUNICIPIO DE PLAYA DEL CARMEN. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE PLAYA DEL CARMEN, APRUEBA EL PROGRAMA DE SUBSIDIOS, DESCUENTOS Y ESTÍMULOS FISCALES DENOMINADO "MARATÓN DE DESCUENTOS DEL BUEN FIN 2026".-----PÁGINA.-273

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO. EXPEDICIÓN DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN.-----PÁGINA.-291

MUNICIPIO DE COZUMEL. DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE GOBIERNO Y RÉGIMEN INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE COZUMEL, QUINTANA ROO, RESPECTO DE LA INICIATIVA DE ORDENAMIENTO MUNICIPAL POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 29 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE COZUMEL, QUINTANA ROO.--PÁGINA.-479

MUNICIPIO DE BACALAR. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO DEL H.AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE BACALAR 2024 - 2027.-----PÁGINA.-491





**PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR
EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE QUINTANA ROO
SERVICIOS EDUCATIVOS DE QUINTANA ROO
SEPTIEMBRE DE 2026**



DRA. ELDA MARÍA XIX EUÁN, SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE QUINTANA ROO Y DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES Y FACULTADES PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 40 FRACCIONES V, VI Y XL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 20 FRACCIÓN IV, 78 Y 79 DE LA LEY DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 5, 12 Y 14 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE QUINTANA ROO; 35 Y 37 FRACCIONES I, III Y XI DEL DECRETO POR EL QUE SE REFORMA INTEGRALMENTE EL DECRETO QUE CREA LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DE QUINTANA ROO, REFORMADO MEDIANTE DECRETO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO EL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023; ASÍ COMO EN LOS ARTÍCULOS 15 Y 16 FRACCIONES I, III Y XIII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DE QUINTANA ROO; Y

CONSIDERANDO

Que el acoso escolar constituye un fenómeno social complejo y persistente que vulnera directamente los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, y se define como todo acto u omisión de carácter reiterado que implique agresiones físicas, psicoemocionales o de índole sexual, ejercidas por una o varias personas en contra de otra dentro del entorno escolar.

Frente a esta problemática, el Estado, en el ámbito de sus respectivas competencias, tiene la obligación jurídica, ética y social de prevenir, atender, sancionar y erradicar toda forma de violencia escolar, en estricto apego a lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en materia de derechos humanos ratificados por el Estado Mexicano, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo, así como demás disposiciones normativas federales y locales aplicables, las cuales reconocen el derecho de la niñez y adolescencia a una vida libre de violencia y a una educación en entornos seguros.

Que el 7 de diciembre de 2023, la Secretaría de Educación Pública publicó en el Diario Oficial de la Federación, 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)**, a fin de establecer mecanismos claros y uniformes de actuación institucional que garanticen la protección, atención y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes víctimas de acoso en el ámbito escolar; estableciendo en su artículo tercero transitorio que las Autoridades Educativas Locales llevarán a cabo la actualización y/o armonización, conforme a lo establecido en el mismo.



Que el principio del interés superior de la niñez debe prevalecer en todas las decisiones, acciones y políticas públicas que involucren a niñas, niños y adolescentes, reconociendo su derecho a vivir libres de cualquier forma de acoso, y a desarrollarse en entornos educativos seguros, inclusivos y protectores, y que es nuestra tarea colectiva construir una cultura de paz, respeto, equidad y legalidad que garantice que los espacios escolares en los que se desarrollan niñas, niños y adolescentes sean sanos, seguros y promuevan su bienestar físico, emocional y psicológico, por lo que se emite el presente *Protocolo* con la finalidad de establecer lineamientos para la actuación institucional ante situaciones de acoso en el entorno escolar, fortaleciendo la prevención, la detección oportuna y el seguimiento interinstitucional, contribuyendo así a la construcción de espacios escolares seguros, libres de violencia o cualquier forma de acoso escolar.

En tal virtud, se pone a disposición de las autoridades, del personal docente y administrativo, madres y padres de familia, personas tutoras, alumnas y alumnos y comunidad en general, como una herramienta técnica e institucional para prevenir, detectar, actuar y canalizar adecuadamente los casos de acoso escolar que puedan presentarse, el siguiente:

**PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN..... 5

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN..... 6

3. OBJETIVOS 6

3.1 Objetivo General..... 6

3.2 Objetivos Específicos..... 6

4. DISPOSICIONES GENERALES..... 7

4.1 Principios Rectores..... 7

4.2 Enfoques transversales..... 10

4.3 Derechos 12

5. MARCO JURÍDICO 13

6. MARCO CONCEPTUAL..... 21

7. FIGURAS RESPONSABLES 25

7.1 Autoridad Educativa Local. (Director (a) General de Servicios Educativos de Quintana Roo)..... 26

7.2 Personal con funciones de supervisión. 26

7.3 Personal con funciones de dirección..... 27

7.4 Personal Docente. 27

7.5 Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación. 28

7.6 Madres, padres o personas tutoras..... 28

7.7 Niño, Niña o Adolescente..... 28

8. PREVENCIÓN 29

8.1 Autoridad Educativa Local. Director (a) General de Servicios Educativos de Quintana Roo..... 29

8.2 Personal con funciones de supervisión y dirección. 29

8.3 Figuras educativas..... 30

8.4 Madres, padres de familia y personas tutoras. 31

8.5 Medidas para transformar la convivencia escolar..... 32

8.5.1 Resolución pacífica de conflictos 32

8.5.2 Desarrollar habilidades socioemocionales en las NNA..... 33

8.5.3 Favorecer un clima escolar inclusivo..... 34

8.5.4 Gestión escolar democrática y participación infantil y adolescente 35



8.6 Medidas de organización de la escuela para prevenir el acoso escolar 36

8.6.1 Acciones de difusión, promoción e información..... 36

8.6.2 Acciones de formación sobre la problemática del acoso escolar y posibles estrategias de intervención 36

8.6.3 Acciones de gestión escolar..... 37

8.6.4 Acciones preventivas contra el ciberacoso..... 37

8.6.5 Factores de protección y de riesgo 38

9. ATENCIÓN ANTE CASOS DE ACOSO ESCOLAR..... 40

9.1 Detección..... 40

9.1.1 Indicadores Generales de Riesgo de Acoso Escolar..... 41

9.1.2 Indicadores Específicos de Acoso Escolar..... 41

9.2 Notificación 43

9.3 Intervención 44

9.4 Seguimiento..... 45

10. MEDIDAS DE NO REPETICIÓN 46

11. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES PARA CONTACTAR O ACUDIR EN CASO DE ACOSO ESCOLAR..... 46

12. ANEXOS. 54



1. INTRODUCCIÓN

El presente *Protocolo para la Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Quintana Roo* tiene como propósito establecer los lineamientos y procedimientos que orienten la actuación de las autoridades educativas, personal docente, directivo, administrativo, madres, padres de familia, personas tutoras, y demás integrantes de la comunidad escolar, ante situaciones de acoso que afectan a las niñas, niños y adolescentes en los entornos educativos.

El Protocolo integra los preceptos normativos, directrices y herramientas previstos en los *Lineamientos para el protocolo de erradicación del acoso escolar en Educación Básica (preescolar, primaria y secundaria)*, emitidos por la Secretaría de Educación Pública, mediante el acuerdo número 14/12/23, publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 7 de diciembre del año 2023, para garantizar la protección física y emocional de las niñas, niños y adolescentes, lo que constituye una obligación fundamental del Estado y en particular de la comunidad educativa.

La información normativa contenida en este Protocolo es coherente con los marcos jurídicos internacionales, nacionales y estatales. Su observancia es obligatoria para las Autoridades Educativas Locales y Escolares, quienes deberán garantizar su aplicación y vigilancia en el marco de sus competencias. A su vez, implica la responsabilidad compartida de figuras educativas (docentes, asesores técnicos pedagógicos, técnicos docentes, personal de apoyo y asistencia a la educación, de educación especial, agentes educativos y demás figuras del plantel educativo, de acuerdo con la normativa aplicable), madres, padres de familia, personas tutoras, niñas, niños y adolescentes, para trabajar de manera articulada en la prevención, atención y erradicación del acoso escolar.

De igual forma, el Protocolo reconoce la importancia de la formación continua de las figuras educativas y de las autoridades escolares en temas relacionados con prácticas de crianza, disciplina formativa, desarrollo socioemocional, igualdad de género, masculinidades alternativas, diversidad sexual y de género, así como conductas de autocuidado. Estas acciones formativas se conciben como un medio para fortalecer el tejido social, fomentar la cultura de la paz y consolidar comunidades escolares democráticas y solidarias.

Finalmente, el *Protocolo para la erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Quintana Roo* constituye una herramienta indispensable para avanzar hacia la construcción de un Sistema Educativo Estatal con enfoque humanista y científico.

Con ello, se busca que los planteles educativos no solo sean espacios de aprendizaje, sino también entornos protectores que promuevan la convivencia pacífica, el respeto mutuo y el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes. Así, se reafirma el compromiso del Estado y de la sociedad con la garantía plena de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia.



2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo es de observancia y aplicación obligatoria para jefes y jefas de sector, supervisores (as), directores (as), docentes, personal administrativo, de apoyo y asistencia a la educación, para las niñas, niños y adolescentes de los niveles de educación inicial, preescolar, primaria y secundaria, así como madres, padres y/o personas tutoras, de las escuelas **públicas o particulares** de Educación Básica en el Estado de Quintana Roo.

Las figuras educativas, con el respaldo de las Autoridades Educativas Escolares, serán responsables de garantizar su difusión y el cumplimiento de este Protocolo en las escuelas y centros **públicos o particulares** de educación básica.

Este Protocolo se activará ante cualquier indicio, sospecha o denuncia de acoso escolar contra las niñas, niños o adolescentes en el contexto escolar de educación básica del Estado, y será aplicado por el personal competente en coordinación con las autoridades que correspondan.

Mientras las niñas, niños o adolescentes se encuentren realizando actividades escolares y extraescolares autorizadas por el personal con funciones de dirección o supervisión, propias de la escuela o centro educativo en el que se encuentren inscritos, dentro o fuera del horario escolar, se considera que se encuentran bajo la protección y cuidado del director(a), docentes y personal administrativo o de apoyo a la educación.

El presente Protocolo será implementado conforme a los principios de interés superior de la niñez, perspectiva de género, enfoque de derechos humanos y cultura de paz, para garantizar entornos educativos seguros, protectores y libres de violencia.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Establecer las acciones y los procedimientos para la prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y adoptar medidas de no repetición del acoso escolar en las niñas, niños y adolescentes que cursan educación básica en el Estado de Quintana Roo.

3.2 Objetivos Específicos

1. Sensibilizar a la comunidad educativa sobre el acoso escolar, con el propósito de salvaguardar la integridad personal de las niñas, niños y adolescentes.
2. Proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes en escuelas y centros de educación básica del Estado de Quintana Roo.
3. Promover la formación de las figuras educativas y autoridades educativas escolares en estrategias de prevención y atención ante situaciones de acoso escolar que afecten a las niñas, niños y adolescentes.



4. Definir los procedimientos que deben seguir las figuras educativas y autoridades educativas escolares para atender y canalizar los casos de acoso escolar detectados o reportados en escuelas y centros de educación básica.
5. Fomentar la coordinación interinstitucional con organismos especializados para brindar atención integral a las víctimas de acoso escolar y sus familias, así como para garantizar el acceso a la justicia y a entornos seguros.

4. DISPOSICIONES GENERALES

En concordancia con lo establecido en los artículos 2, 11, 12 fracciones IV y V, 14 fracciones I y II, 15, 16 fracción III, 30 fracciones IX, XI y XXI, 72 fracciones I, II y III, 73 y 74 fracciones I, II, III, IV y VII de la Ley General de Educación; 1, 6, 8, 13, 46, 47, 57 fracción XI y 59 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; 1 y 5 de la Ley General de Víctimas; 4, 30 y 45 fracciones V, VI, VIII, IX, X y XI de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; 3, 10 y 15 de la Ley de Educación del Estado de Quintana Roo; así como 1, 2, 5, 6, 7, 35 y 48 de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo.

4.1 Principios Rectores

Las personas que participen en los procedimientos que este protocolo contempla se registrarán por los principios rectores, enfoques transversales y derechos que a continuación se describen.

Acceso a la justicia: Derecho fundamental que se relaciona con todos los demás derechos, pues se erige como instrumento para su protección y garantía. Su tutela requiere el desarrollo de mecanismos que vayan más allá de la mera previsión de vías procesales en las leyes de diversas materias que las regulan y que garanticen que todas las personas que lo requieran puedan acceder a ellas de manera adecuada, a fin de obtener una resolución que atienda integralmente sus pretensiones. Es un insumo para los jueces y operadores judiciales, en sus respectivos ámbitos de competencia, en la tarea de promover los cambios necesarios que permitan desarrollar sistemas y procedimientos de justicia amigables con la niñez.

Acceso a una vida libre de violencia: Su objeto es establecer la coordinación entre la Federación, las Entidades Federativas y los municipios para: a) prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, b) garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y no discriminación y c) garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Adecuado desarrollo evolutivo de la personalidad: Derecho de cada persona a elegir su forma de vida, sin violar los derechos de terceros; por tanto, se relaciona con la dignidad



de la persona y su autonomía personal. Asimismo, se garantiza mediante políticas públicas que brindan oportunidades de desarrollo individual, combaten la discriminación y reconocen y respetan los derechos inviolables de la persona.

