



*Violencia Violencia*

Intervención - Intervención

*Violencia Violencia*

Intervención - Intervención

*Violencia Violencia*

Intervención - Intervención

**ACERCAMIENTO AL  
PROTOCOLO DE  
INTERVENCION PARA  
SUSTANCIAR QUEJAS Y/O  
DENUNCIAS POR CONDUCTAS  
DE: VIOLENCIA, MALTRATO,  
ACOSO ESCOLAR, BULLYNG Y  
ABUSO SEXUAL INFANTIL.**

Mtro. Juan Fidel Medina Martínez

\*Académico: Maestro en Gestión de la Calidad; Especialista en Defensa Penal; Licenciado en Educación Primaria; Licenciado en Derecho. Actualmente funge como Subdirector de Escuela Primaria; Tutor de Educación Superior; Consultor; Defensor Social; Abogado



**Sumario:** Resumen, Palabras Clave. 1.- Introducción, 2.- Desarrollo de la Investigación, 3.- Concepciones Normativas, 4.- Instrumentos, 5.- Conclusiones, 6.- Fuentes Citadas.

## **Resumen**

El presente artículo aporta elementos del servicio que otorgan escuelas de educación básica en el Estado de Veracruz, las cuales están obligadas a proteger la integridad de sus alumnos, pues en caso de que sean violentados por medio del maltrato físico, acoso escolar, bullying y/o abuso sexual infantil, la institución debe de responder con prácticas eficientes. Lo que se pretende con el presente artículo de investigación es reflexionar sobre el proceso de actuación de la Carpeta Jurídica en casos de conductas que lesionan la integridad de los menores de Escuelas de Educación Básica para lograr que sea un Procedimiento Objetivo y Sistemático en el cual se privilegie la correcta gestión de situaciones problemáticas, partiendo y considerando los lineamientos de la Carpeta Jurídica.

**Palabras Clave.** Protocolo, quejas, denuncias, violencia, maltrato, acoso escolar, abuso sexual infantil.

## **Abstract**

This article provides elements of the service provided by basic education schools in the State of Veracruz, which are obliged to protect the integrity of their students, because if they are violated through physical abuse, bullying, bullying and / or child sexual abuse, the institution must respond with efficient practices. What is intended with this research article is to reflect on the process of action of the Legal Folder in cases of behaviors that harm the integrity of children of Basic Education Schools to make it an Objective and Systematic Procedure in which privilege the correct management of problematic situations, starting and considering the guidelines of the Legal Folder.





## 1.- Introducción

El procedimiento de la “Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas y/o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil” ha sido emitido por la Secretaría de Educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, sin embargo, carece de sistematización en sus procedimientos provocando confusión en su aplicación, temor al desconocer la misma y en su caso podría ocasionar alguna violentación al derecho de los menores de educación básica, por lo cual este trabajo pretende hacer práctico el procedimiento de la Carpeta de Información Jurídica mencionada. Por lo anterior y para que cualesquier miembro de la comunidad educativa conozca y aplique la Carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil”, sin necesidad de tener necesariamente alguna especialidad en leyes, en psicología o en trabajo social se emite la presente investigación, tratando de llevar de la mano para su aplicación y haciendo el procedimiento comprensible y llano, pues todos los servidores públicos están obligados a aplicarla, para evitar caer en omisiones administrativas que conlleven la respectiva sanción laboral, penal y civil en caso de soslayarla, de tal forma que con la presente se hace comprensible y práctico de aplicar el procedimiento que marca la misma carpeta, por lo cual se hace amigable el procedimiento para que dichas conductas sean atendidas con la inmediatez necesaria por cualesquier miembro de la comunidad educativa e independientemente de que no se encuentre el personal directivo, atendiendo al principio del “factor humano cercano”, es decir, no se puede tolerar incurrir en omisión bajo el pretexto de que no se actúa porque no se encuentran los directivos, ello no es óbice para actuar cuando se protege el interés superior del menor en instituciones educativas que tienen la misión de salvaguardar al





menor cuando se encuentre en dicha institución, inclusive la misma suprema corte de justicia se ha pronunciado al respecto en sesión extraordinaria del 15 de mayo del 2015, pues dicho procedimiento deberá de iniciarlo quien inicialmente se dio cuenta de dichas conductas en perjuicio de menores o del personal educativo y procederá con sentido común acorde al hecho sucedido; pues sabido es que de no aplicarlo se incurre en responsabilidades administrativas, civiles y hasta penales.

