



## **Protocolo para la atención de violencias desde el ámbito escolar**

Elaborado para Maxei por

La Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia a.c.



## Introducción

La violencia se ha transformado en la actualidad en un tema prioritario, tanto por la vulneración a derechos de niñas, niños o adolescentes que conlleva, como por los graves efectos que provoca en el tejido social. Numerosas acciones se diseñan y ponen en marcha para comprender su dinámica y promover modos de relación no violenta en múltiples ámbitos pero ante un fenómeno por demás complejo y con tantas aristas resulta difícil decidir “por dónde empezar”. Por ejemplo, no pueden ser efectivas las mismas medidas y acciones cuando un niño, niña o adolescente ejerce acoso escolar contra otro, que cuando un niño, niña o adolescente vive violencia ejercida por una persona adulta. Y en este último escenario, es necesario considerar si quien ejerce violencia es una persona adulta familiar o allegada, o si es personal que forma parte del plantel escolar.

Lo que es un hecho inconfundible, es que niñas, niños y adolescente son testigos permanentemente de diversos tipos de violencia que atraviesan nuestra cotidianidad, no pueden sustraerse a sus efectos, y ello afecta negativamente su desarrollo y bienestar. También es cierto que las escuelas tienen un lugar central en la tarea de prevenir y atender situaciones de violencia.

La escuela juega un papel protagónico en la prevención y atención de la violencia hacia niños, niñas y adolescentes en primer término porque son los contextos en los que, generalmente, se decanta y aparece la violencia. La violencia que las y los niños viven en sus contextos sociales y familiares, suelen con frecuencia ser replicados en las aulas, con pares o con maestros y maestras.

Este hecho coloca a las escuelas ante la necesidad de contar con herramientas para fomentar la convivencia y resolución pacífica de conflictos en el contexto escolar, para apoyar el desarrollo infantil adecuado y fungir como personas adultas protectoras. Y de manera complementaria, a contar con protocolos de acción que guíen y protejan los derechos de las y los docentes en el actuar cotidiano.

El presente documento contiene información sobre los siguientes puntos, considerados esenciales a la hora de actuar para prevenir y proteger de la violencia a niñas, niños y adolescentes:

- Conceptos centrales para comprender las situaciones de violencia
- Principios del Protocolo
- Descripción del Protocolo, que comprende diversos escenarios:
  - Niñas, niños o adolescentes que ejercen violencia en la escuela y entre pares

- Niñas, niños o adolescentes que son víctimas de violencia por parte de un adulto significativo fuera de la escuela y cuya situación es detectada en la escuela
- Niñas, niños o adolescentes que son víctimas de violencia por parte de una persona adulta que es parte del plantel docente o administrativo de la escuela

## La importancia de contar con Protocolos de Acción

Ante la multiplicidad de realidades que puede contener una situación de violencia escolar, reaccionar de manera improvisada puede acarrear errores graves. Más que emergencias a las que hay que responder, los episodios de violencia en las escuelas son una realidad para la que es necesario prepararse.

El contacto que el personal de las escuelas tienen con niñas, niños o adolescentes en el contexto escolar (docentes, directivos, personal administrativo entre otros) tienen un rol central en el desarrollo infantil. Además de contextos de aprendizaje académico, implican aprendizaje y desarrollo social, ya que son el primer contexto en el que se vinculan con personas adultas, socializan con pares y prueban sus habilidades individuales, fuera de su familia.

Ante situaciones de violencia, todo niño, niña o adolescente necesita adultos que le guíen y protejan para comprender y afrontar lo que sucede. Las y los docentes, entonces, necesitan tener a su vez una guía, para poder orientar y proteger adecuadamente. Allí reside la importancia esencial del Protocolo de Acción.

Pero además de fungir como personas adultas protectoras, las personas adultas de la comunidad escolar ocupan otro lugar esencial en el desarrollo de niñas, niños y adolescente como *tutores de resiliencia*<sup>1</sup>.

La resiliencia<sup>2</sup> es la capacidad personal para salir fortalecido luego de una situación en la que la integridad emocional o física corre peligro, y es esencial para la recuperación emocional y psicológica de las personas que han vivido violencia, para las personas que han ejercido violencia entendiendo que lo hacen porque a su vez han vivido y aprendido de otras violencias, y para quienes la han vivido en el rol de testigos.

---

<sup>1</sup> Alice Miller, *Salvar tu vida. La superación del maltrato en la infancia*, México D.F., Ensayo Tusquets Editores, 2009

<sup>2</sup> Barudy, J., Dantagnan, M., *Los buenos tratos a la infancia. parentalidad, apego y resiliencia*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2005

Existen investigaciones que indican que si un niño, niña o adolescente que está viviendo violencia, entra en contacto con una persona adulta de la que recibe una conducta protectora (del tipo que sea), se percibe como valioso y puede iniciar un proceso de recuperación de los efectos de la violencia. Las personas adultas miembro de la comunidad escolar, en múltiples ocasiones son esas figuras de resiliencia para niñas, niños y adolescentes, que marcan la diferencia en su vida, para detener la cadena de la violencia.

Las investigaciones sobre resiliencia indican que las intervenciones protectoras no tienen que ser necesariamente sostenidas en el tiempo<sup>3</sup>; puede ser una única y corta intervención. Pero que al suceder en el momento en que la niño, niño o adolescente más vulnerable se siente, genera el efecto recuperador mencionado.

Ahora bien, más allá de la postura general que sostiene la importancia del Protocolo, éste tiene validez en sí mismo por su connotación práctica. El Protocolo es una herramienta en la que quedan contenidas acciones esenciales para el actuar adecuado ante situaciones de violencia en la escuela. Para cumplir su función práctica, no puede convertirse en un manual detallado de acción. Por lo contrario, debe mantenerse apegado a lineamientos orientativos generales, que puedan incorporarse y aprehenderse con facilidad, para asegurar su utilidad en el momento en que se requieran.

## **Conceptos centrales para comprender las situaciones de violencia en la escuela**

Diversos estudios y propuestas para prevenir y atender los efectos de la violencia en diversos contextos coinciden en una serie de fenómenos que se tejen alrededor de la violencia. Se describe en este apartado aquellos que se vinculan con la violencia en las escuelas, y que son imprescindibles para comprender el modo en que aparece. Se trata de la cadena de violencia; la violencia como aprendizaje y no adquisición innata; las dinámicas de silenciamiento y naturalización de la violencia; y la frecuente confusión sobre la responsabilidad del ejercicio de violencia.

### **La cadena de violencia**

Un primer concepto que es indispensable conocer para emprender cualquier acción de prevención o atención de violencia en la escuela, es que se vincula con el ejercicio de poder. Siempre que existe violencia, existe una diferencia de poder entre quienes la viven;

---

<sup>3</sup> Poliakoff, S., Sanahuja, A., *Para que el secreto se haga voces. Manual de capacitación para la detección, abordaje y prevención del abuso sexual infantil*, Buenos Aires, Editorial El Escriba, 2013

y quien tiene mayor poder, lo ejerce contra quien tiene menos poder. Este “mayor poder” estará otorgado a quien ejerce violencia porque tiene más fuerza física, más información o conocimiento sobre algo, más respaldo social que sostiene su lugar de poder, un rol de mayor jerarquía, etc.

Esta realidad, además, conforma una cadena que trasciende los contextos inmediatos de las personas y por el contrario, permea a diferentes niveles<sup>4</sup>. Es una imagen conocida aquella que presenta a la violencia como una “cadena” que comienza en contextos laborales. Quien posee un lugar de jerarquía en el contexto laboral, ejerce poder contra quienes son sus subordinados. Entonces, el padre de familia recibe violencia de su jefe, por ejemplo.