Celeridad: Orienta la manera en que debe operar la administración de justicia, para que se dé pronta solución al conflicto en cuestión, por tanto, la satisfacción tardía de las pretensiones en disputa altera su objetivo. En el ámbito judicial permite resolver los procesos de manera rápida y efectiva, sin afectar el derecho a una defensa adecuada y se puede aplicar de diversas formas, por ejemplo: reducir los plazos de los procesos; priorizar los casos; asignar recursos suficientes; promover la conciliación; establecer mecanismos alternativos de solución de conflictos, así como incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Confidencialidad: Garantiza que exclusivamente la persona interesada puede acceder a sus datos personales, así como el deber de secrecía tanto del responsable del sistema de datos personales como de los usuarios. Los actos jurídicos relacionados con sistemas de datos personales deberán prever, entre otros aspectos, la obligación de garantizar la seguridad y confidencialidad de dicho sistema, la prohibición de utilizarlos con propósitos distintos para los cuales se llevó a cabo la contratación y las penas convencionales por su incumplimiento.

Corresponsabilidad de los miembros de la familia, la sociedad y las autoridades: a) la corresponsabilidad familiar se refiere al reparto equilibrado de las tareas domésticas y de las responsabilidades familiares, tales como su organización, el cuidado, la educación y el afecto de personas dependientes dentro del hogar, con el fin de distribuir de manera justa los tiempos de vida de mujeres y hombres; b) la corresponsabilidad social es una estrategia que crea condiciones de confianza, compromiso y participación de la comunidad, que permite priorizar problemáticas, diseñar estrategias, monitorear resultados y mantener acciones de prevención de la violencia, y c) la corresponsabilidad de las autoridades para la prevención y atención del acoso escolar.

Debida diligencia: Obligación del Estado para activar todo el aparato institucional que garantice el libre y pleno ejercicio de los derechos; se trata de una obligación de medio, no de resultado, por la cual se debe probar que las personas servidoras públicas hicieron todo lo que estaba a su alcance para evitar la vulneración del derecho en cuestión. Para determinar su cumplimiento se deben tomar en cuenta tres elementos: a) que se protejan intereses jurídicos esenciales; b) que se establezca si las acciones del Estado fueron razonables, y c) que se determine la existencia de un riesgo o peligro inmediato para la víctima. En la práctica, el Estado debe tomar las medidas adecuadas para: prevenir los abusos; investigar los abusos cuando ocurran; procesar a las o los presuntos autores y juzgarles con las debidas garantías, así como asegurar un resarcimiento adecuado a las víctimas que incluya la rehabilitación.



Igualdad sustantiva: Es el acceso a las mismas oportunidades y trato para el ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales; implica eliminar la discriminación y modificar las circunstancias que impiden a las personas ejercer sus derechos. En materia educativa, la igualdad sustantiva, entre otras acciones, garantiza el acceso a las mismas oportunidades; elimina los obstáculos que impiden la igualdad de acceso y tránsito dentro del Sistema Educativo Nacional, a la vez que previene y erradica los estereotipos sexistas.

Inclusión: Busca que todas las personas tengan las mismas oportunidades y recursos para participar en la sociedad. La inclusión social se promueve cuando: a) se fomentan valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social; b) se trata a cada persona en condiciones de igualdad y sin prejuicios; c) se busca la igualdad en los derechos humanos; d) se mejoran las condiciones de vida de los grupos minoritarios, y e) se ofrecen las mismas oportunidades en los planos político, educativo, económico o financiero.

Interculturalidad: Es la convivencia y el intercambio entre personas y comunidades de diferentes culturas, con respeto y comprensión mutua. También se refiere a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas. Puede incorporarse a diferentes contextos y vincularse con temas como: derechos humanos, perspectiva de género, no discriminación, no violencia, migración y atención a los pueblos indígenas y afroamericanos.

Interés superior de la niñez: Garantiza de manera plena los derechos de niñas, niños y adolescentes a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio debe guiar el diseño, la ejecución y el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez y adolescencia.

No discriminación: Derecho de todas las personas a ser tratadas de manera igualitaria, sin distinción, exclusión o restricción arbitraria. Se basa en el principio de igualdad y en la dignidad humana. La discriminación se define como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en motivos como: grupo étnico, color, sexo, idioma, religión, origen nacional o social y posición económica.

No revictimización: Consiste en evitar causar más daño a una víctima de un delito o de violencia. Es evitar la victimización secundaria, es decir, cuando una persona que ha sufrido violencia vuelve a revivir experiencias traumáticas. Esto puede ocurrir por acciones u omisiones de las instituciones públicas, la policía, los jueces, o la misma sociedad. Algunas consecuencias son: problemas de salud mental, baja autoestima, ansiedad, estrés, falta de motivación, desconfianza en las instituciones gubernamentales y retraimiento social. Para evitar la revictimización se han implementado medidas como: protocolos de atención a víctimas, leyes contra la violencia, medidas para proteger a las víctimas en los medios de comunicación, reglas de reserva de actuaciones judiciales,



preservación de la identidad de la víctima y promoción de la actuación de única declaración de la víctima.

Participación infantil y adolescente: Proceso que permite a las niñas, niños y adolescentes adquirir capacidades democráticas, habilidades de autonomía, resiliencia y comunicación, al interactuar con otras personas y tomar parte en decisiones que afectan su vida, implica: expresar libremente sus opiniones sobre los asuntos que les afectan; que sus opiniones sean tenidas en cuenta; formarse un juicio propio; participar en la vida social, cultural, artística y recreativa de su entorno e incorporarse progresivamente a la ciudadanía activa. Para que la participación infantil y adolescente sea efectiva, es importante: crear órganos de participación en el entorno familiar, el barrio, la comunidad y el plantel educativo; reconocer formalmente estos órganos, y tener en cuenta sus propuestas.

Principio pro persona: El artículo 1º segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que: "Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la propia Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia", bajo dicho tenor, en el supuesto de que un juez o autoridad tenga que elegir qué norma o interpretación aplicar a un determinado caso, deberá elegir la que más favorezca a la persona.

Respeto, protección y garantía de la dignidad: Promueve la igualdad, el buen trato, la equidad, la protección, la seguridad y la justicia. El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todas y todos, en términos de lo dispuesto en el artículo 1º tercer párrafo de la Constitución: *"Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley."* La dignidad reconoce que todo ser humano debe ser respetado por los demás, sin importar su condición o las circunstancias que le rodean.

4.2 Enfoques transversales

Enfoque centrado en las víctimas: Se basa en priorizar los derechos y la dignidad de las víctimas. Se aplica en todas las etapas del proceso, desde que se conocen las acusaciones. Su objetivo es que las víctimas recuperen el control de sus vidas. Incluye: escuchar a las víctimas; no revictimizarlas; considerar sus necesidades, derechos, bienestar, seguridad y decisiones; tratarlas con respeto; proporcionarles asistencia y apoyo; darles acceso a justicia y rendición de cuentas; protegerlas; no discriminarlas por su género, edad, raza, orientación sexual, capacidad, o cualquier otra característica.



Enfoque comunitario: Se basa en la idea de que la comunidad es fundamental para el aprendizaje y la enseñanza. La Nueva Escuela Mexicana busca integrar a la comunidad en el proceso educativo, con el objetivo de brindar igualdad de oportunidades a todas las personas, priorizando la atención a poblaciones en desventaja y la opinión de las niñas, los niños y adolescentes al cultivar valores éticos y democráticos.

Enfoque de acción sin daño: Busca evitar causar daño a las personas, comunidades y grupos vulnerables. Se basa en la premisa de que cualquier intervención externa les puede causar un daño no intencionado. Este enfoque considera los conflictos que pueden surgir durante la ejecución de las acciones; analiza las relaciones de poder entre los actores involucrados; promueve la autonomía y el empoderamiento de los participantes, busca reducir las desigualdades y eliminar la exclusión, considera los derechos de los sujetos, sus opiniones y las diferencias culturales.

Enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes: Se basa en la idea de que todas las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les reconozcan, respeten, protejan y promuevan sus derechos humanos, como sujetos de los mismos. Entre sus objetivos está construir un mundo donde se logre la igualdad de género y se garanticen los derechos y oportunidades de empoderamiento de niñas, niños y adolescentes.

Enfoque de derechos humanos: Busca asegurar que todas las acciones y políticas se basen en los principios y estándares de los derechos humanos. Implica considerar a todas las personas como titulares de derechos y a los Estados como garantes de su cumplimiento, promoviendo la participación, la igualdad y la no discriminación.

Enfoque diferencial y especializado: Proceso político, técnico y social que reconoce las diferencias entre las personas, que las autoridades pueden aplicar para identificar, atender y proteger las necesidades de grupos de personas que están en situación de vulnerabilidad y en mayor riesgo de violación de sus derechos y se materializa a través de acciones afirmativas.

Enfoque humanista: Propuesta educativa que se centra en la persona, sus derechos y su dignidad. Busca formar ciudadanos que contribuyan a la sociedad de manera positiva, al fomentar la convivencia armónica evitando cualquier tipo de privilegio de razas, religión, grupos, sexo o de personas.

Perspectiva de género: Enfoque social que cuestiona los roles, estereotipos y desigualdades construidas por la sociedad en torno al género, buscando comprender cómo influyen en las vidas de mujeres y hombres. Su objetivo principal es promover la igualdad de oportunidades y derechos, permitiendo identificar y transformar las prácticas sociales, instituciones y estructuras que reproducen la discriminación de las mujeres y perpetúan los desequilibrios entre géneros.



4.3 Derechos

Derecho a la educación: Derecho fundamental consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los artículos 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 5° de la Ley General de Educación, mismo que establece: *"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"*.

Derecho a la inclusión de niñas, niños y adolescentes con discapacidad: Derecho a participar en la sociedad en igualdad de condiciones. Esto implica que no puedan ser discriminados por su discapacidad y que tengan acceso a la educación, a actividades recreativas y a la participación en la comunidad. Este derecho incluye que las autoridades implementen acciones afirmativas para la inclusión de esta población, que se respete su identidad y su evolución de facultades, que se les facilite un intérprete o medios tecnológicos para que puedan obtener información y que no se les niegue o restrinja su participación en actividades recreativas, deportivas, lúdicas o culturales.

Derecho a la integridad personal: Implica que todas las personas tienen derecho a no sufrir dolor o sufrimiento físico, psicológico o moral. Se basa en el respeto a la vida y al sano desarrollo de las personas; prohíbe la tortura y los tratos inhumanos y degradantes y obliga a los Estados a adoptar medidas para proteger y garantizar su dignidad.

Derecho a la libertad de convicciones éticas, pensamiento, conciencia, religión y cultura: Derecho humano fundamental que permite a cada persona elegir y expresar libremente sus creencias, ideas y prácticas culturales, siempre y cuando no infrinjan los derechos y libertades de otros. Este derecho abarca la libertad de no ser forzado a creer o actuar contra sus convicciones internas y la libertad de manifestar su religión, creencia o cultura de forma individual o colectiva.

Derecho a la libertad de expresión y de acceso a la información: Derecho humano fundamental que permite a las personas buscar, recibir y difundir información e ideas. La libertad de expresión implica la posibilidad de opinar sin censura previa, mientras que el acceso a la información se refiere al derecho de solicitar y recibir información pública de las autoridades.

Derecho a la no discriminación: Derecho de todas las personas a ser tratadas de manera igualitaria, sin distinción, exclusión o restricción arbitraria. Se basa en el principio de igualdad y en la dignidad humana. La discriminación se define como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en motivos como: grupo étnico, color, sexo, idioma, religión, origen nacional o social y posición económica.



Derecho a la salud: Garantiza el acceso a servicios de salud y a condiciones que favorezcan el bienestar físico, mental y social. Es un derecho humano fundamental que debe ser gratuito, integral y profesional; inclusivo y no discriminatorio; fomenta una perspectiva preventiva; protege la infancia y promueve el cuidado familiar. Es responsabilidad del Estado garantizar el derecho a la salud a través de la Federación, Entidades Federativas y Municipios. Para ello, debe contar con suficientes establecimientos, bienes, servicios públicos, centros de atención y programas de salud.

Derecho a una vida libre de violencia: El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que *"Toda persona tiene derecho a vivir una vida libre de violencias, el Estado tiene deberes reforzados de protección con las mujeres, adolescentes, niñas y niños"*.

5. MARCO JURÍDICO

El presente protocolo se fundamenta en diversos ordenamientos normativos nacionales y estatales, así como en los acuerdos internacionales suscritos por México.

Todos estos instrumentos legales establecen las obligaciones del Estado mexicano de garantizar el respeto a los derechos humanos y la protección integral de niñas, niños y adolescentes en el ámbito de la educación básica.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)

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

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

En su artículo 3°, regula la organización, articulación y funcionamiento del Sistema Educativo Nacional, por lo que define que:

"La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a los derechos, las libertades, la cultura de paz y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje."

Este artículo también menciona que *"El Estado priorizará el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el acceso, permanencia y participación en los servicios educativos"*.