## **2.- Desarrollo de la Investigación**

El presente se justifica con base en la Teoría Fundamentada, ya que los lineamientos de la Carpeta Jurídica para la atención de quejas y/o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil ha sido emitido por la SEV desde el año 2014, modificada en 2015, pero carece de un proceso administrativo eficaz, pues no existen instrumentos eficaces para documentar una queja de este tipo, por lo cual para una mejor organización y administración de los servicios educativos en el cuidado de la integridad del menor debe de existir un instrumento amigable que aplique cualquier trabajador o empleado de la SEV, pues lo primero que piden en la SEV y en la Comisión de Derechos Humanos cuando existe una problemática de abuso o maltrato es el Protocolo de Actuación ante estos casos pero las escuelas de educación básica carecen de ello, por lo que como directivo de una escuela de educación básica es mi obligación integrar una queja por dichos aspectos, para lo cual es imprescindible desarrollar un formulario sistematizado para interponer quejas y darles el seguimiento respectivo. La presente investigación es actual en cuanto pretende dar solución por medio de una propuesta de un Procedimiento Objetivo y Sistemático en el cual se privilegie la correcta gestión de situaciones problemáticas, considerando la Carpeta Jurídica y vinculándola a los Lineamientos de Acuerdos de Convivencia emitidos por la SEV, de tal forma que dicho instrumento sirva para dar solución, prevenir y evitar daños a la integridad de los menores, y al ser amigable dicho procedimiento cualquier empleado de escuelas de educación básica lo conozca y pueda aplicar,



independientemente de ser directivos, pues todo el personal tiene la obligación de procurar el cuidado a la integridad de los menores.

En cuanto a la delimitación espacio temporal se realiza estudio sobre escuelas de educación básica en el estado de Veracruz a partir de la emisión de normas de protocolo de intervención para sustanciar quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil, para determinar la inexistencia de un formulario y la propuesta para solucionar ello y dotar a las escuelas de educación básica del estado de Veracruz de un formulario que sea práctico para sustanciar dichas quejas. En cuanto a la delimitación teórica legal trata sobre normas educativas e indicadores sobre quejas y denuncias y sobre el análisis de cómo se ha procedido ante dichas quejas considerando el interés superior de la niñez veracruzana, ya que, aunque existe un instrumento llamado protocolo en el mismo se encuentra ausente el procedimiento a seguir y los formularios a llenar, derivado de la observación de que cada escuela de educación básica lo maneja erróneamente con el riesgo de violentar derechos de la infancia, pues lo aplica a su libre interpretación sin que exista uniformidad.

Por lo cual cabe hacerse esta pregunta ¿Qué procesos administrativos se requieren para llevar a cabo el Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying en escuelas de educación básica del Estado de Veracruz?

La violentación a los derechos de los niños en escuelas de educación básica ha sido una constante en el sistema educativo, por lo cual han surgido diversas normatividades específicas que protegen la integridad de estos y orientan la actuación de los servidores públicos, llámense directivos, docentes, administrativos o intendentes.

### **3.- Concepciones Normativas**



En este sentido puedo indicar que existen algunos antecedentes relacionadas a la presente Investigación que han estudiado el presente tema, los cuales se mencionan en los siguientes párrafos:

El Comité de los Derechos del Niños, define el término de Violencia física como mortal y no mortal, la violencia física incluye: a) Todos los castigos corporales y todas las demás formas de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, y b) La intimidación física y las novatadas por parte de adultos o de otros niños; así mismo la Violencia entre niños se puede dar como violencia física, psicológica y sexual, a menudo con intimidación, ejercida por unos niños contra otros, frecuentemente por grupos de niños, que no solo daña la integridad y el bienestar físicos y psicológicos del niño de forma inmediata sino que suele afectar gravemente a su desarrollo, su educación y su integración social a medio y largo plazo.

Una de las formas de violencia que más repercusión está teniendo actualmente sobre las personas en edad escolar es el acoso escolar. Díaz-Aguado (2005) considera el acoso escolar como una forma de violencia entre iguales que tiene las siguientes características: 1) suele incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático, insultos); 2) tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo; 3) es un abuso de poder, al estar provocada por un alumno/a (el matón/a), apoyado generalmente en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa y que no puede por sí misma salir de esta situación; 4) y se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores /as y a las víctimas sin intervenir directamente.