Al llegar a su hogar, el padre de familia tiene más poder (en contextos patriarcales, como el nuestro) que la mujer. Y entonces, continúa la “cadena”, ejerciendo ese poder contra la mujer. De igual modo, la mujer tiene más poder que los hijos e hijas al interior del hogar, y entonces puede volcar los efectos de la violencia que vivió, sobre éstos. Y los niños o niñas, casi en el final de la cadena ejercen su poder contra aquellos que tienen menos poder: hermanas o hermanos más pequeños, pares señalados o percibidos como débiles en la escuela, e incluso mascotas.

Contar con esta información permite comprender que un niño, niña o adolescente que recibe violencia en el contexto escolar por parte de pares, necesita apoyo y protección. Pero también un niño, niña o adolescente que ejerce violencia contra sus pares los necesita, porque con seguridad, estará él o ella misma siendo víctima de violencias en otros contextos, que replica en el contexto escolar. Y por último, también se requiere acciones sobre niñas, niños o adolescente que sean testigos y respalden las acciones de quien ejerce violencia, sea porque son parte de dinámicas en las que se connota como “gracioso” un episodio violento, o porque son parte de dinámicas de paralización y silenciamiento. Los y las niñas que ocupan el lugar de testigos tienen un rol importante en la cadena de la violencia, que también sostiene o alimenta el circuito de conductas violentas.

### **La violencia es aprendida**

La violencia no es innata, ni es un mecanismo de protección. Es cierto que existen mecanismos ontogenéticos (propios de la raza humana) que se relacionan con la protección y la supervivencia, que están alojados en lo más profundo de nuestro cerebro primitivo. Son las reacciones de huida o ataque, y otras reacciones que se definen como agresividad. Ésta se desata de manera instintiva, ante señales de peligro para la integridad propia o de alguien significativo; y no es equiparable a la violencia.

---

<sup>4</sup> Cirillo, S., DiBlasio, P., *Niños maltratados. Diagnóstico y terapia familiar*, Buenos Aires, Editorial Paidós, 1991

No hay “justificaciones biológicas” para la conducta violenta. Es un mecanismo para ostentar y ejercer poder sobre otras personas, por el hecho de que tienen menos poder, que se aprende en vínculos interpersonales y en contextos socio culturales que le dan soporte y de algún modo validan la conducta violenta.

Los vínculos en los que se aprende violencia, además, se desarrollan en contextos patriarcales, en los que sólo existe *una* manera correcta de hacer las cosas, y que generalmente es otorgada al “padre”. Como sólo hay una manera de ver y hacer las cosas, los contextos patriarcales en los que se aprende y sostiene la violencia, no permiten el desarrollo de relaciones democráticas, basadas en acuerdos y en donde todas las personas que participan tienen el mismo derecho a opinar y decidir, que las demás.

Conociendo que la violencia es aprendida, este Protocolo de acción contiene acciones para construir y sostener un contexto (la comunidad escolar) en la que no se valide la violencia sino que por el contrario, se aprenda a no tolerar situaciones de violencia y elegir en cada conducta detener la cadena de violencia en lugar de perpetuarla.

### **La violencia suele silenciarse**

Justo porque, en contextos patriarcales violentos, no es posible opinar, disentir, cuestionar, ni tener voz, es que las dinámicas violentas se entranan con el silencio como factor común. Es prácticamente imposible que la persona que sufre violencia pueda detener por sí misma a quien le agrede (porque ocupa un lugar en el que se le otorga y puede ejercer menos poder).

Por otra parte, el contexto patriarcal también tiende a “culpar a las víctimas”<sup>5</sup>. Antes que aceptar la existencia y enorme presencia de la violencia en los vínculos interpersonales, se dirigen más juicios contra las personas que viven violencia (porque hicieron o dejaron de hacer algo, porque “provocaron”, y muchos etcéteras) que contra quienes la ejercen, que incluso en algunos contextos son connotados como exitosos por el poder que conlleva el ejercicio del mismo.

Se construye un doble atrapamiento en el que quien agrede difícilmente aceptará que lo hace (o incluso sostendrá sus conductas porque son valoradas por su contexto), y quien es agredido se centrará en el silencio y la paralización como intento (fallido) de supervivencia.

El enfoque a partir del cual se diseña este protocolo, sostenido en información especializada en violencia, incluye y refuerza con precisión aquellas acciones por medio de las cuales se promueve que se *hable* de la violencia, en lugar de propiciar el silenciamiento.

---

<sup>5</sup> Rozanski, Carlos. *Abuso Sexual Infantil ¿Denunciar o Silenciar?*, Buenos Aires, Ediciones B 2003

### **La violencia suele naturalizarse**

Ante los contextos patriarcales, que continúan instalados en nuestra cultura y sociedad, y las dinámicas de silenciamiento y atrapamiento propias de las situaciones de violencia, no resulta fácil “ver”, “nombrar” ni cuestionar la violencia<sup>6</sup>.

En general, social y culturalmente, prevalecen las situaciones de violencia que son vista como “normales”. Se vuelven tan frecuentes que se produce una especie de anestesia, que provoca la justificación y naturalización, antes que la indignación, el develamiento y las acciones para detener la violencia.

La naturalización de la violencia provoca que, en múltiples situaciones, se “justifique” la violencia de algún modo. Pueden emerger múltiples argumentos, y resulta fácil en algún sentido “explicar” lo que pasó desde una lógica no especializada, que lleva al abandono del asunto, la desprotección de las víctimas y probablemente a la recurrencia de la violencia con mayor gravedad. La naturalización hace que se desestimen la ocurrencia, la frecuencia y la gravedad de las situaciones de violencia, así como la necesidad de *actuar* sobre la misma para prevenirla y detenerla.

Las acciones vinculadas con detectar y nombrar la violencia como tal incluidas en el protocolo y mencionadas en el punto anterior, favorecen acciones que contrarrestan las tendencias a naturalizar la violencia presentes en nuestro contexto socio-cultural. Las acciones propuestas validan la existencia de la violencia, la gravedad de sus efectos, y la necesidad de actuar para detenerla, en lugar de minimizar y “hacer como si no existiera”.

## **Principios que rigen los protocolos**

Los protocolos para atender las violencias desde la escuela se rigen por algunos principios. Estos determinan los enfoques desde los cuáles se determinan las acciones previstas y atraviesan cada una de éstas de manera transversal.

Los principios que rigen los protocolos son:

### **Los derechos humanos**

Los derechos humanos son un elemento indispensable para la sociedad. Más allá de constituir condiciones inalienables a las que todo individuo tiene derecho y definir obligaciones del Estado hacia el o ella, los derechos humanos nos definen en gran medida

---

<sup>6</sup> Barudy, Jorge. *El dolor invisible de la infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*, Buenos Aires, Paidós, 1998

como sociedad. Al formar parte de un pacto social, reflejan la idea de sociedad y ser humano a la que aspiramos. Es decir no solo se trata de “bienes jurídicos” del individuo, sino también de “ideales” que como sociedad compartimos.

La escuela es por excelencia el espacio a través del cual inculcamos en nuestros nuevos miembros (los niños, niñas y adolescentes) los valores y reglas de nuestra sociedad. La familia, sin duda juega un papel fundamental en la formación de valores. Sin embargo no es menor el papel que ocupa la escuela. En particular la escuela protagoniza en la formación de nociones de lo social y lo público que se forman en los y las jóvenes.