Ley General de Educación (LGE)

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

El artículo 2 de esta ley dispone que *"el Estado priorizará el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el ejercicio de su derecho a la educación. Para tal efecto, garantizará el desarrollo de programas y políticas públicas que hagan efectivo ese principio constitucional"*. El artículo 11, por su parte, dispone que *"el Estado, a través de la nueva escuela mexicana, buscará la equidad, la excelencia y la mejora continua en la educación, para lo cual colocará al centro de la acción pública el máximo logro de aprendizaje de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes."*

El artículo 12 fracciones IV y V se establece que en la prestación de los servicios educativos se impulsará el desarrollo humano integral para: combatir las causas de discriminación y violencia en las diferentes regiones del país, especialmente la que se ejerce contra la niñez y las mujeres, y alentar la construcción de relaciones sociales, económicas y culturales con base en el respeto de los derechos humanos. El artículo 14 en su fracción I concibe a la escuela como un centro de aprendizaje comunitario en el que se construyen y convergen saberes, se intercambian valores, normas, culturas y formas de convivencia en la comunidad y en la Nación; y en la fracción II reconoce a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos como sujetos de la educación.

El artículo 15 establece que la educación que imparta el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios, persigue los siguientes fines:

"I. Contribuir al desarrollo integral y permanente de los educandos, para que ejerzan de manera plena sus capacidades, a través de la mejora continua del Sistema Educativo Nacional;

II. Promover el respeto irrestricto de la dignidad humana, como valor fundamental e inalterable de la persona y de la sociedad, a partir de una formación humanista que contribuya a la mejor convivencia social en un marco de respeto por los derechos de todas las personas y la integridad de las familias, el aprecio por la diversidad y la corresponsabilidad con el interés general;

III. Inculcar el enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva, y promover el conocimiento, respeto, disfrute y ejercicio de todos los derechos, con el mismo trato y oportunidades para las personas;



[...]

V. Formar a los educandos en la cultura de la paz, el respeto, la tolerancia, los valores democráticos que favorezcan el diálogo constructivo, la solidaridad y la búsqueda de acuerdos que permitan la solución no violenta de conflictos y la convivencia en un marco de respeto a las diferencias;

[...]

IX. Fomentar la honestidad, el civismo y los valores necesarios para transformar la vida pública del país, y

[...]"

En el artículo 16 fracción III, se establece que la educación será de carácter humanista ya que fomentará el aprecio y respeto por la dignidad de todas y todos, sustentado en los ideales de fraternidad e igualdad de derechos.

El artículo 73 menciona que *"En la impartición de educación para menores de dieciocho años se tomarán medidas reforzadas de protección para las y los educandos que aseguren el cuidado necesario para preservar su integridad física, psicológica y social sobre la base del respeto a su dignidad, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y el respeto a su derecho a una vida libre de violencias, y que la aplicación de la disciplina escolar sea compatible con su edad, de conformidad con los lineamientos que para tal efecto se establezcan.*

Los docentes y el personal que labora en los planteles de educación deberán estar capacitados para tomar las medidas que aseguren la protección, el cuidado de los educandos y la corresponsabilidad que tienen al estar encargados de su custodia, así como protegerlos contra toda forma de maltrato, violencia, perjuicio, daño, agresión, abuso, trata o explotación sexual o laboral.

En caso de que los docentes, el personal que labora en los planteles educativos, así como las autoridades educativas, tengan conocimiento de la comisión de algún hecho que la ley señale como delito en agravio de los educandos, lo harán del conocimiento inmediato de la autoridad correspondiente".

El artículo 74, fracciones III, IV, VII y último párrafo, determina que las autoridades educativas en el ámbito de su competencia: a) promoverán la cultura de la paz y no violencia para generar una convivencia democrática basada en el respeto a la dignidad de las personas y de los derechos humanos; b) realizarán acciones que favorezcan el sentido de comunidad y solidaridad, donde se involucren los educandos, los docentes, madres y padres de familia o personas tutoras, así como el personal de apoyo y asistencia a la educación, y con funciones directivas o de supervisión para prevenir y atender la violencia que se ejerza en el entorno escolar, tales como:

"III. Proporcionar atención psicosocial y, en su caso, orientación sobre las vías legales a la persona agresora y a la víctima de violencia o maltrato escolar, ya sea psicológico, físico o cibernético, así como a las receptoras indirectas de maltrato dentro de las escuelas;



IV. Establecer los mecanismos gratuitos de asesoría, orientación, reporte de casos y de protección para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que estén involucrados en violencia o maltrato escolar, ya sea psicológico, físico o cibernético, procurando ofrecer servicios remotos de atención, a través de una línea pública telefónica u otros medios electrónicos;

[...]

VII. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes las conductas que pueden resultar constitutivas de infracciones o delitos cometidos en contra de las niñas, los niños, adolescentes y jóvenes por el ejercicio de cualquier maltrato o tipo de violencia en el entorno escolar, familiar o comunitario, así como promover su defensa en las instancias administrativas o judiciales;

[...]

Las autoridades educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, emitirán los lineamientos para los protocolos de actuación que sean necesarios para el cumplimiento de este artículo, entre otros, para la prevención y atención de la violencia que se genere en el entorno escolar, familiar o comunitario contra cualquier integrante de la comunidad educativa, para su detección oportuna y para la atención de accidentes que se presenten en el plantel educativo. A su vez, determinarán los mecanismos para la mediación y resolución pacífica de controversias que se presenten entre los integrantes de la comunidad educativa."

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

Esta ley tiene carácter de observancia general en todo el territorio nacional y se basa en un enfoque de derechos humanos. Se orienta por el principio del interés superior de la niñez, alineándose con los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por México. Implica un cambio de paradigma al dejar de concebir a la infancia como objeto de asistencia y reconocer a niñas, niños y adolescentes como sujetos plenos de derecho. Para ello, se crea el Sistema Nacional de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, con el propósito de garantizar que el Estado cumpla con su responsabilidad de asegurar la protección, prevención y restitución integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes que hayan sido vulnerados (artículo 1).

En su artículo 1 fracciones I y II establece que dicha ley tiene por objeto:

"I. Reconocer a niñas, niños y adolescentes como titulares de derechos, con capacidad de goce de los mismos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; en los términos que establece el artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

II. Garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes conforme a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano forma parte;

[...]"



El artículo 6 establece los principios rectores de esta ley, de los cuales para fines de este Protocolo se resaltan los siguientes: "El interés superior de la niñez; La igualdad sustantiva; La no discriminación; La inclusión; La participación; La interculturalidad; La corresponsabilidad de los miembros de la familia, la sociedad y las autoridades; El acceso a una vida libre de violencia; y El derecho al adecuado desarrollo evolutivo de la personalidad."

En relación con el artículo 13, para efectos de dicha ley son derechos de niñas, niños y adolescentes de manera no limitativa, por lo que se destacan los siguientes:

"II. Derecho de prioridad;

V. Derecho a la igualdad sustantiva;

VI. Derecho a no ser discriminado;

VIII. Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal;

IX. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad social;

X. Derecho a la inclusión de niñas, niños y adolescentes con discapacidad;

XI. Derecho a la educación;

XIII. Derecho a la libertad de convicciones éticas, pensamiento, conciencia, religión y cultura;

XIV. Derecho a la libertad de expresión y de acceso a la información."

El artículo 46 estipula que, "*Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal, a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de su personalidad.*"

El artículo 57 determina que niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad que les permita conocer y ejercer sus derechos, basada en un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva, que garantice el respeto a su dignidad humana; involucrando a madres, padres o personas tutoras. Por lo tanto, entre otros aspectos, las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias garantizarán la consecución de una educación de calidad y la igualdad sustantiva en el acceso y permanencia en la misma, para lo cual deberán:

"IX. Implementar mecanismos para la atención, canalización y seguimiento de los casos que constituyan violaciones al derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes;

X. Fomentar la convivencia escolar armónica y la generación de mecanismos para la discusión, debate y resolución pacífica de conflictos;

XI. Conformar una instancia multidisciplinaria responsable que establezca mecanismos para la prevención, atención y canalización de los casos de maltrato, perjuicio, daño, agresión, abuso o cualquier otra forma de violencia que se suscite hacia niñas, niños y adolescentes en los centros educativos del país;



XII. Se elaboren protocolos de actuación sobre situaciones de acoso o violencia escolar para el personal y para quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia;

XX. Inculcar en niñas, niños y adolescentes la cultura de la paz y la educación cívica;"

En el artículo 59 menciona que las autoridades competentes llevarán a cabo las acciones necesarias para propiciar las condiciones idóneas para crear un ambiente libre de violencia en las instituciones educativas, en el que se fomente la convivencia armónica y el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, incluyendo la creación de mecanismos de mediación permanentes donde participen quienes ejerzan la patria potestad o tutela, además refiere que en conjunto con las instituciones académicas se coordinarán para llevar a cabo el diseño de estrategias, acciones y mecanismos para la erradicación del acoso o la violencia escolar en todas sus manifestaciones, sobre igualdad de género, prevenir y atender los diferentes tipos de violencia y cultura de la paz entre otros.

Ley General de Víctimas

En su artículo 1° párrafo tercero establece que dicha Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral. Las autoridades de todos los ámbitos de gobierno deberán actuar conforme a los principios y criterios establecidos en dicha Ley, así como brindar atención inmediata en especial en materias de salud, educación y asistencia social, en caso contrario quedarán sujetos a las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que haya lugar.

En lo que respecta el artículo 5° menciona los principios por los cuales los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en dicha ley se regirán, puntualizando el principio de interés superior de la niñez, considerándolo de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucren niñas, niños y adolescentes.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo

En su artículo 12, párrafo tercero, establece que:

"En el Estado de Quintana Roo, todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte y esta Constitución, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esos mismos ordenamientos establezcan."

En el mismo artículo, párrafo quinto, dispone que:

"Todas las autoridades estatales, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los



principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado de Quintana Roo, deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley."

Por su parte el artículo 13, párrafo noveno menciona que:

"Toda persona tiene derecho a vivir una vida libre de violencias, el Estado tiene deberes reforzados de protección con las mujeres, adolescentes, niñas y niños, por lo que tendrá la obligación de implementar medidas tendentes a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en su contra, en los términos que establezcan las leyes de la materia."

El artículo 31, párrafo tercero, dispone que:

"En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. La lactancia materna forma parte del derecho a la alimentación de la niñez, al ser un medio adecuado e idóneo para promover su derecho a la nutrición, aunado a que beneficia su desarrollo físico, cognitivo y emocional. Los niños y las niñas 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. Las personas ascendientes, tutoras y custodias tienen la obligación de preservar y exigir el cumplimiento de estos derechos y principios."

Finalmente, el artículo 32, párrafo sexto dispone que:

"La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a todos los derechos, las libertades, la cultura de paz y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje."

Asimismo, el párrafo séptimo de este artículo establece que:

"El Estado priorizará el interés superior de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el acceso, permanencia y participación en los servicios educativos."

Ley de Educación del Estado de Quintana Roo

El artículo 10 establece que el Sistema Educativo Estatal buscará la equidad, la excelencia y la mejora continua en la educación, para lo cual colocarán al centro de la acción pública el máximo logro de aprendizaje de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes. Las acciones que desarrollen tendrán como objetivos el desarrollo humano integral del educando, incidir



en la cultura educativa mediante la corresponsabilidad e impulsar transformaciones sociales dentro de la escuela y en la comunidad.

El artículo 15 establece que, la educación impartida en el Estado de Quintana Roo, persigue los siguientes fines:

"I. Contribuir al desarrollo integral y permanente de los educandos, en sus capacidades y dominio de emociones para que ejerzan de manera plena sus capacidades, a través de la mejora continua del Sistema Educativo Estatal;

II. Promover el respeto irrestricto de la dignidad humana, como valor fundamental e inalterable de la persona y de la sociedad, a partir de una formación humanista que contribuya a la mejor convivencia social en un marco de respeto por los derechos de todas las personas y la integridad de las familias, el aprecio por la diversidad y la corresponsabilidad con el interés general;

III. Inculcar el enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva, y promover el conocimiento, respeto, disfrute y ejercicio de todos los derechos, con el mismo trato y oportunidades para las personas;

[...]

V. Formar a los educandos en la cultura de la paz, el respeto, la tolerancia, los valores democráticos que favorezcan el diálogo constructivo, la solidaridad y la búsqueda de acuerdos que permitan la solución no violenta de conflictos y la convivencia en un marco de respeto a las diferencias;

[...]"

Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo

El artículo 7 dispone que las autoridades estatales y municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias, impulsarán la cultura de respeto, promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, y primera infancia, basada en los principios rectores de conformidad con dicha Ley.

En el artículo 35 establece que las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal, a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de su personalidad.

En el artículo 48 dispone que las autoridades educativas estatales y municipales en el ámbito de sus respectivas competencias llevarán a cabo las acciones necesarias para propiciar las condiciones idóneas para crear un ambiente libre de violencia en las instituciones educativas, en el que se fomente la convivencia armónica y el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, incluyendo la creación de mecanismos de mediación permanentes donde participen quienes ejerzan la patria potestad o tutela.



6. MARCO CONCEPTUAL

Para los efectos del presente Protocolo, se entiende por:

Agente educativo: Son todas las personas que trabajan en Educación Inicial, independientemente de la institución, modalidad, función que desempeñan, nivel de escolaridad, región del país o características de la población.