Ortega y Mora-Merchán (2000) recogen una muestra importante de definiciones y ellos mismos lo definen como una situación social en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro/a compañero/a y lo someten, por tiempo prolongado a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenaza, aislamiento social o exclusión social aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse. En general, los





distintos investigadores sobre el tema conceptualizan el bullying de forma semejante a ésta.

Conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con la participación de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), se diseñó la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (2014), la ECOPRED se realizó en el marco del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ), así como del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia; esta encuesta buscará generar estimaciones sobre algunos de los factores que propician el surgimiento de conductas delictivas y violentas, pues arroja dicha estimación para tomar decisiones adecuadas.

La Convención de los Derechos del Niño reconoce el derecho del niño a ser oído en todos los asuntos que le afectan, agregando de manera adicional que deberán ser tomadas en cuenta sus opiniones en función de la edad y madurez del niño. En dicho artículo se precisa que para ello deberá dársele la oportunidad al niño de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, ya sea directamente o por medio de un representante.

Se considera abuso sexual infantil (ASI) a involucrar al niño en actividades sexuales que no llega a comprender totalmente, a las cuales no está en condiciones de dar consentimiento informado, o para las cuales está evolutivamente inmaduro. El ASI o Abuso Sexual Infantil se manifiesta en actividades entre un niño y un adulto, entre un niño y otro, que por su edad o por su desarrollo, se encuentra en posición de responsabilidad, confianza o poder.

La Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 19 especifica que la violencia contra niñas, niños y adolescentes se define como toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.

La Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes en su artículo 57, menciona que se prevé que cada entidad federativa realice acciones específicas para prevenir,





detectar y actuar en casos de abuso sexual infantil, considerando las responsabilidades fundamentales que se enlistan en este apartado.

Las áreas en que se han concentrado los estudios existentes relacionados se han concentrado en diversos lineamientos que responden más a una supervisión del cuidado a la integridad del educando, de proteger el interés superior de la niñez, más que a prevenir alguna conducta que lesione su integridad.

El uso de los términos “madres, padres y tutores” conforme a la Ley General de Niños y Niñas también incluye a las personas que detentan la guarda y custodia de niñas, niños y adolescentes o a toda persona que los tenga bajo su cuidado, pues así lo establece el artículo 103 de la misma.

En la Entidad del Distrito Federal existe la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en cual se ordena instalar en las escuelas de educación básica una instancia multidisciplinaria como responsable de recibir, registrar e informar inmediatamente al mecanismo interno cuando se detecten o denuncien casos de abuso sexual, esta instancia dará aviso simultáneo e inmediato al mecanismo interno y a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes, de no contar con esta instancia, los encargados de las escuelas (personal de la dirección) serán los responsables de notificar.

Según la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal las responsabilidades de madres, padres y tutores es conocer los documentos normativos y de organización escolar expedidos por la Secretaría de Educación Pública, a través de cada una de las Autoridades Educativas Locales y los de carácter interno del plantel; Conocer la información de la autoridad educativa y administrativa con quien recurrir para la aplicación de las acciones de prevención y/o en caso necesario, ejecutar acciones de actuación; Observar y



estar alerta ante cualquier cambio de conducta del alumnado dentro y fuera del aula, informar a la autoridad inmediata cualquier hallazgo y/o indicador asociado a la posibilidad de abuso sexual infantil; Acudir a la escuela en caso de observar alguna conducta anómala en los menores de edad.

En el Estado de Veracruz existe un documento normativo titulado “Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil”, el cual ha sido emitido por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los mismos miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, empero se carece de sistematización en su aplicación al desconocer la misma. Por lo cual dicho documento se queda en el mundo platónico de las ideas, pues lo que faltaría serían las acciones llevadas a cabo materializadas en instrumentos palpables que garanticen dicha normalidad.

Cabe mencionar que en parte en nuestra entidad de Veracruz se cuenta con el documento de Lineamientos de Carpeta Jurídica para caso de maltrato escolar, acoso escolar, abuso sexual infantil y bullying, así como con algunas orientaciones a respecto emitidas por la Secretaría de Educación del Distrito Federal, de tal forma que al ser ejes rectores se pueden replantear los procedimientos e innovar instrumentos al respecto que den seguimiento a dichos casos, iniciando desde e instrumento de queja o denuncia, las ratificaciones con los requisitos primordiales, la parte informativa a diversas autoridades, la obtención de relatorías verbales a menores con los requisitos legales, en su caso los instrumento con medidas provisionales a considerar para proteger la integridad del menor, el proceso de seguimiento, la reparación integral al menor, así como un informe anual sobre dichos casos de acoso, abuso sexual infantil, maltrato escolar y bullying.