En este marco, la escuela enfrenta una obligación doble de cara a los derechos humanos. Por un lado, como todo ente a cargo del cuidado de niños, niñas y adolescentes está obligado a respetar y proteger los derechos humanos. En segundo lugar, la escuela también está obligada a *educar* sobre los derechos humanos.

Los protocolos se construyen sobre la base de que las acciones que la escuela emprende frente a la violencia no solo atañen directamente a los individuos a quienes protegen, sino que forman parte fundamental de su tarea educativa con respecto a los derechos humanos.

### **La responsabilidad por la integridad de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado de la escuela**

Los protocolos responden a un reconocimiento, legal y moral, del alto grado de responsabilidad que tiene la escuela ante los niños, niñas y adolescentes que están dentro de su plantel en el horario de clases. La escuela mantiene claridad de que las obligaciones implican el desarrollo de capacidades para darles cumplimiento. Ignorar la posibilidad de en algún momento enfrentar situaciones de violencia que afectan a los y las alumnos contraviene el cumplimiento de la responsabilidad escolar frente a la integridad de los niños, niñas y adolescentes. Únicamente estando preparados, es que la escuela puede encontrarse en condiciones de cumplir cabalmente con sus obligaciones.

### **La construcción de una cultura de la “no violencia”**

Los protocolos se construyen con base en la convicción que la violencia no puede atenderse, y la obligación de la escuela frente a este tema no puede cumplirse, desde el enfoque de que se trata de “eventos” que es necesario suprimir o castigar. El combate a la violencia solo se logra a través de la promoción del sano desarrollo y de la “no violencia”.

En este sentido, los protocolos reconocen que un ambiente de sana convivencia no significa únicamente la “ausencia de violencia” sino la construcción de un espacio en el que se desenvuelven activamente acciones y habilidades para la resolución pacífica del

conflicto humano. La atención a las violencias en el ámbito escolar implica acciones propositivas de construcción y formación de una cultura de paz.

Acciones a tomar con relación a la  
*Violencia entre pares*  
dentro de la comunidad escolar

## Acciones a tomar con relación a la violencia entre pares dentro de la comunidad escolar

### Objetivo:

Formar a personas con habilidades para la resolución no violenta del conflicto y garantizar que la escuela sea un espacio libre de violencia.

### Derechos a armonizar:

Derechos de la víctima, los derechos del agresor y los derechos del grupo de niños, niñas o adolescentes en el ambiente escolar.

### Enfoque para casos de violencia entre pares:

Para comprender de manera adecuada las situaciones en las que ocurre violencia entre pares, resulta útil tener en cuenta la teoría sistémica. Ésta fue planteada inicialmente por Von Bertalanffy<sup>1</sup> para explicar las dinámicas de los sistemas complejos y se convirtió en un referente aplicable en distintas áreas, desde la mecánica hasta las ciencias sociales.

Su utilidad recae principalmente en el hecho de que concibe cualquier fenómeno como compuesto por diversos elementos interrelacionados entre sí. Un sistema está compuesto por diversos sub-sistemas y que se relacionan conforme a ciertas regularidades, lo que justamente lo hace *complejo*, en lugar de simple o lineal. Una postura lineal es la que concibe que un fenómeno ocurre a partir de cierta causa, que provoca siempre el mismo efecto.

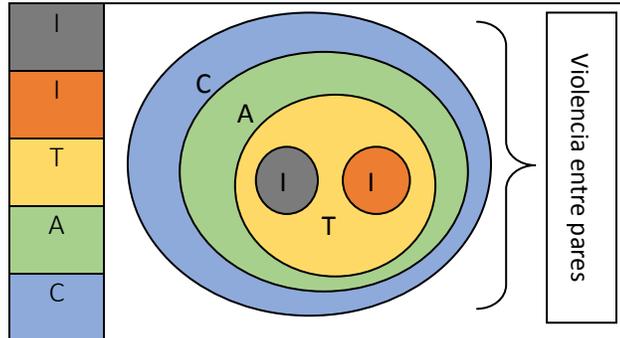
La violencia entre pares percibida como un fenómeno lineal, nos llevaría a pensar que hay una víctima y un victimario; y allí acabaría el análisis, castigando al “malo” y rescatando al “bueno”. Esta comprensión del fenómeno no sólo es insuficiente (porque nunca es cierto que la violencia sea así de “simple”) sino que puede llevar a acciones que en lugar de proteger y detener la violencia, generen nuevas vulneraciones de derechos de niñas, niños y adolescentes, y una escalada de violencia.

Para comprender la violencia entre pares desde un punto de vista complejo, más cercano a la realidad de la violencia y con mayores posibilidades de provocar acciones útiles para detenerla, es necesario tener en cuenta diversos elementos que se interrelacionan:

---

<sup>1</sup> Fernández Moya, Jorge, *En busca de resultados. Una introducción a las terapias sistémicas*, Mendoza Argentina, Editorial de la Universidad del Aconcagua, 2000

- La niña, niño o adolescente víctima como **individuo**
- La niña, niño o adolescente que ejerce violencia como **individuo**
- Las niñas, niños o adolescentes **testigos** (silenciados o reforzadores)
- Las personas **adultas** en contacto con las niñas, niños y adolescentes
- El **contexto** socio cultural que permea en las acciones de los demás elementos



La violencia de pares no está conformada por interacciones simples (causa-efecto, agresor-agredido) y aisladas, sino por múltiples elementos en interacción recíproca. Cada elemento influye en los demás, y a su vez es influido por los otros.

En general, la violencia entre pares implica a la niña, niño o adolescente agresor, al agredido y a testigos (que sostienen y refuerzan la situación ya sea con el silencio o con el reforzamiento positivo del ejercicio de violencia riéndose o validando las acciones de quien agrede). Las personas adultas en contacto con las niñas, niños y adolescentes, en contextos de violencia entre pares, pueden a su vez ocupar roles que la invisibilizan o minimizan, influidos por prerrogativas sostenidas desde contextos socioculturales patriarcales. Las situaciones de violencia entre pares se tejen siempre alrededor de dinámicas en las convergen muchas variables, historias, dolores y responsabilidades.

Desde este enfoque, resulta claro que no es realista pensar que las acciones para prevenir y atender la violencia entre pares se circunscriban a “castigar al culpable” solamente. El niño, niña o adolescente que ejerce violencia también requiere protección, porque seguramente está siendo a su vez objeto de violencia y la repite.

Tampoco es realista y adecuado pensar que son los niños, niñas o adolescentes los que tienen que “controlarse” para dejar de ejercer violencia; y por lo tanto, que únicamente acciones de sanción sean suficientes para detener la violencia entre pares. Partir de esa premisa alimenta dinámicas que generan una sensación momentánea de “atender el asunto”. Pero en realidad, las niñas, niños y adolescentes que han sido víctimas de violencia entre pares (tanto quien agredió como quien recibió la agresión) son estigmatizados; la dinámica de base no cambia, y por lo tanto, tampoco se detiene la violencia. Para que la violencia pueda detenerse, se requiere también el actuar claro y definido de las personas adultas a cargo de la protección de niñas, niños y adolescentes. Y la construcción de una política de intolerancia a la violencia en la escuela.

## La prevención

La prevención de la violencia entre pares se basa en la construcción de un ambiente en el que el conflicto se resuelve de manera no violenta. Es decir, no se trata de una serie de acciones que frenan la violencia, sino de acciones propositivas que construyen medios alternativos para la resolución del conflicto y manejo de las emociones que suelen expresarse con violencia.