Acoso escolar: Se refiere a todo acto u omisión que de manera reiterada agrede física, psicoemocional, patrimonial o sexualmente a una niña, niño o adolescente; realizado bajo el cuidado de las instituciones escolares, sean públicas o privadas.

Todos los tipos de acoso escolar tienen efectos psicológicos en la víctima, en ese sentido se consideran los siguientes¹:

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

Autoridades Educativas Escolares: Personal que realiza las funciones de dirección o supervisión en los planteles educativos, zonas o sectores.

Autoridad Educativa Local (AEL): Director(a) General del organismo descentralizado Servicios Educativos de Quintana Roo, al Coordinador(a) General de Educación Básica y sus Directores y demás autoridades competentes.

¹ Secretaría de Educación Pública (2016). Reglas de Operación del Programa Nacional de Convivencia Escolar para el ejercicio fiscal 2016. Diario Oficial de la Federación. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46116/convivencia.pdf>



Autoridad(es) Educativa(s) Municipal(es): Ayuntamiento de cada Municipio y Presidentes(as) Municipales.

Comunidad escolar: Conjunto de personas que participan en el proceso educativo de un plantel, integrado por las personas educandas, las figuras educativas, las madres y padres de familia, así como las personas tutoras.

Coordinación interinstitucional: Mecanismo de colaboración entre distintas instituciones y actores (de los sectores educativo, de salud y de protección infantil, entre otros) que unen esfuerzos, recursos y conocimientos para garantizar la seguridad y bienestar de las personas educandas.

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

Delegaciones municipales de la PPNAF: Delegaciones de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia de los municipios del Estado de Quintana Roo.

Derecho a la Educación: Derecho fundamental consagrado en la Declaración Universal de 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"*.

Educando: Niñas, niños y adolescentes matriculados en cualquier plantel educativo que preste servicios de Educación Básica en el estado de Quintana Roo.

Educando acusado: Niña, niño o adolescente que es señalado por un miembro de la comunidad escolar como posible autor de una conducta constitutiva de acoso escolar.

Educación Básica: Tipo educativo obligatorio dentro del Sistema Educativo Nacional compuesto por los niveles inicial, preescolar, primaria y secundaria, así como los servicios educativos comprendidos en el artículo 23 de la Ley de Educación del Estado de Quintana Roo.

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.



Entorno(s) escolar(es) seguro(s): Ambiente de protección que brinda el plantel educativo para las personas educandas, así como para los demás integrantes de la comunidad escolar, mediante acciones, actitudes y valores orientados a su seguridad, bienestar y desarrollo pleno, coadyuvando mediante medidas de prevención y atención de indicadores y factores de riesgo del acoso escolar.

Persona espectadora: Educando que no participa directamente en el acoso escolar pero que actúa de manera pasiva o incitadora, convirtiéndose de cierta manera en cómplice al permitir que los hechos de violencia continúen. De esta manera, las niñas, niños y adolescentes espectadores conviven con la violencia sin hacer nada por detenerla debido al temor de ser víctimas de una agresión similar, situación que los vuelve poco empáticos, indiferentes, insensibles, apáticos e insolidarios con relación a los problemas de los demás, incrementando el riesgo de volverse estudiantes que ejercen acoso escolar de manera directa².

Figuras Educativas: Personal con funciones de docencia, dirección, supervisión, orientación, de asesoría técnica pedagógica, técnico docente, de apoyo y asistencia a la educación, de educación especial, agentes educativos y demás figuras dentro del plantel educativo, de acuerdo con la normativa aplicable.

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

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

Interés superior de la niñez: Principio jurídico y derecho humano fundamental que obliga a todas las instituciones públicas y privadas a garantizar el desarrollo integral, bienestar y ejercicio pleno de los derechos de menores de 18 años, priorizándolos sobre los intereses de adultos en cualquier decisión o política pública.

Marco de Convivencia: Marco para la Convivencia Escolar en escuelas de Educación Básica del Estado de Quintana Roo.

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

NNA: Niñas, niños o adolescentes.

² Enríquez Villota, M. F. & Garzón Velásquez, F. (2015). El acoso escolar. *Saber, Ciencia y Libertad*, 10(1), 219-233. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/983/767>.



Nueva Escuela Mexicana (NEM): Concepción de la escuela que busca la equidad, la excelencia y la mejora continua en la educación, para lo cual colocará 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.

Personal de apoyo y asistencia a la educación: Incluye a todos los trabajadores no docentes esenciales para el funcionamiento diario de las escuelas, como asistentes administrativos, psicólogos educativos, personal de limpieza, mantenimiento y seguridad, que crean un entorno seguro y propicio para el aprendizaje, apoyando a docentes y educandos en tareas logísticas, administrativas y de cuidado, siendo pilares fundamentales de la educación pública.

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 donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

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

PPNNAFEQR: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Quintana Roo.

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.

SEQ: Servicios Educativos de Quintana Roo.

Sistema Educativo Estatal: De conformidad a la Ley de Educación del Estado de Quintana Roo, el artículo 17 establece que es el conjunto de actores, instituciones y procesos para la prestación del servicio educativo que se imparta en el Estado de Quintana Roo, desde la educación básica hasta la superior, así como por las relaciones institucionales de dichas estructuras y su vinculación con la sociedad mexicana y del



Estado de Quintana Roo, sus organizaciones, comunidades, pueblos, sectores y familias, formando parte del Sistema Educativo Nacional.

Víctima³: Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas 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 Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

Violencia física. Toda agresión intencional en la que se utilice alguna parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de otro.

Violencia psicológica. Al patrón de conducta consistente en actos u omisiones, cuyas formas de expresión puedan ser prohibiciones, condicionamientos, coacciones intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias o de abandono, que provoquen en quien las reciba deterioro, disminución o afectación a su autoestima.

7. FIGURAS RESPONSABLES

En este apartado se detallan las funciones y responsabilidades de las figuras responsables como lo son:

- a) Autoridad Educativa Local
- b) Personal con funciones de supervisión
- c) Personal con funciones de dirección
- d) Personal docente
- e) Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación
- f) Madres, padres de familia y personas tutoras, cuya participación es fundamental para contribuir a la prevención, atención y erradicación del acoso escolar hacia las NNA.

³ Definición sustraída de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo



7.1 Autoridad Educativa Local. (Director (a) General de Servicios Educativos de Quintana Roo). Le corresponde:

- I. Expedir y/o actualizar periódicamente el presente Protocolo.
- II. Ordenar el diseño de programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- III. Establecer las coordinaciones interinstitucionales necesarias para atender de manera integral los casos de acoso escolar.
- IV. Publicar el presente Protocolo en los sitios oficiales de SEQ.
- V. Ordenar la difusión del presente Protocolo entre los diferentes niveles de educación básica y figuras educativas.
- VI. Ordenar la creación de un sistema para recabar información sobre los casos de acoso escolar registrados en las escuelas de educación básica, que les permita contar con un registro de casos de acoso escolar ocurridos en el estado de Quintana Roo.
- VII. Promover que se apliquen las sanciones correspondientes a las figuras educativas y las autoridades educativas escolares que no cumplan con lo establecido en el presente protocolo, conforme a la Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo, y demás normatividad aplicable, así como dar vista a las demás autoridades competentes.

7.2 Personal con funciones de supervisión. Les corresponde:

- I. Dar a conocer al personal adscrito en su zona escolar y capacitarlo sobre el presente Protocolo, y recabar el acuse de conocimiento, así como las evidencias de la capacitación (ANEXO 2).
- II. Verificar que en los planteles educativos a su cargo se lleven a cabo las acciones establecidas en el presente Protocolo, además de elaborar los reportes o informes correspondientes sobre los casos que se presenten, dirigidos al titular de la Coordinación General de Educación Básica y al titular de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos de SEQ, o sus homólogos.
- III. Constatar que se les dé atención correcta y oportuna a los casos de acoso escolar, así como dar seguimiento a las acciones dispuestas por la persona con funciones de dirección en el centro educativo.
- IV. Apoyar a la formación del personal docente, directivo, de apoyo y asistencia a la educación, en los procedimientos de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- V. Establecer rutas de comunicación efectivas para atender las inquietudes, quejas o sugerencias de la comunidad escolar.

**7.3 Personal con funciones de dirección. Les corresponde:**

- I. Dar a conocer a las figuras educativas, madres, padres, personas tutoras y las NNA, los documentos normativos de la escuela, así como el presente Protocolo, en el caso de las figuras educativas, podrá enviarlos a su correo institucional, y a las madres y padres de familia les notificará la liga donde podrán visualizarlo. (ANEXOS 1 y 2).
- II. Establecer rutas de comunicación efectivas para atender las inquietudes, quejas o sugerencias de la comunidad escolar.
- III. Convocar a reuniones con la comunidad escolar para la difusión de las medidas de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición contra el acoso escolar, recabando las evidencias correspondientes.
- IV. Establecer las estrategias de revisión de acciones para la prevención del acoso escolar.
- V. Elaborar un plan de trabajo preventivo con enfoque de cultura de paz para evitar la aparición de casos de acoso escolar o darles la atención pertinente.
- VI. Verificar y documentar que el personal docente, así como el personal de Apoyo y Asistencia a la Educación, aplique las acciones preventivas establecidas en el presente Protocolo durante las jornadas escolares.
- VII. Difundir las convocatorias de los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar a toda la comunidad escolar.
- VIII. Implementar los procedimientos de atención cuando se detecte un caso de acoso escolar.
- IX. De manera conjunta con los docentes, elaborar las actas de hechos y bitácoras para documentar los casos de acoso escolar.
- X. Aplicar el Marco de Convivencia.
- XI. Gestionar y dar seguimiento a toda canalización para brindar atención integral a las NNA.

7.4 Personal Docente. Les corresponde:

- I. Conocer los documentos normativos de la escuela y el presente Protocolo. (ANEXO 2).
- II. Participar en los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- III. Participar en reuniones para planear medidas de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y de no repetición en casos de acoso escolar.
- IV. Implementar las acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición en casos de acoso escolar.
- V. Atender y escuchar respetuosamente las inquietudes de las NNA.
- VI. Vigilar de forma sistemática la conducta y las interrelaciones entre las NNA para detectar algún indicio de acoso escolar.



- VII. Formar a las NNA para identificar casos de acoso escolar.
- VIII. Fomentar en las NNA el desarrollo de habilidades socioemocionales.
- IX. Conocer los factores de protección y de riesgo de las NNA, así como los indicadores generales y específicos de riesgo de acoso escolar.
- X. Notificar a la autoridad inmediata cualquier sospecha o caso de acoso escolar.
- XI. Elaborar junto con el personal directivo las actas de hechos para documentar los casos de acoso escolar y bitácoras para dar seguimiento.
- XII. Redactar actas de hechos para los incidentes de acoso escolar.

7.5 Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación. Les corresponde:

- I. Conocer los documentos normativos de la escuela y el presente Protocolo. (ANEXO 2)
- II. Participar en los programas de formación en materia de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición del acoso escolar.
- III. Conocer los indicadores generales y específicos del acoso escolar.
- IV. Vigilar de manera constante la conducta y la forma de interrelación entre las NNA para buscar indicios de acoso escolar.
- V. Notificar a la autoridad inmediata cualquier sospecha o caso de acoso escolar.
- VI. Ser copartícipes en las acciones de prevención, atención (detección, notificación, intervención y seguimiento) y medidas de no repetición en casos de acoso escolar.

7.6 Madres, padres o personas tutoras. Les corresponde:

- I. Conocer y firmar de conocimiento, los documentos normativos de la escuela y el presente Protocolo. (ANEXO 1)
- II. Conocer los procedimientos para realizar quejas y denuncias en casos de acoso escolar que estén sufriendo sus hijas e hijos.
- III. Conocer los indicadores generales y específicos del acoso escolar.
- IV. Estar alerta ante cualquier cambio de conducta que señala un indicio de acoso escolar en sus hijos, hijas o cualquier otra NNA e informar a la autoridad escolar.
- V. Participar en las actividades de formación con respecto al acoso escolar.
- VI. Responsabilizarse para que se cumplan los acuerdos y compromisos establecidos entre la escuela y los involucrados en casos de acoso escolar.
- VII. Notificar a alguna figura educativa sobre la sospecha de un posible caso de acoso escolar.

7.7 Niño, Niña o Adolescente. Les corresponde:

- I. Informar a cualquier persona adulta de la comunidad escolar si consideran haber sido víctimas o han presenciado un caso de acoso escolar en su centro escolar.



- II. Participar activamente en las actividades formativas que promueva el plantel educativo en materia de prevención del acoso escolar.
- III. Compartir con su familia la información recibida en la escuela sobre cómo identificar situaciones de riesgo relacionadas con el acoso escolar.
- IV. Conocer, en un lenguaje accesible y adecuado a su edad, los factores de riesgo y medidas de protección, así como los indicadores generales y específicos que les permitan reconocer posibles situaciones de acoso escolar.