El uso de los términos “madres, padres y tutores” conforme a la Ley General de Niños y Niñas también incluye a las personas que detentan la guarda y custodia de niñas, niños y adolescentes o a toda persona que los tenga bajo su cuidado, pues así lo establece el artículo 103 de la misma.

En la Entidad del Distrito Federal existe la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en cual se ordena instalar en las escuelas de educación básica una instancia multidisciplinaria como responsable de recibir, registrar e informar inmediatamente al mecanismo interno cuando se detecten o denuncien casos de abuso sexual, esta instancia dará aviso simultáneo e inmediato al mecanismo interno y a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes, de no contar con esta instancia, los encargados de las escuelas (personal de la dirección) serán los responsables de notificar.

#### **4.- Instrumentos**

Según la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal las responsabilidades de madres, padres y tutores es conocer los documentos normativos y de organización escolar expedidos por la Secretaría de Educación Pública, a través de cada una de las Autoridades Educativas Locales y los de carácter interno del plantel; Conocer la información de la autoridad educativa y administrativa con quien recurrir para la aplicación de las acciones de prevención y/o en caso necesario, ejecutar acciones de actuación; Observar y estar alerta ante cualquier cambio de conducta del alumnado dentro y fuera del aula, informar a la autoridad inmediata cualquier hallazgo y/o indicador asociado a la posibilidad de abuso sexual infantil; Acudir a la escuela en caso de observar alguna conducta anómala en los menores de edad.

En el Estado de Veracruz existe un documento normativo titulado “Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia,





Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil”, el cual ha sido emitido por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los mismos miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, empero se carece de sistematización en su aplicación al desconocer la misma.

El tema de la violencia en ámbitos escolares se debate con distintas miradas y sentidos que remiten a definiciones con distintos grados de inclusividad (Debarbieux, 2002); se configuran definiciones en sentido restringido y definiciones en sentido amplio. las primeras consideran como violentas sólo a las acciones que vulneran el sistema legal y se prescriben por la normativa vigente, las segundas incluyen además acciones que, sin transgredir parámetros legales ni guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar pasibles de punición, son vividas como violentas por quienes se ven afectados. Éstas están más allá de la agresión física o de otra acción que se inscriba en una transgresión a lo eminentemente jurídico (Míguez, 2008), pero sí se encuadran en los parámetros de convivencia que establecen, por ejemplo, los acuerdos institucionales de convivencia: las incivildades, la intimidación, el maltrato verbal, la discriminación o estigmatización entre pares o entre docentes y alumnos, o hacia y desde los padres, cuestiones que dificultan la integración.

Si un alumno comenta o se detecta que ha sido víctima de abuso sexual o maltrato qué hacemos desde la institución educativa es obligación de las autoridades escolares realizar la denuncia penal correspondiente en salvaguarda de los intereses del niño, niña o adolescente. Para dar solución a dicha problemática es menester considerar una teoría ecléctica en la cual retomo lo más conveniente del enfoque neoclásico de la Administración por Objetivos y el enfoque de la Teoría Estructuralista de la Administración vinculado a la Teoría del Desarrollo Organizacional (DO), de la siguiente forma: El enfoque neoclásico de la



Administración por Objetivos tiene su aplicación porque es un método por el cual los directivos de escuelas de educación básica observan la normalidad mínima junto con los subordinados, considerando como meta común el cuidado y protección de la integridad de los alumnos de educación básica, al ser una organización Pública que brinda servicios educativos, de tal forma que se enfatizan los principios generales de administración como planear, hacer verificar y actuar.

Toda escuela de Educación Básica no es inmutable, sino cada una al tener sus características diversas tiene situaciones diferentes en las problemáticas de acoso, por lo cual hay que promover la cultura organizacional con un buen clima de organización y administración, donde las decisiones las tomemos en consenso, horizontalmente, para que exista un verdadero acompañamiento y desarrollo organizacional, esto es uniformar un criterio de aplicación cuando se dan casos de violencia, acoso, abuso escolar y bullying.