La etapa de prevención implica cuatro pasos:

### PASO 1

#### **Establecer acuerdos explícitos sobre la prohibición expresa de la violencia y la existencia de medidas disciplinarias para su manejo**

##### *Acciones*

- ✓ *Diseñar procedimientos disciplinarios escolares*
- ✓ *Capacitar al personal docente en la implementación de los procedimientos disciplinarios*
- ✓ *Firmar acuerdos sobre los procedimientos disciplinarios con cada familia*
- ✓ *Explicar y discutir – en consideración del grado escolar – el contenido del reglamento con todo el alumnado*

Un tema de gran importancia es la existencia de reglamentos disciplinarios claros y conocidos por todos. La claridad y la constancia de las normas a aplicarse cobra incluso mayor importancia que el grado de rigidez o laxitud de las mismas. Es decir, la claridad procedimental y normativa es por sí mismo un elemento de contención significativo. En este sentido el reglamento escolar debe contener un apartado explícito sobre el manejo disciplinario con los alumnos.

La claridad y el acuerdo exigen comprensión por parte de la comunidad escolar. Es decir, no basta con un mero acto informativo formal. Será necesario, de manera acorde a cada nivel escolar y circunstancia familiar, desarrollar acciones que garanticen la comprensión y el acuerdo con relación al reglamento disciplinario.

Los procedimientos disciplinarios deben aplicarse invariablemente. La garantía de que todo acto de violencia será atendido, y tratado de una manera ordenada y previsible, es un mensaje de contención sumamente importante.

La definición de procedimientos disciplinarios dependerá de aspectos pedagógicos y filosóficos particulares a la escuela. Sin embargo debe quedar claro cuál es el margen de acción posible, es decir cuáles son los límites de las acciones disciplinarias que puede tomar la escuela. Como se verá en el desarrollo del presente segmento, estas acciones abarcan como límites o parámetros las siguientes acciones:

- La llamada de atención al alumno o primera comunicación con el o ella. Un primer nivel de intervención obligadamente parte de la comunicación con el alumno. Sería incorrecto que se tomara cualquier tipo de medida sin que el afectado tuviera conocimiento de la situación.
- Un nivel intermedio, que se abordará con mayor detalle en el desarrollo del presente segmento, es el de involucrar a actores o autoridades diversas. La participación de actores ajenos a la escuela permite el cumplimiento de dos objetivos: por un lado permite a la escuela enriquecer sus intervenciones con habilidades y conocimientos especializados que pudieran ser necesarios para un caso particular. Por otro lado, permite el desarrollo de acciones coercitivas que pudieran ser necesarias pero que no son facultad de la escuela. Un ejemplo de esto último es mandar una terapia obligatoria para un niño o su familia. Solo un juez de lo familiar tiene esta facultad.
- El cumplimiento de actividades educativas fuera del espacio u horario escolar ordinario. En casos extremos pudiera ser indispensable la separación de un niño o niña del entorno escolar. La suspensión o expulsión escolar genera diversos conflictos con relación a los derechos de educación de todo niño, niña o adolescente. Por esta razón se plantea el desarrollo de acciones alternativas cuando la situación lo requiriera. Se trata de acciones compensatorias que garantizan el derecho de la educación a través de acciones tutoriales o individuales en espacios u horarios diversos a los escolares ordinarios.
- La no reinscripción. Parte del acuerdo disciplinario que se establece como requisito de admisión es que una vez implementado el procedimiento disciplinario y de no obtenerse respuestas satisfactorias, la dirección escolar se reserva el derecho de negar la reinscripción a uno alumno o alumna. Esta es la máxima medida coercitiva que puede tomarse desde la escuela.

## Consideraciones indispensables

Todo procedimiento disciplinario debe recoger elementos indispensables de un debido proceso. El debido proceso, comúnmente aplicable a contextos del derecho, recoge principios de sentido común que garantizan que toda decisión que se toma y que afecta a una persona, sea tomada de manera justa. Son elementos que protegen a las personas en contra de la arbitrariedad.

Por ello cobran enorme importancia en el contexto educativo. Por un lado son fundamentales para garantizar que los procedimientos disciplinarios sean justos y se eviten errores que pudieran ser producto de prejuicios o mal entendidos en contra de un niño, niña o adolescente. Por otro lado son una parte fundamental de una educación democrática y para la construcción de una cultura no violenta.

- Que las reglas sean conocidas por todos los miembros de la comunidad escolar antes de ser aplicadas. Esto es de enorme importancia para garantizar su validez moral y legal<sup>2</sup>.
- Que todos los involucrados sean escuchados y que su opinión sea registrada y tomada en cuenta.

---

<sup>2</sup> Es importante considerar la protección de la escuela ante conflicto de opinión con familias inconformes con medidas disciplinarias que pudieran afectar a sus hijos. Es fundamental que el acuerdo firmado de los procedimientos y medidas que se tomarán sean acordadas previamente y formen parte del contrato de servicios educativos pactado entre las partes.

- Que exista un registro formal de las decisiones que se toman y su razonamiento.
- Las consecuencias disciplinarias deberán ser progresivas.
- Que exista una instancia de revisión de la decisión disciplinaria ante la cual se pueda apelar a fin de que las determinaciones no sean unilaterales. Existen determinaciones que pueden establecerse como inapelables.
- Ninguna acción disciplinaria puede ser contraria a la dignidad e integridad del alumno.

## Paso 2

### Instaurar espacios y mecanismos permanentes para la resolución no violenta de conflicto dentro de la comunidad escolar

#### Acciones

- ✓ *Diseñar e instaurar espacios para el manejo de conflicto grupal*
- ✓ *Diseñar e instaurar servicios de mediación para alumnos sobre conflicto particular*
- ✓ *Diseñar e instaurar mecanismos de escucha y atención individual sobre conflicto particular*
- ✓ *Diseñar e instaurar mecanismos de comunicación y atención al conflicto con familias*

El conflicto no es algo que se puede o debe suprimir. Es indispensable que la no violencia se traduzca en medios efectivos para la resolución de conflicto. El conflicto reprimido solo genera mayor violencia.

Esto implica que la escuela deberá construir y fomentar los mecanismos y espacios necesarios para garantizar que los conflictos escolares encuentren expresión y resolución. El estilo y metodología utilizada es una decisión pedagógica y filosófica de la escuela, sin embargo los medios para la resolución no violenta del conflicto deben contemplar por lo menos:

- Espacios constantes para la discusión grupal. Se trata de grupos por salón o grado escolar en el que de manera sistemática se aborde y discutan temas de la vida cotidiana del grupo. Se trata de construir un espacio de confianza y libertad de expresión en el que los miembros de grupo puedan expresar su sentir y conjuntamente construir y acordar soluciones.
- Servicios de mediación disponibles para alumnos. Se refiere al acceso a personal capacitado que puede brindar apoyo de mediación en conflictos particulares. Debe ser un servicio que puede ser utilizado a petición de la escuela como parte de un plan de intervención en un caso particular o ser solicitado directamente por uno o más alumnos sin mediación del personal escolar.
- Espacios sistemáticos de escucha individual. Se trata de establecer mecanismos que garanticen que ningún niño, niña o adolescente pase desapercibido cuando necesita apoyo. Muchos alumnos enfrentan dificultad para pedir ayuda o expresarse al estar en una situación de conflicto. Se trata de medios para garantizar que cada alumno en lo individual sea consultado sobre su sentir en la escuela y encuentre la posibilidad de expresarse con respecto a algún conflicto que enfrenta.

- Las familias forman parte fundamental de la comunidad escolar. Se trata del establecimiento de mecanismos que garanticen una comunicación ordenada y fluida entre padres de familia, grupo de alumnos y personal escolar sobre algunos conflictos en particular. Fundamentalmente consiste en dos mecanismos: un medio preestablecido a través del cual una familia puede comunicarse y discutir con personal de la escuela una preocupación específica y un medio a través del cual el grupo de alumnos puede, si así lo desea, establecer comunicación con la comunidad de padres de familia – también de manera grupal.