8. PREVENCIÓN

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

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

8.1 Autoridad Educativa Local. Director (a) General de Servicios Educativos de Quintana Roo. Le corresponde:

Acciones específicas:

- I. Emitir y ordenar la difusión entre las comunidades escolares, del presente Protocolo, así como cualquier otra norma aplicable. De igual forma ordenar la socialización con la comunidad escolar de todas las acciones realizadas en materia de prevención de acoso escolar.
- II. Consolidar vínculos con las instancias especializadas como vías para promover acciones de formación dirigidas al personal directivo, docente, personal de apoyo y asistencia a la educación, y otras figuras educativas, conforme a la normativa estatal vigente. Estas acciones deberán abordar temas relacionados con la prevención y atención de acoso escolar, los derechos humanos, las vías de reporte o denuncia y los procesos de canalización hacia instancias de protección y justicia.

8.2 Personal con funciones de supervisión y dirección. Les corresponde:

Acciones específicas:

- I. Informar a los docentes sobre la normatividad en materia de los derechos de las NNA, el presente Protocolo (Anexo 2), el Marco de Convivencia, así como el material que



existe en materia de acoso escolar y convivencia escolar, notificándose a sus correos electrónicos oficiales.

- II. Verificar que todas las responsabilidades y obligaciones del personal de las escuelas sean cumplidas a través de evidencias documentadas, y en caso de incumplimiento levantar las actas administrativas con el apoyo de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos.
- III. Visitar las aulas para observar que no exista acoso escolar contra los (as) alumnos(as).
- IV. Verificar que en los casos de faltas de disciplina por parte de los alumnos (as), el personal con funciones de dirección aplique las medidas disciplinarias que prevé el Marco de Convivencia.
- V. Atender inmediatamente cualquier caso de acoso escolar que le sea reportado por cualquier persona, conforme al presente protocolo y el Marco de Convivencia, salvaguardando la integridad del afectado (a).
- VI. Dar la instrucción al personal docente para que vigilen constantemente a los alumnos (as) y no dejarlos (as) solos (as) durante la jornada escolar. En caso de ser necesario que un docente se ausente, el director (a) deberá tomar las previsiones para que se vigile a los alumnos (as);
- VII. Evitar convocar al personal docente durante la jornada escolar, ya que esto provoca que se ausenten del salón de clases.
- VIII. Siendo el recreo uno de los momentos con mayor peligro de acoso escolar, hay que vigilar a los alumnos (as) durante éste, asignando a los docentes comisiones de vigilancia por cada área de la escuela, debidamente delimitadas en un croquis. Dichas comisiones deben ser firmadas por los (as) docentes y establecer las fechas de vigencia.
- IX. Controlar bajo llave los espacios físicos en la escuela que no sean usados frecuentemente, para evitar que puedan ser usados para cometer acoso escolar.
- X. De ser posible, colocar cámaras de vigilancia en lugares de riesgo, bajo los lineamientos que indique la Coordinación General de Asuntos Jurídicos.

8.3 Figuras educativas. Les corresponde:

- I. Leer y analizar el presente Protocolo y el Marco de Convivencia.
- II. Enseñar a los (as) alumnos (as) a identificar los actos de acoso escolar, así como el daño que causa, y que deben reportarlo, así como a su padre, madre o tutor.
- III. Observar constantemente la dinámica de interacción de sus alumnos (as) dentro y fuera de clase.
- IV. Mantener la visibilidad en ventanas e iluminación del salón de clases, absteniéndose de colocar elementos que la obstruyan.
- V. Atender en forma inmediata cualquier reporte de acoso escolar e iniciar el procedimiento que indica el presente protocolo y el Marco de Convivencia para su atención.



- VI. Observar y estar alerta ante cualquier cambio de conducta del alumnado que pueda sugerir acoso escolar.
- VII. Aplicar durante la jornada escolar las acciones que se señalan en este Protocolo y el Marco de Convivencia, así como estrategias que ayuden a mejorar la convivencia escolar.
- VIII. Vigilar en todo momento a los (as) alumnos (as) y evitar dejarlos (as) solos (as) ya que en estos momentos aprovechan los agresores para cometer el acoso escolar. A la hora del recreo vigilarlos conforme al rol o comisión que se le haya asignado. En caso de necesidad de ausentarse del salón deberá avisar al director (a) para que éste adopte las medidas necesarias para la vigilancia de los alumnos (a).
- IX. Estar alerta del regreso de los alumnos (as) cuando pidan permiso para ir al baño, evitando de ser posible que vayan varios al mismo tiempo, e indicándoles que no deben tardar innecesariamente.
- X. Reportar a su superior jerárquico cualquier situación de riesgo para los alumnos (as) que observe o se entere, y en caso de que observe que éste no actúa, reportarlo al siguiente superior jerárquico.
- XI. Cumplir con las instrucciones que le indique su superior jerárquico, encaminadas a prevenir el acoso escolar.

8.4 Madres, padres de familia y personas tutoras. Les corresponde:

- I. Enseñar a sus hijos (as) a convivir en armonía con sus compañeros (as) y hacerles ver que es incorrecto cometer acoso escolar o apoyar a quien lo hace. Las NNA hostigan por muchas razones. Algunos lo hacen porque se sienten inseguros. Agredir a alguien que parece más débil en el aspecto emocional o físico hace que se sientan más importantes, populares o al mando. Es posible que estas NNA necesiten ayuda para aprender a manejar la ira, el daño, la frustración u otras emociones fuertes. Por ello en caso de que un alumno (a) sea acosador, sus padres o personas tutoras deberán llevarlos a recibir el asesoramiento profesional para ayudarlo a aprender a manejar sus sentimientos y mejorar sus habilidades sociales. Al incumplir con este compromiso, el caso será turnado a la PPNNAFEQR o a sus delegaciones municipales, para la aplicación de sanciones. Aunque pueda parecer difícil procesar esta situación, es importante actuar de inmediato. Ya sea que el acoso sea físico o verbal, si no se detiene, puede dar lugar a una conducta antisocial más agresiva e interferir con el éxito de su hijo (a) en la escuela y su capacidad para entablar y sostener amistades.
- II. Evitar exponer a sus hijos (as) a interacciones agresivas y desagradables en la familia, tales como gritos, golpes, ofensas, pues algunos niños (as) que acosan a otros (as) en la escuela copian las conductas que ven en el hogar. Los (as) alumnos(as) que están expuestos a interacciones agresivas y desagradables en la familia a menudo aprenden a tratar a los demás de la misma manera. En caso de detectarse que el alumno (a) acosador está sufriendo violencia en casa, el caso será turnado a la PPNNAFEQR o a sus delegaciones municipales.



- III. Enseñar a sus hijos (as) a respetar al personal de la escuela y a sus compañeros, así como a solucionar sus conflictos de manera pacífica y a comprender las diferencias.
- IV. Platicar con su hijo (a) sobre el autocuidado en relación a su integridad física y psicológica y las situaciones que debe evitar para no ser lastimado (a) o maltratado (a), y que debe reportar inmediatamente a su maestro (a) si está siendo acosado o maltratado, y en caso de no obtener respuesta acudir con el director (a) de la escuela.
- V. Observar y estar alerta ante cualquier cambio de conducta de su hijo (a) e informar a la autoridad escolar cualquier hallazgo y/o indicador asociado con acoso escolar.
- VI. Mantener comunicación constante con el (la) docente y acudir a los citatorios que se le hagan para tratar asuntos relacionados con su hijo (a).
- VII. En caso de llegar a algún acuerdo con la escuela, responsabilizarse del cumplimiento del mismo. En caso de no cumplir, el caso será turnado a la PPNNAFEQR o a sus delegaciones municipales para la aplicación de sanciones.
- VIII. Cubrir los gastos médicos de las lesiones o daños que su hijo (a) haya ocasionado.

8.5 Medidas para transformar la convivencia escolar

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

8.5.1 Resolución pacífica de conflictos

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

El proceso de construir una cultura de paz implica el reto de abordar los conflictos como oportunidades de aprendizaje donde convergen objetivos, posturas, necesidades y/o intereses distintos que se perciben incompatibles o contrapuestos; pero que tienen que coincidir en algún punto para poder lograr una solución o una transformación del conflicto hacia direcciones más constructivas para las partes.

Acciones para la resolución pacífica de conflictos

- a) Involucrar a la comunidad escolar, en especial a las y los educandos, en el desarrollo de habilidades y el aprendizaje de estrategias para la resolución de conflictos.
- b) Utilizar los conflictos como situaciones de aprendizaje al permitir en su resolución el desarrollo de habilidades socioemocionales, el respeto a los derechos humanos, la formación y práctica de valores para la paz, con la finalidad de transformar la visión negativa que se tiene sobre éstos.
- c) Fomentar el pensamiento creativo en los educandos, de tal manera que beneficie el proceso de búsqueda de alternativas pacíficas para la resolución de conflictos.



- d) Implementar experiencias de aprendizaje orientadas a desarrollar habilidades de cooperación, negociación y mediación para la resolución de conflictos.
- e) Reconocer la responsabilidad de las figuras educativas del plantel de intervenir inmediatamente ante la manifestación de un conflicto para evitar que este se agrave y genere una agresión verbal, física o ambas.

8.5.2 Desarrollar habilidades socioemocionales en las NNA

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

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

Acciones para el desarrollo de habilidades socioemocionales en NNA

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

- a) Desarrollar habilidades en las NNA para identificar lo que sienten, así como para expresarlo de manera asertiva; regular la impulsividad y las experiencias emocionales que sean perjudiciales para ellos o los demás; fomentar la tolerancia a la frustración y la resiliencia para afrontar las situaciones adversas.
- b) Fomentar actividades que enseñen a los educandos a encontrar las causas de sus reacciones emocionales a través de la reflexión con el fin de que encuentren formas de regularlas y expresarlas.
- c) Promover las reacciones empáticas en los educandos para desarrollar conductas prosociales basadas en el reconocimiento y legitimización de las emociones y puntos de vista de los demás.
- d) Desarrollar habilidades en las NNA para establecer relaciones interpersonales de manera pacífica e inclusiva, mediante el respeto propio y hacia los demás, el reconocimiento y el aprecio de la diversidad, el rechazo a la discriminación, el trabajo colaborativo, entre otras.
- e) Implementar actividades para que los educandos comprendan y hagan suyos los acuerdos de convivencia en los ámbitos de la familia, la escuela y la comunidad.



- f) Fomentar la participación de las NNA, por igual, en la realización de tareas domésticas, en la elaboración de acuerdos familiares y en la valoración de todos los integrantes de la familia, sin importar su género o edad.
- g) Crear espacios confiables y seguros en la escuela en donde el alumnado pueda expresar lo que siente con respecto a situaciones que le generen conflicto.

8.5.3 Favorecer un clima escolar inclusivo

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

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

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

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

Acciones para favorecer un clima escolar inclusivo en los planteles educativos

- a) Apoyar a los educandos que presentan rezago académico o que enfrentan situaciones de riesgo social.
- b) Visibilizar y erradicar cualquier forma de discriminación o intolerancia basada en prejuicios.
- c) Reconocer y atender las necesidades educativas de las NNA.



- d) Impulsar la reflexión entre las NNA para valorar y respetar su diversidad y favorecer el desarrollo de una convivencia armónica.
- e) Valorar y atender la diversidad: de género, orientación sexual, identidad, cultura, religión, lengua, etnia, condiciones y ritmos para el aprendizaje.
- f) Desarrollar actividades que permitan reflexionar a las NNA sobre la perspectiva de género.
- g) Garantizar la participación e igualdad de derechos de las NNA.
- h) Implementar actividades que promuevan el sentido de pertenencia al grupo, la escuela, comunidad, nación y el mundo.
- i) Fomentar el trabajo colaborativo: aprender a trabajar y compartir con otros.
- j) Valorar y respetar la dignidad de las NNA.
- k) Gestionar, por medio de la vinculación institucional, programas sociales para aquellas alumnas (os) que presentan rezago académico o que enfrentan situaciones de riesgo social.

8.5.4 Gestión escolar democrática y participación infantil y adolescente

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

En este sentido las NNA ponen en práctica los valores de la democracia, aprendiendo la importancia y el papel que juegan los derechos humanos en su vida a través de responsabilidades sociales, con la finalidad de que los educandos exijan la garantía y el respeto de éstos para ejercerlos con libertad. Algunos ejemplos de estas prácticas son: construir y actualizar reglamentos o acuerdos de convivencia con la participación de todos los educandos; 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.

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

- a) Orientar el contenido de normas y reglamentos en función de principios éticos, enfoque de derechos humanos de las NNA, contruidos de manera participativa, aplicados de manera consistente y justa.
- b) Crear instancias de representación establecidas en la normatividad aplicable, conformadas por los distintos grupos de la escuela, a través de procedimientos participativos y equitativos.



- c) Implementar procedimientos de participación que permitan a las NNA sentirse escuchados, opinar y decidir sobre los diversos asuntos escolares.
- d) Impulsar la realización de asambleas estudiantiles.
- e) Buscar la participación de los (as) estudiantes en proyectos de acción social comunitaria.
- f) Involucrar a las madres, padres o personas tutoras en las decisiones para la mejora de la escuela.
- g) Tomar en cuenta las propuestas o ideas de las NNA para implementarlas en la organización del plantel educativo.

8.6 Medidas de organización de la escuela para prevenir el acoso escolar

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

8.6.1 Acciones de difusión, promoción e información

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

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

- a) Ofertar cursos a directivos, docentes, personal de apoyo y asistencia a la educación y otras figuras educativas, en temas vinculados al acoso escolar (sentido de comunidad, cohesión grupal, solidaridad, cultura de paz, resolución pacífica de conflictos, prácticas restaurativas, desarrollo de habilidades socioemocionales, derechos humanos, participación infantil e interés superior de la niñez, entre otros).