El Comité de los Derechos del Niños, define el término de Violencia física como mortal y no mortal, la violencia física incluye: a) Todos los castigos corporales y todas las demás formas de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, y b) La intimidación física y las novatadas por parte de adultos o de otros niños; así mismo la Violencia entre niños se puede dar como violencia física, psicológica y sexual, a menudo con intimidación, ejercida por unos niños contra otros, frecuentemente por grupos de niños, que no solo daña la integridad y el bienestar físicos y psicológicos del niño de forma inmediata sino que suele afectar gravemente a su desarrollo, su educación y su integración social a medio y largo plazo.

Una de las formas de violencia que más repercusión está teniendo actualmente sobre las personas en edad escolar es el acoso escolar. Díaz-Aguado (2005) considera el acoso escolar como una forma de violencia entre iguales que tiene las siguientes características: 1) suele incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático,





insultos); 2) tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo; 3) supone un abuso de poder, al estar provocada por un alumno/a (el matón/a), apoyado generalmente en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa y que no puede por sí misma salir de esta situación; 4) y se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores /as y a las víctimas sin intervenir directamente; también ha sido definido como una situación social en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro/a compañero/a y lo someten, por tiempo prolongado a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenaza, aislamiento social o exclusión social aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse. En general, los distintos investigadores sobre el tema conceptualizan el bullying de forma semejante a ésta.

Conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con la participación de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), se diseñó la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (2014). La ECOPRED 2014 se realiza en el marco del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ), así como del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Esta encuesta buscó generar estimaciones sobre algunos de los factores que propician el surgimiento de conductas delictivas y violentas, de tal forma que su estimación es primordial para tomar decisiones adecuadas.

La Convención de los Derechos del Niño reconoce el derecho del niño a ser oído en todos los asuntos que le afectan, agregando de manera adicional que deberán ser tomadas en cuenta sus opiniones en función de la edad y madurez del niño. En dicho artículo se precisa que para ello deberá dársele la oportunidad al niño de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, ya sea directamente o por medio de un representante. Se considera abuso sexual infantil (ASI) a involucrar al niño en actividades sexuales que no llega a comprender totalmente, a las cuales no está en condiciones de dar consentimiento informado, o para las cuales está evolutivamente inmaduro. El ASI o Abuso Sexual Infantil se





manifiesta en actividades entre un niño y un adulto, entre un niño y otro, que por su edad o por su desarrollo, se encuentra en posición de responsabilidad, confianza o poder.

La Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 19 especifica que la violencia contra niñas, niños y adolescentes se define como toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.

La Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes en su artículo 57, menciona que se prevé que cada entidad federativa realice acciones específicas para prevenir, detectar y actuar en casos de abuso sexual infantil, considerando las responsabilidades fundamentales que se enlistan en este apartado.

En las escuelas de educación básica debe de considerarse el enfoque de la Teoría Estructuralista de la Administración vinculado a la Teoría del Desarrollo Organizacional (DO) como un proceso que sigue 8 etapas: 1. Decisión de la dirección de la empresa de utilizar el DO; 2. Diagnóstico inicial; 3. Recolección de datos; 4. Retroalimentación de datos y confrontación; 5. Planeación de acción y solución de problemas; 6. Desarrollo de equipos; 7. Desarrollo intergrupar; y, 8. Evaluación y acompañamiento; lo anterior conllevará a que se realicen acciones bien pensadas y cuidar la integridad de los menores.

Una vez delimitado el enfoque y teoría que dan sustento al presente marco referencial este trabajo pretende hacer práctico el procedimiento de la “Carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil” emitida por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, sin necesidad de tener necesariamente alguna especialidad en leyes, en psicología o en trabajo social, tratando de llevar de la mano para su