### Consideraciones indispensables

El tipo de mecanismos, espacios y métodos utilizados dependerán de la propuesta pedagógica y filosófica de la escuela, así como de los recursos particulares de los que disponga. Sin embargo todas las acciones desarrolladas para garantizar los medios de resolución no violenta del conflicto deben considerar:

- Los espacios deben promover la libre expresión y el respeto a la opinión y sentir de cada quién. Sin embargo, ningún espacio escolar escapa la obligación formativa o de protección del personal educativo. Por ello los espacios deben ser mediados – no dirigidos- por personal capacitado a fin de orientar su buen desarrollo, brindar contención emocional y evitar el desbordamiento o escalada de conflicto.
- La confidencialidad y sus límites deben ser explícitos en cada espacio. Como regla básica, ningún espacio debe admitir la diseminación de información a personas ajenas al conflicto o bien de manera que pudiera fomentar la especulación o “chisme”. Sin embargo, también debe ser claro que ninguna información que puede poner en riesgo la integridad de una persona puede ser “secreto”. La información debe quedar sujeta a un manejo estrictamente responsable y ser transmitida a quien necesita conocerla a fin de poder brindar protección al niño, niña o adolescente.
- Los espacios deben ser efectivos. De no ser útiles, se pierde credibilidad en la construcción de la resolución no violenta del conflicto. Para ello el personal que orienta las actividades debe asumir el seguimiento de los temas y acuerdos a fin de garantizar su consecución y resolución.
- Los espacios deben ser sistemáticos y constantes. No pueden depender de que el individuo o el grupo soliciten o accionen el espacio. Aunque son espacios de participación infantil, su desarrollo y mantenimiento es responsabilidad del personal docente no de los alumnos.
- Todos los espacios deben regirse por reglas de respeto, escucha y propositividad.
- Los temas y acciones abordadas en los diversos espacios deben quedar registradas sea vía documental o con registro video grabado.

## Paso 3

### Incorporar las violencias, sus expresiones y su manejo al contenido educativo de la escuela.

#### Acciones

- ✓ *Definir los contenidos educativos relativos a la violencia*
- ✓ *Definir los medios didácticos para su impartición por nivel escolar*
- ✓ *Capacitar al personal docente en la impartición de temas sobre las violencias*

El silencio sobre la violencia dificulta su expresión y manejo. La violencia evoca emociones complejas que pueden ser difíciles para los niños, niñas o adolescentes. Es indispensable que las violencias se coloque como un tema que se discute abiertamente, autorizando a los alumnos a expresar incluso sentimientos o ideas que les pueden resultar atemorizantes o vergonzosos.

Hablar de las violencias debe ser una tarea franca y directa. Si bien se orientará por pautas pedagógicas, es fundamental que sea lo suficientemente abierta para ser comprendida de manera realista.

Entre sus objetivos, el manejo de contenidos sobre las violencias debe ayudar al individuo a:

- Conocer y poder reconocer diferentes tipos de violencias. En particular es importante ayudar al alumno a validar sentimientos propios frente a situaciones que causan dolor o incomodidad. Violencia familiar, violencia de género y violencia contra la infancia se caracteriza por sentimientos de culpa o racionalizaciones para justificar al agresor.
- Conocer ciclos de violencia comunes en agresores, en víctimas y en testigos de violencia.
- Definir posiciones individuales frente a los temas de violencia y el desarrollo de sus propios valores.
- Conocer formas de violencia socialmente normalizadas y los daños que ocasionan.

## Consideraciones indispensables

El manejo de contenidos sobre la violencia debe adecuarse a la propuesta pedagógica y didáctica de la escuela. Sin embargo, los temas deberán considerar:

- Debe abordarse de manera particular la existencia de violencia entre pares, violencia familiar, violencia ejercida por adultos dentro de la escuela y la violencia social.
- Se debe transmitir el concepto de autoprotección y de ayuda que se puede obtener de otros. El abordaje debe alertar sobre la existencia de violencias y promover acciones para enfrentarlas.
- En particular debe abordarse la existencia de acciones protección desde el individuo, entre pares, de adultos significativos y de protección institucional.

- La protección y la vida libre de violencia debe colocarse en un marco de derechos.
- El abordaje debe permitir la exploración de los motivos de la violencia y el papel que en ella juegan actores pasivos.
- Debe incorporar experiencias y ejemplos reales de experiencias de violencia y de diversos tipos de resolución no violenta de conflicto.

### Paso 4

#### Fomentar el desarrollo de habilidades individuales y colectivas para la resolución no violenta del conflicto

##### Acciones

- ✓ *Definir las habilidades individuales y colectivas a desarrollarse*
- ✓ *Definir los medios didácticos para el desarrollo de las habilidades de manejo de conflicto*
- ✓ *Capacitar al personal docente en el desarrollo de habilidades de manejo de conflicto*

La resolución no violenta del conflicto es una tarea compleja. Exige habilidades cognitivas y sociales específicas que pueden ser aprendidas o estimuladas.

Al igual que habilidades lógico- matemáticas o cualquier otra habilidad que la escuela propone desarrollar en los alumnos, las habilidades para el manejo del conflicto requieren de tiempo y acciones educativas específicas. Se trata de incorporar a los contenidos escolares el desarrollo de estas habilidades de manera significativa y no solo colateral.

Al igual que otros contenidos escolares, el manejo no violento del conflicto comprende aspectos teóricos – informativos / conceptuales – y aspectos prácticos y aplicados. Las habilidades deben abordarse tanto en la impartición de contenidos como en la promoción de experiencias para aplicarlos.

Es importante notar que hay un distingo importante entre la incorporación de temas relativos a las violencias y el desarrollo de habilidades para la no violencia. Si bien son temas que se pueden relacionar, las habilidades en cuestión se desarrollan más allá de un tema en particular. Se trata de habilidades cognitivas y sociales transversales, que el individuo aplica en amplios ámbitos de la vida. Resultan indispensables para la efectiva resolución no violenta del conflicto, pero son útiles en muchos otros escenarios de la vida.

### Consideraciones indispensables

Es vasto el trabajo que se ha desarrollado sobre metodologías para el desarrollo y la enseñanza de habilidades para la resolución no violenta del conflicto. La escuela deberá incorporar aquellas que guarden mayor apego con su propia filosofía y perspectiva pedagógica. Sin embargo las habilidades a desarrollar deben considerar por lo menos:

- Habilidades de introspección y auto-observación. Un elemento fundamental para la resolución del conflicto es la capacidad de identificar y nombrar los sentimientos y las acciones propias.
- Habilidades de expresión. Adicionalmente al desarrollo de habilidades de comunicación respetuosa y empática, es de particular importancia la capacidad de expresar sentimientos y deseos propios.
- Habilidades de análisis de problemas. La resolución de conflicto requiere de la capacidad de estudiar situaciones observando las perspectivas y circunstancias de todos los involucrados. Habilidades de análisis de problemas es fundamental para la creación de soluciones.
- Habilidades de pensamiento creativo. Los conflictos a menudo requieren de soluciones creativas, ajenas a las convenciones comunes.

## La detección

La detección se refiere a las acciones necesarias para garantizar que las situaciones que pudieran ameritar la activación de éste protocolo sean identificadas y valoradas. En este sentido, la detección no se refiere a una detonación automática de las acciones previstas, sino la instalación de la “lupa” adecuada para que los indicadores de un posible problema no pasen desapercibidos.