- b) Implementar talleres para madres, padres o personas tutoras de las NNA en temas como el acoso escolar y el desarrollo de habilidades socioemocionales en sus hijas e hijos.
- c) Formar en procedimientos de resolución pacífica de conflictos y gestión escolar democrática, cuando no se trate de asuntos graves que impliquen la existencia de delitos.
- d) Desarrollar mecanismos que permitan promover y confirmar la formación anual de todas las figuras educativas participantes.

8.6.3 Acciones de gestión escolar

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

8.6.4 Acciones preventivas contra el ciberacoso

Las mayores controversias en torno a la presencia de celulares y el uso de redes sociales en los espacios educativos se centran en prohibirlos de manera determinante, sin embargo, restringir el uso de estos dispositivos por temor a los riesgos que podrían enfrentar, limita el desarrollo de habilidades para su manejo y oportunidades futuras. Hoy en día los espacios digitales están presentes en todos los aspectos de la vida cotidiana desde hablar con familiares, conocer gente, aprender cosas nuevas, postularse para un nuevo empleo, viajar e investigar. Aunque esto pueda parecer una obviedad, su consideración nos invita a pensar en cómo está configurado ese espacio en el que se presentan problemáticas como el ciberacoso.

Para que las NNA comprendan la importancia del uso responsable de la tecnología, se requiere pensar en espacios formativos de diálogo que permitan concientizar sobre el



contenido que se comparte en la red y fomentar la empatía para reconocer qué acciones y actitudes ocasionan daño y violentan la privacidad de los demás.

Enseguida se enlistan algunas acciones específicas para prevenir el ciberacoso:

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

8.6.5 Factores de protección y de riesgo

Otras formas de prevención del acoso escolar están relacionadas con factores de protección y de riesgo para las NNA en los ámbitos personal, escolar, familiar y social. Considerar estos aspectos ayuda a valorar los niveles de riesgo o protección que pueden beneficiar o afectar a las NNA y, a partir de ahí, considerar las medidas pertinentes para fortalecerlos. En la siguiente tabla se enlistan de forma enunciativa, más no limitativa, algunos factores de protección y de riesgo enmarcados en su correspondiente ámbito.

Factores de protección y de riesgo		
Factor protector	Ámbito	Factor de riesgo
Buen desarrollo de habilidades sociales y emocionales, asertividad, autoestima. Estabilidad emocional. Dar y recibir afecto. Ser respetado y reconocido.	Personal (NNA)	Posible maltrato psicológico, carencia de habilidades personales y sociales, escasa autoafirmación, falta de comunicación, barreras para el aprendizaje, entre otros.



Se fomenta el respeto mutuo, la aceptación y valoración de la diversidad, la cooperación, la solidaridad, el desarrollo de habilidades socioemocionales, la empatía, la resolución pacífica de conflictos, la inclusión, la equidad e igualdad y el respeto a los derechos humanos.	Escolar	No existe la colaboración, carencia de prácticas inclusivas, equitativas y trato igualitario. Se promueve el trato discriminatorio. Existen normas rígidas y arbitrarias. Se fomenta la competencia y el individualismo. Algunas formas de agresión son toleradas.
Estilo de crianza democrático, saber escuchar, negociar, respeto mutuo, buena comunicación, acompañamiento a la NNA al usar los medios digitales, relación de la madre, padre o tutor con el plantel educativo. Interacción positiva con los integrantes de la familia.	Familiar	Estilo autoritario y coercitivo, falta de límites y respeto, aislamiento familiar. Carencia de afecto, apoyo y desinterés familiar.
Resolución de conflictos, uso creativo y positivo del tiempo libre, grupos de apoyo, recursos sociales, atención y valoración de la diversidad, inclusión, trato igualitario, no discriminación.	Social	Modelos de violencia y acoso, alta conflictividad social, valores sociales competitivos, prejuicios y discriminación. Sobreestimulación de contenido audiovisual (películas, series, televisión, videojuegos, etc.) que sugieren que las metas o el triunfo se 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 integración al grupo.
<i>Nota. Secretaría de Educación Pública (s/f). Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica. SEP.</i>		



9. ATENCIÓN ANTE CASOS DE ACOSO ESCOLAR

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

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

9.1 Detección

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

Para fomentar la cultura de detección, así como las acciones a realizar en caso de sospecha o confirmación de un caso de acoso escolar, es necesario que a inicio de ciclo escolar se realice el llenado y firma del formato de **Acuse de Conocimiento del Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Quintana Roo para las madres, padres o personas tutoras (ANEXO 1)**, disponible en la página electrónica oficial de SEQ y el formato de **Acuse de Conocimiento del Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Quintana Roo para las Figuras Educativas (ANEXO 2)**, el cual será enviado a sus correos institucionales.

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

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



9.1.1 Indicadores Generales de Riesgo de Acoso Escolar⁴

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

9.1.2 Indicadores Específicos de Acoso Escolar⁵

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.
--------------	---------------------------------	---

⁴ Secretaría de Educación Pública (s/f). Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica. SEP.
https://dggeyet.sep.gob.mx/convivencia_escolar/publicaciones/Orientaciones_211216.pdf

⁵ Con base en: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2023). Ciberacoso: Qué es y cómo detenerlo. Lo que los adolescentes quieren saber acerca del ciberacoso. UNICEF.
<https://www.unicef.org/es/endviolence/ciberacoso-que-es-y-como-detenerlo>
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (s/f). ¿Cómo prevenir el acoso escolar? UNICEF.
<https://www.unicef.es/acoso-escolar-bullying>

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

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



	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. 3. Le dicen groserías. 4. Le gritan. 5. Le ponen apodosos denigrantes. 6. Le retan a pelear.
Ciberacoso	Difusión de información personal, real o falsa, del agredido sin su consentimiento, rebasa los límites del aula y la escuela, puede llegar a innumerables personas de manera inmediata.	1. Publicaciones ofensivas sobre él/ella. 2. Le mandan mensajes hirientes. 3. Difunden imágenes o videos de él/ella. 4. Le roban sus contraseñas. 5. Comparten su información personal. 6. Le crean un perfil falso en redes sociales. 7. Extraen su información personal. 8. Bloquean el acceso a sus cuentas. 9. Le registran en páginas riesgosas.
Acoso Socioemocional	Lesión de la autoestima y relaciones interpersonales	1. Le critican. 2. Le ponen apodosos denigrantes. 3. Le discriminan. 4. Le ignoran. 5. Le culpan sin razón.



		6. Le marginan de juegos o fiestas. 7. Le segregan de equipos de trabajo. 8. Le dejan de hablar. 9. Divulgan rumores de su persona.
--	--	--

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

- a) Observar y reconocer comportamientos específicos de las NNA o en su caso, atender las inquietudes y quejas de los educandos, madres, padres o personas tutoras.
- b) Escuchar atentamente sin prejuzgar la veracidad de los hechos.
- c) Emplear los indicadores de riesgo para identificar la presencia de las características del acoso escolar: intención, duración y repetición.
- d) Salvaguardar la integridad de los educandos implicados.
- e) Llamar a los servicios de seguridad y/o emergencia cuando la situación ponga en riesgo la integridad de los involucrados.

9.2 Notificación

La notificación es la acción en la que un docente o cualquier trabajador de la escuela informe de una queja de acoso escolar a las autoridades educativas escolares o detecte que un educando está sufriendo acoso escolar, en dichas situaciones el proceso a seguir será el siguiente:

- 1. Informar inmediatamente al director (a) o la autoridad inmediata del centro escolar, sobre el posible caso de acoso escolar.
- 2. En caso de que exista en flagrancia un peligro real, actual y latente a la vida, salud, o integridad física o psicológica de un educando, se deberá hacer el reporte al número de emergencias 911.
- 3. Presentar y entregar al director (a) o la autoridad inmediata del centro escolar, todo tipo de evidencia que determine la existencia de acoso escolar: testimonios, imágenes, audios y videos.
- 4. Citar y comunicar en reuniones diferentes a las madres, padres o personas tutoras de la víctima y del educando que realizó la conducta de acoso escolar, para informarles sobre los hechos ocurridos (Anexo 6).
- 5. En el caso de que la situación detectada no reúna las características para ser considerada como acoso escolar, deberá notificarse a madres, padres o personas tutoras de los alumnos o alumnas involucrados, y atenderse como una situación de conflicto que puede ser resuelta a través de estrategias como el diálogo, la negociación entre las partes o la mediación.



9.3 Intervención

La intervención es la atención ante una notificación de acoso escolar y consta de una serie de acciones realizadas tras confirmar el caso, encaminadas a documentar los hechos, establecer medidas de protección y acompañamiento, así como instaurar actividades restaurativas y formativas. Por lo tanto, la persona con **funciones de Dirección** del plantel educativo en coordinación con la persona con **funciones de Supervisión** deberá implementar el siguiente procedimiento:

1. Identificar la situación de acoso escolar.
2. Citar y comunicar en reuniones diferentes a las madres, padres o personas tutoras de la víctima y del educando que realizó la conducta de acoso escolar (Anexo 6).
3. En dichas reuniones, se llenarán las **Actas de Hechos (ANEXO 3 “ACTA DE HECHOS PARA LA VÍCTIMA” Y ANEXO 4 “ACTA DE HECHOS PARA QUIEN EJERCE LA CONDUCTA DE ACOSO”)**, donde se permitirá a la madre, padre o tutor la narración de los hechos, además se le hará saber a dicha persona lo siguiente:
 - a) Las posibles medidas disciplinarias a las conductas que se describen en los hechos, las cuales se encuentran establecidas en el Marco de Convivencia.
 - b) En casos que se juzguen como no graves, se le hará saber los mecanismos de mediación de conflictos, los cuales son llevados a cabo con apoyo y asesoría de la Dirección de Seguimiento y Gestión de SEQ, buscando que inicialmente en la escuela se resuelva la situación.
 - c) En casos que se juzguen como graves por presentar una afectación latente o existir una amenaza directa a la vida, la integridad física o psicológica del educando víctima, se le brindará asesoría sobre los servicios de atención psicológica, médica y legal que puede recibir por parte de la PPNNAFEQR o la delegación municipal, u otras autoridades competentes como la Secretaría de Salud del Estado, así como la necesidad de una intervención psicológica al educando acusado y en caso de tratarse de un posible delito, instará a la madre, padre o tutor del educando víctima a interponer su denuncia ante la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.
 - d) En casos de ciberacoso, orientar a la madre, padre o personas tutoras de la víctima para que hagan la denuncia correspondiente a la Unidad de Policía Cibernética de la Fiscalía del Estado de Quintana Roo y presenten la evidencia multimedia que vulnera al educando para que el contenido sea bajado de los sitios web y/o redes sociales.
 - e) Establecer los acuerdos y compromisos a los que se llegó con las partes y las medidas disciplinarias que, de acuerdo al Marco de Convivencia, correspondan a la conducta, con excepción de aquellas conductas que pudieran constituir un delito y que no sean susceptible de mediarse.
4. En caso de tratarse de un posible hecho constitutivo de delito deberá con total inmediatez dar vista de las **Actas de Hechos (ANEXO 3 “ACTA DE HECHOS PARA LA VÍCTIMA” Y ANEXO 4 “ACTA DE HECHOS PARA QUIEN EJERCE LA**



CONDUCTA DE ACOSO”) a la Coordinación General de Asuntos Jurídicos a fin de que ésta interponga la denuncia ante la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, de vista a la PPNNAFEQR o a la delegación municipal correspondiente, con la participación de la persona titular de la dirección del plantel como una medida para integrar y capacitar en el proceso, evitar la revictimización del menor y velar siempre por el interés superior del menor.

5. En caso de que la persona titular de la dirección del plantel educativo haya realizado por sí la denuncia, inmediatamente deberá dar vista a la Coordinación General de Educación Básica y a la Coordinación General de Asuntos Jurídicos, quien a partir de este punto será la instancia encargada de dar seguimiento a la denuncia, anexando a dicha notificación el acta denuncia y toda documental relacionada al caso.

9.4 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 los mismos, tales como:

1. Dar acompañamiento pedagógico a la víctima, así como al estudiante que realizó la conducta de acoso escolar y a los espectadores.
2. Registrar el progreso del acompañamiento pedagógico brindado a los involucrados dentro del plantel educativo en la **Bitácora de Acompañamiento (ANEXO 5)**, registrándose los acuerdos, medidas de protección (en caso de la víctima), medidas disciplinarias (en caso del educando acusado) y compromisos a los que se llegaron, así como los avances.
3. Establecer temporalidad y vías de comunicación con las madres, padres o personas tutoras de todos los involucrados para informarles el progreso del acompañamiento.
4. Cuando se haya determinado la canalización del caso, recabar con las madres, padres o personas tutoras las constancias o evidencias de la atención brindada por la institución especializada. En caso de que se nieguen a cumplir con esta acción, solicitarles que notifiquen su decisión por escrito al directivo y dar aviso a la PPNNAFEQR.
5. Verificar el cumplimiento de los acuerdos por parte de la NNA que ejerció la conducta de acoso escolar.
6. En caso de que no se cumplan los acuerdos por parte de la NNA que ejerció la conducta de acoso escolar, avisar a la madre, padre o tutor para reafirmar su compromiso en la rectificación de la conducta de la NNA.
7. Establecer un sistema de registro de los casos de acoso escolar al interior del plantel educativo.
8. Reportar de manera periódica en el Registro Estatal de Conflictos Escolares en Educación Básica, a cargo de la Dirección de Seguimiento y Gestión de SEQ, los casos de acoso escolar suscitados en las escuelas de educación básica.