aplicación y haciendo el procedimiento comprensible y llano, pues todos los servidores públicos están obligados a aplicarla para evitar caer en omisiones administrativas que conlleven la respectiva sanción laboral, penal y civil en caso de soslayarla, de tal forma que con la presente investigación se pretende hacer comprensible y práctico de aplicar el procedimiento que marca la misma carpeta, por lo cual se hace amigable el procedimiento para que dichas conductas sean atendidas con la inmediatez necesaria por cualesquier miembro de la comunidad educativa e independientemente de que no se encuentre el personal directivo, atendiendo al principio del “factor humano cercano”, es decir, no se puede tolerar incurrir en omisión bajo el pretexto de que no se actúa porque no se encuentran los directivos, ello no es óbice para actuar cuando se protege el interés superior del menor en instituciones educativas que tienen la misión de salvaguardar al menor cuando se encuentre en dicha institución, inclusive la misma suprema corte de justicia se ha pronunciado al respecto en sesión extraordinaria del 15 de mayo del 2015, pues dicho procedimiento deberá de iniciarlo quien inicialmente se dio cuenta de dichas conductas en perjuicio de menores o del personal educativo y procederá con sentido común acorde al hecho sucedido. En cuanto a la delimitación espacio temporal se realizó estudio sobre escuelas de educación básica en el estado de Veracruz a partir de la emisión de normas de protocolo de intervención para sustanciar quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil, para determinar la inexistencia de un formulario y la propuesta para solucionar ello y dotar a las escuelas de educación básica del estado de Veracruz de un formulario que sea práctico para sustanciar dichas quejas. Ello para dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el procedimiento para seguir y trámites a realizar cuando existe una denuncia por acoso, abuso escolar, maltrato escolar y bullying?, ¿Cómo se protege el interés superior del menor en instituciones educativas atendiendo al principio del “factor humano cercano” ?; ¿Cómo procede el servidor público en escuelas de educación básica, ante una situación disruptiva de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying?; ¿Cuál es el protocolo de actuación en escuelas de educación básica, ante una situación disruptiva de



violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying?, ¿Es el mismo para todos, esto es, existe uniformidad en su aplicación?, ante ello existen Recomendaciones de Ombudsman Nacional y de la Entidades Federativas de que las Secretaría de Educación deben de crear un Protocolo de Intervención para casos de Acoso y violencia escolar en todas sus manifestaciones (Recomendación 8/2016).

El uso de los términos “madres, padres y tutores” conforme a la Ley General de Niños y Niñas también incluye a las personas que detentan la guarda y custodia de niñas, niños y adolescentes o a toda persona que los tenga bajo su cuidado, pues así lo establece el artículo 103 de la misma.

Existen aspectos políticos, jurídicos y administrativos que tienen vínculos estrechos en la administración educativa, por lo cual es fundamental darles atención para una mejor organización; bajo una visión de concepto de calidad en sus cuatro procesos: planear, hacer, verificar y ajustar (PHVA), se busca poner en marcha la calidad como un proceso del ciclo del servicio educativo y en el cual me he dado cuenta que hay que dotar de un instrumento adecuado a las escuelas de educación básica del Estado de Veracruz, para proteger la integridad de los alumnos, pues como mencionaba Thomas Hobbes, la finalidad del Estado es organizar la vida social y garantizar las paz.

Cabe mencionar que respecto a la delimitación teórica legal trata sobre normas educativas e indicadores sobre quejas y denuncias y sobre el análisis de cómo se ha procedido ante dichas quejas considerando el interés superior de la niñez veracruzana, ya que en el artículo 4o. de la Constitución establece 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, así mismo el numeral 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño (1959) todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requiere por parte de familia, sociedad y Estado; aunque existe un instrumento llamado protocolo en el mismo se encuentra ausentes el procedimiento a seguir y



los formularios a llenar, derivado de la observación de que cada escuela de educación básica lo maneja erróneamente con el riesgo de violentar derechos de la infancia, pues lo aplica a su libre interpretación sin que exista uniformidad. En cuanto al Estado de Veracruz, desde la anualidad del 2014 la Secretaría de Educación menciona un procedimiento de la Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil y con su modificación en el año 2015, sin embargo, carece de sistematización en sus procedimientos provocando confusión en su aplicación, temor al desconocer la misma y en su caso podría ocasionar alguna violentación al derecho de los menores de educación básica, por lo cual es preciso un procedimiento de dicha Carpeta con un Protocolo adecuado y preciso que lejos de sancionar, prevenga y en su caso investigue y conlleve a la reparación de los derechos de los niños. Por lo anterior y para que cualesquier miembro de la comunidad educativa conozca y aplique la Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil, sin necesidad de tener necesariamente alguna especialidad en leyes, en psicología o en trabajo social, tratando de llevar de la mano para su aplicación y haciendo el procedimiento comprensible y llano, pues todos los servidores públicos están obligados a aplicarla, para evitar caer en omisiones administrativas que conlleven la respectiva sanción laboral, penal y civil en caso de soslayarla, de tal forma que con la presente se hace comprensible y práctico de aplicar el procedimiento que marca la misma carpeta, por lo cual se hace amigable el procedimiento para que dichas conductas sean atendidas con la inmediatez necesaria por cualesquier miembro de la comunidad educativa e independientemente de que no se encuentre el personal directivo, atendiendo al principio del “factor humano cercano”.