La detección implica un solo paso:

### Paso 1

**Definir canales de comunicación hacia el interior del equipo docente para garantizar la identificación de indicadores de riesgo, su valoración y la decisión de activación del protocolo.**

*Acciones*

- ✓ *Definir canales de comunicación e instancias de decisión*
- ✓ *Determinar indicadores y criterios de activación del protocolo*
- ✓ *Capacitar al personal en la detección de riesgo de violencia entre pares*

La violencia entre pares se refiere generalmente a patrones de comportamiento que escalan de manera gradual. Esto hace que en ocasiones sea difícil determinar el momento oportuno para intervenir activando el presente protocolo.

El protocolo propone la instalación de acciones permanentes para el manejo del conflicto dentro de la comunidad escolar. Ello supone que un gran número de conflictos serán ventilados y resueltos a través de los medios sistemáticos existentes. Es decir, la falta de activación del protocolo no significa la falta de acción o atención a un conflicto particular. Por otro lado, no todo conflicto atendido en el espacio grupal, no toda solicitud de apoyo o mediación o todo acto de agresión significa que se activa el presente protocolo.

La activación del protocolo significa que se inicia una intervención formal. Esto no necesariamente implica que los hechos que han sucedido sean graves. De hecho la sugerencia general es de intervenir mucho

antes de que un patrón de comportamiento escale a niveles graves de violencia. La activación del protocolo significa que se han observado indicadores de que la situación pudiera trascender un evento o circunstancia particular.

La primera acción se refiere a la determinación de quién será el o los encargados de tomar la decisión de activar el protocolo y cuáles serán los medios a través de los que conocerá de situaciones potencialmente preocupantes. Es de esperarse que los maestros – quienes cuentan con mayores oportunidades para observar al dinámica escolar – no sean quienes tomen la decisión de activación del protocolo. Esta tarea debe recaer en uno o varios miembros del equipo directivo, ya que es una acción institucional. Es necesario definir cuál será el mecanismo a través del cual quien observa comunica su preocupación a la persona indicada.

El mecanismo debe prever que la información sea tratada con responsabilidad y discreción a fin de evitar la propagación de estigmas que generen prejuicio con relación al comportamiento de un alumno.

### Consideraciones indispensables

El tema de la violencia entre pares fácilmente puede generar estigmas o etiquetas sobre el comportamiento de un alumno. Estos estigmas no solo afectan el comportamiento del alumno a través de la afectación en cómo se le trata, sino que pueden obnubilar la manera en que observa e interpretan sus acciones.

Los indicadores utilizados para valorar cuando existe una situación de riesgo deben considerar tanto gravedad como la presencia de un patrón de comportamiento. En este sentido pueden existir casos en los que un evento único sea de tal gravedad que amerita la activación del protocolo a pesar de carecer de reiteración. En otros escenarios una serie de eventos de poca gravedad pueden provocar la activación del protocolo por su carácter reiterado, reflejando un patrón susceptible de agravarse.

En la mayoría de los casos graves de violencia entre pares, la intervención escolar ha sido tardía. Por otro lado existe el riesgo de que la intervención misma – si fuera prematura – agravara la situación en vez de ayudar. Es de enorme importancia que el protocolo se aplique con un enfoque de protección y restitución de los derechos de todos los involucrados. En este sentido, su implementación no implica emitir un juicio sobre alguien que ha actuado bien u otro que ha actuado mal. Atiende la violencia y su manejo como uno de tantos retos formativos que forman parte de la tarea educativa de la escuela. Solo evitando que la intervención genere prejuicio se logra que toda intervención temprana sea oportuna.

Toda valoración de una situación que genera preocupación debe considerar a quienes ejercen la violencia, quienes son objetos de la violencia y quienes observan o son testigos de la dinámica. Los indicadores de riesgo pueden ser detectados en cualquiera de estos tres grupos.

La determinación de situaciones de riesgo debe tener en mente los altos niveles de violencia normalizada en nuestra sociedad actual. En este sentido es recomendable mantener un umbral bajo de tolerancia frente a la violencia, aún cuando elementos de esta pueden ser normalizados ampliamente.

## Sondeo

Una vez que se ha valorado una situación como que amerita la activación del protocolo, es necesario tomar algunas acciones para verificar que no existan errores de información, malos entendidos y en su caso poder contar con los mayores elementos posibles para encaminar acciones correctas. Es de gran importancia recordar que no se trata de una investigación para juzgar o determinar culpabilidad. Se trata de recabar mayores elementos para comprender.

El sondeo consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Indagar mayor información con el personal docente.

##### Acciones

- ✓ *Definir qué maestros pudieran contar con información útil*
- ✓ *Sondear situaciones sin hacer señalamientos personales*
- ✓ *Registrar cada sondeo y la información obtenida*

Este paso se trata de obtener mayor información sobre un evento o un patrón de comportamiento. Como se ha reiterado, es importante contar con elementos que ayuden a comprender la dinámica que se construye dentro de la comunidad escolar y no solo del esclarecimiento de un conflicto. El protocolo debe utilizarse para abordar situaciones que trascienden conflictos puntuales que natural y cotidianamente surgirán en la vida escolar. Por ello, es indispensable obtener información para comprender los roles que se han desarrollado tanto por quienes ejercen violencia, quienes son objeto de la violencia y los demás alumnos como testigos u observadores que son parte de ésta dinámica.

A partir de la activación del protocolo es de gran importancia que todas las acciones y toda la información que las sustenta queden debidamente registradas. En el sondeo con personal docente será importante registrar las conversaciones que se sostuvieron, la fecha y lugar y la información obtenida.

## Consideraciones indispensables

Es de gran importancia que se resguarde la dignidad de todos los alumnos involucrados y se evite a toda costa generar prejuicios que pudieran perjudicar a cualquiera de ellos. Por eso es importante:

- Que se indague sobre situaciones problemáticas en general o bien sobre un evento sin focalizar las preguntas únicamente en alumnos particulares.
- Se debe indagar información únicamente de aquellos maestros que pudieran tener información útil y evitar que el tema se trate de manera informal o especulativamente.

- Que se indague sobre el papel de los tres roles relevantes y no únicamente con relación a quienes ejercen la violencia.

## Paso 2

### Sondear información con alumnos de manera neutral y no inductiva

#### Acciones

- ✓ *Diseñar la estrategia de sondeo*
- ✓ *Llevar a cabo actividades de sondeo*
- ✓ *Registrar las actividades*

Se trata de llevar a cabo exploraciones o sondeos con los niños, niñas o adolescentes sin develar más información de la que ya es conocida por ellos. Es de gran importancia que la información que ya es pública no sea ignorada y por tanto pueda manejarse adecuadamente. Sin embargo, también es importante que la intervención de sondeo no divulgue información desconocida, ni sea inductiva.

Mientras más espacios naturales o sistemáticos tengan en la escuela para la discusión y manejo de conflicto, más sencillo será abordar un tema particular sin generar tensión inusual. En cada caso el personal directivo deberá determinar cómo y a quienes se deberá incluir en el sondeo para comprender mejor lo que está sucediendo.

A fin de no generar dinámicas inductivas, se recomienda que el sondeo utilice como método la transmisión de mensajes claves y no así el hacer preguntas. Así por ejemplo se puede hablar en general de situaciones en las que uno observa algo que no le gusta pero no sabe qué hacer y validar estos sentimientos. En el caso en que fuera pertinente, este tipo de información detona comentarios y discusión en el grupo. Es una estrategia de informar y escuchar y no así de formular preguntas.