10. MEDIDAS DE NO REPETICIÓN

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

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

11. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES PARA CONTACTAR O ACUDIR EN CASO DE ACOSO ESCOLAR

Para mejorar el sistema de protección de la niñez y la adolescencia, así como la prevención y la atención de la problemática de acoso escolar en las escuelas, es fundamental fortalecer la coordinación y la colaboración entre instituciones encargadas del bienestar infantil, la justicia, la educación y la salud. A continuación, se presenta una lista de instituciones a las que puede recurrir la comunidad escolar para solicitar apoyo cuando se presenten casos de acoso escolar en los planteles educativos.

- **911. El servicio de emergencia para todo el país**

Atribuciones:

- I. Atención a emergencias médicas, de seguridad y protección civil.
- II. Brinda primeros auxilios en las emergencias médicas más frecuentes.
- III. Atención especializada para las víctimas de violencia de género.



- **Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo**

Atribuciones:

- I. Impulsar la observancia de los derechos humanos en el Estado.
- II. Recibir quejas de presuntas violaciones a derechos humanos.
- III. Conocer e investigar, a petición de parte, sobre presuntas violaciones de derechos humanos en los siguientes casos:
 - a. Por actos u omisiones de autoridades de carácter estatal o municipal.
 - b. Cuando los particulares o algún otro agente social cometan ilícitos con la tolerancia o anuencia de algún servidor público o autoridad, o bien cuando éstos últimos se nieguen infundadamente a ejercer las atribuciones que legalmente les correspondan en relación con dichos ilícitos, particularmente cuando se trate de conductas que afecten la integridad física de las personas.
 - c. Conocer e investigar, aún de oficio, sobre violaciones a derechos humanos cuando éstas sean cometidas en flagrancia por los servidores públicos.
 - d. Procurar la conciliación y la mediación entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables, así como la inmediata solución de un conflicto planteado, cuando la naturaleza del caso lo permita.

Teléfono(s): 983-832-70-90

Correo(s): cdhegroo@cdhegroo.org.mx y cdhegroo@hotmail.com.

Dirección: Avenida Maxuxac, sin número, Manzana 724, Lote 06, entre calle Miguel Alemán y calle Camino al Cielo, Colonia Nuevo Progreso, Código Postal 77083, Chetumal, Quintana Roo.

- **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVQROO)**

Atribuciones:

- I. Garantizar la representación y participación directa de las personas en situación de víctimas y organizaciones de la sociedad civil en el Sistema Estatal de Atención a Víctimas, propiciando su intervención en la construcción de políticas públicas en dicha materia.
- II. La realización de labores de vigilancia, supervisión y evaluación de las instituciones integrantes del Sistema Estatal de Atención a Víctimas, con el objetivo de garantizar un ejercicio transparente de sus atribuciones.
- III. Realizar las acciones necesarias para que las víctimas de delitos del fuero estatal o por violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos del orden estatal, tengan acceso a la atención, ayuda, asistencia y protección, en términos de la Ley, sin perjuicio de las acciones en relación con aquellas víctimas de delito o de violaciones a derechos humanos en el orden federal, de conformidad con las normas aplicables, con los convenios de coordinación que se celebren al efecto o los acuerdos que se adopten en el seno del Sistema.

Teléfono(s): (983) 115 5443 y (983) 115 5444



Correo(s): contacto.ceavegroo2@gmail.com, y comisionada.ceavegroo4@gmail.com

Dirección: Avenida 4 de marzo, S/N, esquina Silvano Barba, Colonia Gonzalo Guerrero, Chetumal, Quintana Roo.

- **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo (DIF QROO)**

Atribuciones:

- I. Da servicios de asistencia social, así como servicios de gestión, trámite y vinculación ciudadana con instancias gubernamentales.
- II. Protege el bienestar social tanto en forma directa como coordinada con las instituciones federales, estatales y municipales y con los Sistemas Municipales DIF.

Teléfono: (983) 832 2224

Correo: secretariaparticular.difgroo@gmail.com

Dirección: Avenida Adolfo López Mateos, número 441, Esquina Avenida Sicilia, Colonia Campestre, Código Postal 77030, Chetumal, Quintana Roo.

- **Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Quintana Roo (PPNNAFEQR)**

Atribuciones:

- I. Procurar la protección integral de las NNA que prevé la Constitución Federal, los tratados internacionales, la Constitución Estatal, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones aplicables. Dicha protección integral deberá abarcar, por lo menos:
 - a. Atención médica y psicológica.
 - b. Seguimiento a las actividades académicas y entorno social y cultural.
 - c. La inclusión, en su caso, de quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia de niñas, niños y adolescentes en las medidas de rehabilitación y asistencia.
 - d. Prestar asesoría y representación en suplencia a las NNA involucradas en procedimientos judiciales o administrativos, sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan al Ministerio Público, así como intervenir oficiosamente, con representación coadyuvante, en todos los procedimientos jurisdiccionales y administrativos en que participen NNA, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones aplicables, de manera gratuita.
 - e. Coordinar la ejecución y dar seguimiento a las medidas de protección para la restitución integral de los derechos de las NNA, a fin de que las instituciones competentes actúen de manera oportuna y articulada.
 - f. Denunciar ante el Ministerio Público aquellos hechos que se presuman constitutivos de delito en contra de las NNA.



- g. Ordenar, fundada y motivadamente, bajo su más estricta responsabilidad, la aplicación de medidas urgentes de protección de acuerdo con lo establecido en la fracción anterior, cuando exista riesgo inminente contra la vida, integridad o libertad de las NNA, dando aviso de inmediato al Ministerio Público y a la autoridad jurisdiccional competente. La autoridad jurisdiccional procederá de acuerdo a lo estipulado en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Teléfono: (983) 837-3110

Correo: procuraduriadif@qroo.gob.mx y dir_procudifqroo@hotmail.com

Dirección: Avenida Bugambillas, sin número, Esquina Juana de Asbaje, Colonia Miraflores, Código Postal 77026, Chetumal, Quintana Roo.

• **Delegaciones Municipales de la Procuraduría de Protección de las Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia:**

○ **Delegación Othón P. Blanco, Quintana Roo.**

Teléfono de Oficina: 9838329592 EXT. 108 y 983 28 5 39 64 Ext. 127

Correos Electrónicos: difjuridico9@gmail.com y dir_procudifqroo@hotmail.com

Dirección: Rafael E. Melgar, sin número, esquina Álvaro Obregón, Colonia Centro, Código Postal 77000, Chetumal, Quintana Roo.

○ **Delegación Bacalar, Quintana Roo.**

Teléfono: (983) 112 1424

Correo: procuraduria.dif.bacalar@gmail.com

Dirección: Avenida 5 entre calle 20 y calle 22, Colonia Centro, Código Postal 77930, Bacalar, Quintana Roo.

○ **Delegación Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.**

Teléfono: (983) 133 8504

Correos Electrónicos: procuraduria.dif@felipecarrillopuerto.gob.mx, raquel.martin96@hotmail.com y difprocuraduria2@gmail.com

Dirección: Calle 61 'A' entre calle 50 y calle 52, Colonia Cecilio Chí, Código Postal 77200, Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.

○ **Delegación José María Morelos, Quintana Roo**

Teléfono: (997) 120 5619, y (997) 978 0121

Correo: procuradoriadif.jmm@gmail.com

Dirección: Calle 51 José María Morelos entre calles 50 Chilam Balam y Miguel Hidalgo, Colonia Centro, José María Morelos, Quintana Roo, C.P. 77890.

○ **Delegación Tulum, Quintana Roo.**

Atención vía WhatsApp de Emergencia: (984) 310 8290

Correo: dppnnaftulum2427@outlook.com



Dirección: Avenida Tulum Oriente Manzana 1, Lote 1, Calle 25 entre Avenida 18 y 20 A Manzana 474 Lote 1, Colonia Tumbenkah, Código Postal 77762, Tulum, Quintana Roo.

○ **Delegación Playa del Carmen, Quintana Roo.**

Teléfono: (984) 23 1 07 75

Correo: dppnnaf@difplayadelcarmen.gob.mx

Dirección: Avenida Tecnológico entre Avenida Chemuyil y Avenida Pentempich, Colonia Villa Mar II, Código Postal 77725, Playa del Carmen, Quintana Roo.

○ **Delegación Cozumel, Quintana Roo.**

Teléfono: (987) 10 390 08

Correo: procuraduria.difczm1821@gmail.com

Dirección: Avenida Miguel Marrujo Orozco, esquina calle Luciano Vivas, Colonia Félix González Canto, Cozumel, Quintana Roo.

○ **Delegación Puerto Morelos, Quintana Roo.**

Teléfono: (998) 188 6231

Correo: procunnaf.dif@gmail.com

Dirección: Supermanzana 2, Manzana 8, Lote 4, Avenida Javier Rojo Gómez por el Ejército Mexicano, Código Postal 77580, Puerto Morelos, Quintana Roo.

○ **Delegación Benito Juárez, Quintana Roo**

Teléfono: (998)88 8 96 87 extensión: 331 y (998) 888 8921

Correos Electrónicos: procuraduria@difbenitojuarez.gob.mx, y subdelegacion@difbenitojuarez.gob.mx

Dirección: Calle 44 Poniente, Región 94, Lote 3, Código Postal 77517, Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo.

○ **Delegación Isla Mujeres, Quintana Roo**

Teléfono: (998) 125 4491

Correo: ppnnafim2124@gmail.com

Dirección: Supermanzana 6, Manzana 180, Lote 01 entre calle Mero y Lizeta, Colonia Gloria, Código Postal 77400, Isla Mujeres, Quintana Roo.

○ **Delegación Lázaro Cárdenas, Quintana Roo**

Teléfono: (984) 204 9276

Correo: icpnaf@gmail.com

Dirección: Calle 5 de febrero, sin número, con calle Adolfo López Mateos, Colonia Centro, Lázaro Cárdenas, Quintana Roo.



- **Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (FGE)**

Atribuciones:

- I. Recibe las denuncias y querellas que se presenten en forma oral, por escrito o por algún otro medio, en los términos de las disposiciones aplicables, sobre hechos que el Código señala como delito.
- II. Inicia la investigación correspondiente cuando así proceda y, en su caso, realizar u ordenar la recolección de indicios y medios de prueba necesarios para sustentar las determinaciones ministeriales y resoluciones judiciales que procedan, así como para determinar el daño causado por el delito y su cuantificación para los efectos de su reparación.
- III. Ejercita la acción penal en los casos en que proceda, de conformidad con lo establecido por el Código adjetivo en vigor, interviniendo y realizando todas las acciones conducentes de acuerdo a sus facultades y atribuciones en las distintas etapas del procedimiento, de conformidad con la legislación aplicable.
- IV. Otorga las órdenes y medidas de protección previstas en los ordenamientos aplicables, cuando de acuerdo a las mismas resulte legalmente procedente, tomando en cuenta la evaluación de riesgos para la protección de las personas ofendidas, víctimas, testigos y demás sujetos procesales, en los casos que existan amenazas o riesgos a su integridad o vida.

Teléfono: (983) 835 0050 y (998)-881-71-50

Correo: fiscal.general@fgegroo.gob.mx

Dirección: Avenida Adolfo López Mateos, número 500, esquina Avenida Nápoles, Colonia Italia, Código Postal 77030, Chetumal, Quintana Roo.

- **Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo (SIPINNA Quintana Roo)**

Atribuciones:

- I. Coordinar el Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo, con las atribuciones que le confiere la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado.
- II. Garantizar el respeto, la adecuada protección y promoción de los derechos de las NNA del Estado de Quintana Roo.
- III. Diseñar, ejecutar, evaluar y analizar el seguimiento de las políticas públicas y programas que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las NNA.

Teléfono: (983) 832 9470

Correo: sipinna.groo.gob@outlook.com

Dirección: Avenida Héroes de Chapultepec, número 134, entre Avenida Juárez y Avenida de los Héroes, Colonia Centro, Código Postal 77000, Chetumal, Quintana Roo.



- **Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC)**

Atribuciones:

- Salvaguardar la integridad y los derechos humanos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y restablecer la paz pública.
- Garantizar el acceso a una vida libre de violencia y la protección de las personas frente a riesgos y amenazas que atenten contra sus derechos y libertades.
- Comprender la prevención de los delitos, la investigación y persecución efectiva, el fomento a la cultura y la justicia cívica.

Teléfono: (983) 835 0904

Correo: sscqroo@gmail.com

Dirección: Carretera Chetumal – Bacalar, Kilómetro 12.5, sin número, Colonia Industrial, Código Postal 77049, en las instalaciones del C4 de Chetumal, Quintana Roo.