Es de mencionar que, conforme a las Orientaciones para la Prevención, Detección y Actuación en casos de Abusos Infantil, Acoso Sexual Infantil, Acosos Escolar y Maltrato en las Escuelas de Educación Básica (SEP, 1993), cuando en un centro escolar se identifiquen situaciones de maltrato, la autoridad escolar competente tiene la obligación de intervenir a fin de garantizar la seguridad de niñas, niños y



adolescentes. Asimismo, debe participar en el establecimiento e implementación de medidas para garantizar la no repetición de dichas situaciones

La delimitación Teórica y Legal versa sobre normas educativas e indicadores sobre quejas y denuncias y sobre el análisis de cómo se ha procedido ante dichas quejas considerando el interés superior de la niñez veracruzana, ya que, aunque existe un instrumento llamado protocolo en el mismo se encuentran ausentes los formularios a llenar, derivado de la observación de que cada escuela de educación básica lo maneja erróneamente con el riesgo de violentar derechos de la infancia, pues lo aplica a su libre interpretación sin que exista uniformidad sobre la misma aplicación, lo cual al desconocerlo genera temor en su aplicación.

## **5.- Conclusiones**

Deben de existir procedimientos administrativos claros para llevar a cabo el Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying en escuelas de educación básica del estado de Veracruz, pues conforme los datos existentes relativos a cuántas escuelas de educación básica han implementado algún protocolo para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil, resultan ser escasos.

Las escuelas de educación básica no han implementado algún protocolo específico para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil por lo cual impacta en el clima escolar de sana convivencia.

La existencia de un protocolo de actuación en casos de maltrato escolar, violencia escolar, abuso sexual infantil y bullying (variable independiente) influye como factor de sana convivencia escolar y mejora de procesos (variable dependiente).





Es preciso realizar un formulario que indique un procedimiento claro para que todo servidor público de escuelas de educación básica pueda aplicar y conozca en lo administrativo qué trámites a realizar cuando existe una denuncia por acoso, abuso escolar, maltrato escolar y bullying. De contar con un formulario adecuado se respondería eficazmente para proteger el interés superior del menor en instituciones educativas atendiendo al principio del factor humano cercano ante una situación disruptiva, que se reitera puede consistir en violencia, en maltrato, en abuso sexual, en acoso escolar o en bullying.

## 6.- Fuentes Citadas

- Campos Jasso, Erick Alejandro (2012) Corrientes de la Administración. Red Tercer Milenio, Primera edición.
- Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil (2014) SEV.
- “Constitución Política Mexicana” (2017) Recuperado de: <https://www.juridicas.unam.mx/legislacion/ordenamiento/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos>. Fecha de consulta: 01/12/2018.
- Convención sobre los Derechos del Niño (1989) Asamblea General de la ONU.
- Comité de los Derechos del Niño (2001). Recomendaciones adoptadas.
- Debate General sobre la violencia contra los niños en la familia y la escuela (2001) Informe sobre el 28° periodo de sesiones, CRC/C/11.
- Debarbieux, E. (2003). School violence and globalization. Journal of Educational Administration.
- Díaz-Aguado, M. (2005). “La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela”. Psicothema. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/727/72717402.pdf>.” Fecha de consulta: 01/12/2018.



- Duro, E., Dir. Editorial (2014). Guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar. UNICEF, Buenos Aires. Impreso en Argentina, primera edición.
- Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (2014) ECOPRED.
- Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal, Incorporadas a la SEP (1995), Distrito Federal.
- Guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar (2014) UNICEF, Buenos Aires, Argentina, primera edición.
- Intebi, Irene, Osnajanzki, Norma (2003); Maltrato de niños, niñas y adolescentes, detección e intervención. Buenos Aires. Familia del Nuevo Siglo.  
Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes (2014) DOF, México D.F.
- Maravert Alba, M.I. (2017). "Pensamiento administrativo. Enfoque neoclásico, estructuralista y del comportamiento de la administración de la administración". Recuperado de <http://miscursos.iuv.edu.mx/course/view.php?id=204>
- Ortega, R. y Mora-Merchán, JA. (2000) Violencia escolar: mito o realidad. Mergablum Edición y Comunicación. Sevilla.
- Recomendación General Número 8 (2006) de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México, D.F.