## Consideraciones indispensables

Al igual que en las acciones de sondeo con maestros, es de gran importancia cuidar que el sondeo no agrave una situación ni genere prejuicios. Para ello es importante considerar:

- Que se hable sobre situaciones problemáticas en general o bien sobre un evento sin focalizar las preguntas en alumnos particulares.
- Que se hable sobre el papel de los tres roles relevantes y no únicamente con relación a quienes ejercen la violencia.
- Recordar que no se trata de una investigación para esclarecer los hechos y fincar responsabilidades, se trata de obtener mayor comprensión de una dinámica que afecta a toda la comunidad escolar.

- Es importante ayudar a los alumnos a centrar sus comentarios en sí mismos y su propio papel y sentir frente a los eventos que se abordan.
- Es fundamental no permitir que el espacio de sondeo se convierta en un espacio para “acusar” a uno o más alumnos.

## Paso 3

### Sistematizar cualquier antecedente relacionado

#### Acciones

- ✓ *Revisar el registro de sesiones grupales de manejo de conflicto*
- ✓ *Revisar el registro de solicitudes de mediación*
- ✓ *Revisar cualquier otro tipo de registro de intervenciones previas*

Se trata de obtener información para tener mayor comprensión de lo que está pasando, pero también se trata de obtener sustento y documentación sobre la situación. Es importante mantener en mente que una intervención formal, aún y cuando se construya desde un enfoque de apoyo a todos los involucrados, afecta susceptibilidades y requiere que, a partir de este punto, se actúe con mayor rigor.

Es natural y de esperarse que tanto para los niños y sus familias que han participado como agresores o como objetos de agresión, pudiera ser difícil reconocer su responsabilidad y participación en el asunto. Es de gran utilidad minimizar en la mayor medida de lo posible toda interpretación subjetiva. Contar con antecedentes y hechos documentados ayuda enormemente a centrar la atención en lo que está pasando y no así en las actitudes de las personas.

Será necesario documentar cualquier antecedente relevante que se hubiera suscitado dentro de los espacios para el manejo de conflicto de la escuela (grupos de discusión, servicios de mediación, consejería, etc.) así como todas las medidas disciplinarias anteriores.

## Consideraciones indispensables

Los antecedentes a menudo ayudan a esclarecer porqué se considera que el caso amerita una intervención formal. Es de gran importancia que la activación del protocolo no se refiera de manera obligada a situaciones graves. Simplemente significa que se requiere de una intervención adicional a los mecanismos ordinarios y sistemáticos que existen en la dinámica escolar para atender el conflicto. El protocolo puede activarse ante la necesidad de evitar que una situación se agrave.

Los antecedentes pueden registrar elementos como:

- La reiteración de acciones que pueden o no ser graves
- La necesidad de medidas adicionales al haberse agotado las medidas ordinarias sin éxito
- Elementos que señalan la extensión o propagación de una dinámica negativa
- Elementos que sustentan la gravedad de uno o varios eventos

## Primeras acciones

Las primeras acciones con respecto a un problema de violencia entre pares tienen el propósito de encausar las acciones necesarias para atender el problema. Estas acciones culminan con la elaboración de un plan de intervención que reviste todas las acciones a tomarse en un marco de formalidad. A menudo el plan de intervención determina la participación de terceros actores ajenos a la comunidad escolar cumpliendo funciones específicas. Dependiendo del grado de cumplimiento y del éxito obtenido con la implementación del plan, éste será sujeto a revisiones y modificaciones. Las primeras acciones inician una etapa de medidas obligatorias y compartidas entre todos los involucrados. La naturaleza coercitiva de las acciones planteadas no se debe contraponer al enfoque de derechos y protección que impera en el plan. Se refiere simplemente a que las acciones de este punto en adelante serán formalmente evaluadas y que su incumplimiento o falta de éxito generan consecuencias de modificaciones en la intervención planeada.

La etapa de primeras acciones consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Cita individual con la familia de los niños, niñas o adolescentes involucrados

##### *Acciones*

- ✓ *Citar individualmente a los padres de todos los niños involucrados tanto en roles de agresor, agredido o partícipes pasivos relevantes*
- ✓ *Exponer y analizar conjuntamente la situación*
- ✓ *Reunir propuestas de intervención posibles*

Las primeras acciones a tomar implican involucrar a las familias de los niños, niñas o adolescentes involucrados. La cita deberá realizarse de manera formal con personal directivo de la escuela o el representante institucional que para tal fin ha sido designado. En este sentido, no se trata de una plática informal entre un maestro y la familia, sino de una acción ejercida desde la escuela de manera institucional.

La reunión debe exponer la situación que ha generado preocupación y los antecedentes relevantes. Se debe compartir la información completa con la familia de manera objetiva. Ante la información expuesta, la reunión busca generar un espacio de reflexión con la familia sobre qué puede estar sucediendo con el o la alumna. Se trata de obtener mayor claridad sobre las causas que pudieran estar detrás de las acciones que generan preocupación y en particular sobre las necesidades del niño, niña o adolescente.

La reunión se debe centrar en el hijo o hija de los padres. Idealmente los padres ya han leído y tienen conocimiento de los protocolos de la escuela. En esta reunión se debe exponer detalladamente todas las acciones que la escuela estará tomando con todos los involucrados y centrar la discusión en que la reunión particular se trata de pensar conjuntamente en que acciones será útil emprender.

Es importante obtener la perspectiva de los padres y sus ideas sobre acciones que serán útiles. La escuela debe escuchar su opinión en general sobre qué hacer e indagar sobre como consideran se deben atender todos los elementos que deben formar parte de un plan de intervención. Incluso ideas que tenga la escuela sobre qué hacer, se presentan en este momento como posibilidades sobre las cuáles se desea conocer la opinión de los padres y no como determinaciones ya tomadas. Debe respetarse la naturaleza exploratoria de la reunión.

Es de gran importancia que la reunión sea registrada en su totalidad. Idealmente todas las intervenciones de este tipo deben ser grabadas en audio e imagen, en cuyo caso será importante que la familia cuente con pleno acceso a copias de la grabación. De no ser grabada será importante que la minuta de la reunión refleje claramente la información que fue expuesta y recoja con fidelidad la opinión y toda propuesta de la familia con respecto a acciones necesarias.

### Consideraciones indispensables

Es natural que las familias muestren resistencia, temor o incluso cierto grado de negación ante la responsabilidad de su hijo o hija. Será fundamental transmitir que la reunión se trata de ayudar a su hijo o hija más allá de esta circunstancia particular y con miras hacia su desarrollo integral a futuro. Para ello es importante mantener en mente:

- La escuela debe crear un espacio de honesta escucha de la familia, incluso pudiera incluir la participación de personal especializado para lograrlo
- Se debe informar a la familia de las acciones que se están tomando con los demás niños, niñas o adolescentes involucrados e invitarlos a que su papel y responsabilidad primordial es atender las necesidades de su hijo o hija
- La intervención debe mantener un claro enfoque de ayudar al niño, niña o adolescente y no así de ser un mero acto de reproche o buscar castigar
- La reunión debe plantear un equilibrio entre la invitación a trabajar conjuntamente ante un objetivo común (el bienestar del niño, niña o adolescente) y la obligación de la escuela de actuar más allá de la voluntad particular que las partes pudieran tener. La intervención de la escuela no está sujeta a discusión, sino que es el cumplimiento de una obligación
- El registro de la reunión debe plantearse como un elemento normal que existe para el beneficio de ambos brindando mayor claridad, e incluso la posibilidad de revisar con mayor calma lo que se ha discutido
- Debe quedar sumamente claro cuáles serán las próximas acciones a tomar en lo inmediato

## Paso 2

### Cita individual con el niño, niña o adolescente

#### Acciones

- ✓ *Citar de manera individual a cada uno de los niños, niñas o adolescentes involucrados tanto en roles de agresor, agredido o partícipes pasivos relevantes*
- ✓ *Exponer y analizar conjuntamente la situación*
- ✓ *Reunir propuestas de intervención posibles*

Se trata de una reunión similar a la que se sostuvo con los padres de familia. Será casi siempre recomendable que sea una reunión entre el niño, niña o adolescente y la escuela únicamente. Sin embargo, cada caso deberá ser valorado en cuanto a si deben o no estar presentes los padres. Si bien el o la joven debe saber que la plática no es confidencial, a menudo los chicos se podrán expresar con mayor libertad cuando no lo hacen frente a sus padres.