- **Servicios Estatales de Salud (SESA)**

Atribuciones:

- Planear, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades para la prevención y control de los programas sustantivos de salud mental y adicciones.
- Proporcionar a los individuos, familia y comunidades diversos elementos teóricos, metodológicos y técnicos para que tengan la posibilidad de actuar sobre sus condiciones de vida, en favor de su salud y bienestar.
- Promocionar acciones que permitan el acceso de la población a los servicios de salud proporcionando la prevención, atención y control de salud mental y adicciones.

Teléfono: (983) 835 1920 Ext. 65067 de la Subdirección de Prevención y Promoción de la Salud.

Correo: saludmentalyadicciones.groo@gmail.com

Dirección: Avenida Chapultepec, esquina José María Morelos, número 26, Colonia Centro, Código Postal 77000, Chetumal, Quintana Roo.

- **Servicios Educativos de Quintana Roo (SEQ)**

Atribuciones a cargo de la Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica:

- Recepcionar, atender, investigar con el apoyo y auxilio de las autoridades directivas de los planteles educativos de nivel de educación básica, dependencias gubernamentales y no gubernamentales municipales, estatales y federales todos aquellos casos donde se practique acoso escolar que sean reportados por la comunidad escolar o por cualquier otro medio.

Teléfono: (983) 8350770 ext. 4507 de la Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica.

Correo: atencionacasos.ed.basica@seq.edu.mx

Dirección: Avenida Insurgentes esquina Avenida Rojo Gómez, número 600, colonia Gonzalo Guerrero, Chetumal, Quintana Roo, C.P. 77020.



TRANSITORIOS

PRIMERO: El presente Protocolo abroga y deja sin efecto cualquier instrumento, acuerdo, lineamiento o Protocolo emitido con anterioridad en materia de atención al acoso escolar en escuelas y centros de educación básica, del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO: El presente protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo y será de observancia obligatoria para todas las autoridades y personal de las escuelas y centros de educación básica públicos y particulares, en el Estado de Quintana Roo.

TERCERO: Cualquier asunto no previsto será atendido y resuelto por la Coordinación General de Educación Básica en conjunto con la Coordinación General de Asuntos Jurídicos de Servicios Educativos de Quintana Roo.

Dado, en la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, a 22 del mes de septiembre de 2026.

ATENTAMENTE

DRA. ELDA MARÍA XIX EUÁN
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO Y DIRECTORA GENERAL DE
SERVICIOS EDUCATIVOS DE QUINTANA ROO



ANEXO 1. ACUSE DE CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO PARA LAS MADRES, PADRES O PERSONAS TUTORAS.

Ciudad de _____ a ____ de _____ de 20 ____

Yo _____
madre, _____ padre _____ o _____ tutor _____ de _____

(nombre de la alumna o el alumno, quien cursa el ____ grado, grupo __, acuso tener conocimiento del **PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**, a través de la siguiente liga:

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

Me comprometo a aplicar y respetar las medidas que se señalan en este documento.

Firma de la madre, padre o tutor:

Nombre de la escuela:

Turno

CCT:

AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL MARCO Y PROTOCOLOS EN EDUCACIÓN BÁSICA. I. La Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica de Servicios Educativos de Quintana Roo, SEQ, informa que es la responsable del uso y destino de los datos personales que recabará para la aplicación del Marco de Convivencia, los Protocolos y Programas de Seguridad Escolar los cuales serán protegidos de acuerdo a los principios y deberes de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo. III. Transferencias. Se informa que no se realizarán transferencias. IV. Podrá expresar la negativa al tratamiento y/o transferencias, a través del correo oficial de la Unidad de Transparencia transparencia@seq.edu.mx. V. Consulte nuestro aviso de privacidad integral en el siguiente enlace: <https://nube.seq.gob.mx/index.php/siCObJScC7aMN42be>



ANEXO 2. ACUSE DE CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO PARA LAS FIGURAS EDUCATIVAS

Ciudad de _____ a ____ de _____ de 20____

Yo _____, quien me desempeño como _____ (cargo que desempeña en el centro escolar) en _____

(nombre y turno del centro escolar) acuso tener conocimiento del **PROTOCOLO DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**, el cual me fue enviado por el director (a) a mi correo institucional.

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

Me comprometo a aplicar y respetar las medidas que se señalan en este documento.

Firma de la figura educativa

Nombre de la escuela:

CCT:

AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL MARCO Y PROTOCOLOS EN EDUCACIÓN BÁSICA. I. La Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica de Servicios Educativos de Quintana Roo, SEQ, informa que es la responsable del uso y destino de los datos personales que recabará para la aplicación del Marco de Convivencia, los Protocolos y Programas de Seguridad Escolar los cuales serán protegidos de acuerdo a los principios y deberes de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo. III. Transferencias. Se informa que no se realizarán transferencias. IV. Podrá expresar la negativa al tratamiento y/o transferencias, a través del correo oficial de la Unidad de Transparencia transparencia@seq.edu.mx. V. Consulte nuestro aviso de privacidad integral en el siguiente enlace: <https://nube.seq.gob.mx/index.php/s/COBJSc7aMN42be>



ANEXO 3. ACTA DE HECHOS PARA LA VÍCTIMA

En la ciudad de _____ del estado de Quintana Roo, siendo las ____ horas, del día ____ del mes _____ del año _____, estando reunidos en las instalaciones de la institución educativa _____, ubicada en _____, con CCT _____, el(la) C. _____ quien se desempeña como _____ en la escuela, así como _____ los _____ C. _____ quien es (son) el/la _____ (madre, padre o tutor) **de la víctima**. Los presentes proceden a levantar la presente acta con motivo del probable caso de **Acoso Escolar** que se generó en contra de la o el alumno(s) _____ del grado _____ grupo _____ y turno _____ para efecto de hacer constar los siguientes:

HECHOS

(Citar textualmente la narración de la personas que intervienen, sobre el tema de acoso escolar; señalando las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Evitar suposiciones, rumores o datos que no le consten que hayan sucedido).

Por lo anterior, se acuerda:

PRIMERO: Que el Directivo de la institución educativa y el personal que éste designe darán atención a la denuncia del probable caso de acoso escolar, apegando sus actuaciones a lo establecido en el **Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Quintana Roo, Marco para la Convivencia Escolar en escuelas de Educación Básica en el estado de Quintana Roo** y demás normatividad aplicable.

SEGUNDO: (Enunciar los acuerdos establecidos)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____



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

Nombre y firma de la persona con funciones de dirección del plantel

Nombre y firma de la madre, padre o tutor

AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL MARCO Y PROTOCOLOS EN EDUCACIÓN BÁSICA. I. La Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica de Servicios Educativos de Quintana Roo, SEQ, informa que es la responsable del uso y destino de los datos personales que recabará para la aplicación del Marco de Convivencia, los Protocolos y Programas de Seguridad Escolar los cuales serán protegidos de acuerdo a los principios y deberes de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo. III. Transferencias. Se informa que no se realizarán transferencias. IV. Podrá expresar la negativa al tratamiento y/o transferencias, a través del correo oficial de la Unidad de Transparencia transparencia@seq.edu.mx. V. Consulte nuestro aviso de privacidad integral en el siguiente enlace: <https://nube.seq.gob.mx/index.php/s/COBJSc7aMN42be>



ANEXO 4. ACTA DE HECHOS PARA QUIEN EJERCE LA CONDUCTA DE ACOSO

En la ciudad de _____ del estado de Quintana Roo, siendo las _____ horas, del día _____ del mes _____ del año _____, estando reunidos en las instalaciones de la institución educativa _____, ubicada en _____, con CCT _____, el(la) C. _____ quien se desempeña como _____ en la escuela, así como los C. _____

_____ quien es (son) el(la) _____ (madre, padre o tutor) **del educando**. Los presentes proceden a levantar la presente acta con motivo del probable caso de **Acoso Escolar** ejercida por la o el alumno(s) _____

_____ del grado _____ grupo _____ y turno _____ para efecto de hacer constar los siguientes:

HECHOS

(Citar textualmente la narración de la personas que intervienen, sobre el tema de acoso escolar; señalando las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Evitar suposiciones, rumores o datos que no le consten que hayan sucedido).

Por lo anterior, se acuerda:

PRIMERO: Que el Directivo de la institución educativa y el personal que éste designe darán atención a la denuncia del probable caso de acoso escolar, apegando sus actuaciones a lo establecido en el **Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Quintana Roo, Marco para la Convivencia Escolar en escuelas de Educación Básica en el estado de Quintana Roo** y demás normatividad aplicable.

SEGUNDO: (Enunciar los acuerdos establecidos)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____



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

Nombre y firma de la persona con funciones de dirección del plantel

Nombre y firma de la madre, padre o tutor

AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL MARCO Y PROTOCOLOS EN EDUCACIÓN BÁSICA. I. La Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica de Servicios Educativos de Quintana Roo, SEQ, informa que es la responsable del uso y destino de los datos personales que recabará para la aplicación del Marco de Convivencia, los Protocolos y Programas de Seguridad Escolar los cuales serán protegidos de acuerdo a los principios y deberes de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo. III. Transferencias. Se informa que no se realizarán transferencias. IV. Podrá expresar la negativa al tratamiento y/o transferencias, a través del correo oficial de la Unidad de Transparencia transparencia@seq.edu.mx V. Consulte nuestro aviso de privacidad integral en el siguiente enlace: <https://nube.seq.gob.mx/index.php/s/COBJScC7aMN42be>



ANEXO 5. BITÁCORA DE ACOMPAÑAMIENTO

Cd. _____ a _____ de _____ de 202_____

Datos del plantel educativo	
Escuela:	
Turno:	CCT:
Docente:	
Educando:	
Grado y grupo:	
Por este medio, se da acompañamiento. Hechos que motivaron los siguientes:	
Acuerdos, medidas de protección y compromisos con la madre, padre o tutor	
Avance en el cumplimiento de dichos acuerdos y medidas de protección	

Nombre y firma de la madre, padre o tutor

Nombre y firma del directivo o figura educativa encargada

Nombre y firma del docente

AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL MARCO Y PROTOCOLOS EN EDUCACIÓN BÁSICA. I. La Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica de Servicios Educativos de Quintana Roo, SEQ, informa que es la responsable del uso y destino de los datos personales que recabará para la aplicación del Marco de Convivencia, los Protocolos y Programas de Seguridad Escolar los cuales serán protegidos de acuerdo a los principios y deberes de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo. III. Transferencias. Se informa que no se realizarán transferencias. IV. Podrá expresar la negativa al tratamiento y/o transferencias, a través del correo oficial de la Unidad de Transparencia transparencia@seq.edu.mx. V. Consulte nuestro aviso de privacidad integral en el siguiente enlace: <https://nube.seq.gob.mx/index.php/s/COBJScC7aMN42be>



ANEXO 6

CITATORIO A MADRE, PADRE DE FAMILIA, O PERSONA TUTORA

OFICIO NO.

Asunto: Citatorio

Nombre de la localidad y entidad, fecha.

C.- (NOMBRE DE LA MADRE, PADRE DE FAMILIA, O PERSONA TUTORA).

P R E S E N T E.-

Por medio de la presente, se solicita su asistencia en la reunión que se llevará a cabo el día ____ del mes ____ del año ____ a las ____ horas; en ____ (oficina, aula, biblioteca, sala de juntas, etc.) de la escuela ____ con el propósito de atender un asunto relacionado con hechos que involucran a su hija (o) ____ (nombre, grado, grupo y turno) por un probable caso de **acoso escolar**, ocurrido en fecha ____ a las ____ horas en este centro escolar.

Su presencia es de suma importancia, ya que permitirá elaborar el acta de hechos en la que se hará constar su manifestación según corresponda y en caso de ser necesario se establecerán los acuerdos y compromisos, para la atención y seguimiento del presunto caso de acoso escolar.

A T E N T A M E N T E

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR (A)

ACUSE DE RECIBO	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	
Hora:	
Datos de identificación:	
Huella:	

AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL MARCO Y PROTOCOLOS EN EDUCACIÓN BÁSICA. I. La Dirección de Seguimiento y Gestión para la Educación Básica de Servicios Educativos de Quintana Roo, SEQ, informa que es la responsable del uso y destino de los datos personales que recabará para la aplicación del Marco de Convivencia, los Protocolos y Programas de Seguridad Escolar los cuales serán protegidos de acuerdo a los principios y deberes de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo. III. Transferencias. Se informa que no se realizarán transferencias. IV. Podrá expresar la negativa al tratamiento y/o transferencias, a través del correo oficial de la Unidad de Transparencia transparencia@seq.edu.mx V. Consulte nuestro aviso de privacidad integral en el siguiente enlace: <https://nube.seq.gob.mx/index.php/SCQbJScC7aMN42be>





Secretaría de Gobierno

Dirección del Periódico Oficial

Directorio

Lcda. María Elena H. Lezama Espinosa
Gobernadora Constitucional del Estado

Lcda. María Cristina Torres Gómez
Secretaria de Gobierno

Mtro. Carlos Rafael Hernández Blanco
Director del Periódico Oficial

Lorena Salazar Canul
Encargada de Edición

Dirección: Av. Insurgentes esquina Corozal 202,
entre David Gustavo Ruíz, Chetumal, Quintana Roo.
C.P.-77013
Tel: 83-2.65.68
E-mail: periodicooficialqr@hotmail.com

Publicado en la Dirección del Periódico Oficial