Al igual que en la reunión con la familia, se trata de exponer con absoluta transparencia toda la información que sustenta la preocupación de la escuela. Será de enorme importancia que el centro de la reunión se coloque en la preocupación sobre el sano desarrollo del niño, niña o adolescente, separando de lo que se hará o debe hacer con respecto a los demás y la importancia de atender lo que el o ella necesita. Toda pregunta deberá ser respondida con honestidad y transparencia. Si el niño, niña o adolescente indagara sobre información privada de otro alumno o su familia, se le deberá responder que esta información es confidencial y porqué.

Se trata de escuchar y registrar las opiniones y propuestas del niño, niña o adolescente sobre qué está pasando, sus causas y sobre todo qué necesita y se debe hacer. Al igual que en la reunión con la familia, el papel de la escuela es primordialmente de escucha, indagando la opinión del joven sobre los diversos elementos que deberá contener el plan de intervención.

El o la joven debe ser informado que si bien se trata de construir conjuntamente una intervención para atender el problema, no es una acción opcional. La intervención de la escuela, y los límites de comportamientos permitidos son obligaciones que se cumplirán.

El registro debe ser riguroso e idealmente la conversación deberá ser videograbada. El o la alumna deberá tener pleno acceso a una copia de toda grabación realizada. Al terminar la reunión el o la joven deberá ser informado sobre las próximas acciones que tomarán lugar.

## Consideraciones indispensables

Es de gran importancia mantener claridad que la activación de protocolo no se trata de una medida disciplinaria. Constituye mucho más que la imposición de una consecuencia negativa a un acto. Significa el reconocimiento de un problema que es necesario atender y solucionar para el bien de cada uno de los

involucrados. En este sentido, se busca construir un espacio que no juzga o regaña. La naturaleza negativa de las acciones o hechos que sucedieron no se coloca en duda, el énfasis sin embargo está en qué se hace para atender las necesidades y garantizar que esto no continúe.

Para ello es importante tener presente:

- Los hechos que suscitaron la activación del protocolo no están sujetos a discusión. No se trata de regañar o convencer de que lo sucedido estuvo mal. Esto es un hecho del cual se parte para el análisis de qué se debe hacer
- Ayuda a mantener el enfoque deseado cuando los hechos se nombran neutral y objetivamente. Lo que sucedió fue “x”
- El mismo principio aplica para todos los roles involucrados, promoviendo que cada uno se centre en su propio desarrollo independientemente de las acciones que se tomarán con respecto a los demás
- Al igual que con los padres, es importante que el o la joven tengan conocimiento de las acciones que se están tomando con los demás involucrados, para poder entonces centrarse en sí mismos
- El hecho de que lo que el niño, niña o adolescente diga no puede ser confidencial genera menos preocupación en la medida en que el o ella comprende que la intervención tiene el objetivo de ayudarlo

### Paso 3

#### Definición conjunta de un plan de intervención

##### *Acciones*

- ✓ *Proponer un plan de intervención*
- ✓ *Socializar el plan con los padres y el niño, niña o adolescente*
- ✓ *Definir un plan de intervención*

El plan de intervención asienta con detalle todas las acciones que se tomarán con respecto a cada uno de los niños, niñas o adolescentes involucrados. Es decir, el plan es individual. Si bien la escuela deberá llevar a cabo una intervención integral en la que se trabaja con niños, niñas o adolescentes en roles de agresores, agredidos y testigos, habrá un plan de intervención para cada uno de ellos.

El plan se diseña con base en la información sobre los hechos, las opiniones de la familia y del niño, niña o adolescente. Sin embargo, es también importante tener presente que existen elementos obligados que la escuela no puede omitir o modificar. Toda determinación que tome la escuela contraria a los deseos de los padres o el niño, niña o adolescente debe anotar el reconocimiento de que se ha expresado una opinión diversa y el razonamiento de porque la escuela ha tomado la determinación a la que se arriba.

Una vez elaborado el plan, este se deberá compartir con la familia y el niño, niña o adolescente. Si esto se hace de manera conjunta o separada será una decisión que se debe tomar casuísticamente. En esta reunión se deberá tomar nota de las opiniones sobre el plan, hacerse las modificaciones consensuadas o bien tomar notas de las diferencias de opinión y del razonamiento de la escuela ante su decisión. Es

importante que todos los involucrados sepan que la decisión final sobre las acciones que tomará la escuela será del personal directivo de manera exclusiva. Esto significa que si la familia no desea realizar una acción propuesta, la escuela tomará acciones en consideración de esta negativa.

El plan de intervención con el grupo de niños, niñas o adolescentes testigos parte del conflicto no es menos importante que los planes individuales. Dependiendo de la situación el plan se podrá compartir con las familias de la escuela de manera colectiva o bien simplemente formar parte de los contenidos que se trabajan con los grupos en espacios ordinarios para atender el tema de conflicto. El plan grupal debe cumplir con todos los requisitos de un plan individual, debe ser igual de preciso y medible en su implementación y logros.

### Consideraciones indispensables

Un plan debe plasmar una estrategia integral para abordar el problema detectado. El plan será individual para cada niño, niña o adolescente que ha jugado un papel relevante en los roles de agresor o agredido. Deberá haber un plan adicional para atender, ya sea de manera grupal o individual, aquellos niños, niñas o adolescentes que han desempeñado roles de testigos – parte de lo sucedido.

Un plan debe plasmar de manera clara el razonamiento que sustenta. De una manera breve y clara debe ser fácil de comprender por un lector externo el qué sucedió y el porqué y para qué se plantean las acciones propuestas.

Un plan debe contener los siguientes elementos indispensables:

- Describir de manera objetiva el o los hechos que detonaron la decisión de aplicar el protocolo. Es importante nombrar de manera descriptiva y sin discusión las acciones que son violentas
- Considerar acciones de protección para los niños, niñas o adolescentes que pudieran ser agredidos. El plan tiene como objetivo primero detener la violencia o cualquier represalia por haber sido denunciada
- El plan debe considerar acciones necesarias para la reparación como un elemento necesario al atender un hecho violento. La reparación debe considerar la no repetición, la satisfacción entendida como reconocimiento de lo que sucedió y que ello fue incorrecto y la restitución de afectaciones a la persona o bienes
- El plan debe considerar acciones específicamente dirigidas al manejo de violencia o a la capacidad de poner límites según el rol que ha desempeñado cada niño, niña o adolescente
- El plan debe definir acciones que tomarán la familia, la escuela y el niño, niña o adolescente. Ningún plan debe omitir a uno de estos actores
- El plan debe definir que otros actores intervendrán y qué acciones específicas desarrollaran si fuera el caso
- Cada acción descrita en el plan deberá tener una fecha de evaluación y el resultado o indicador que se utilizará para determinar si ha sido exitosa o no
- El plan deberá establecer cuál será el paso a seguir de no cumplirse o de no obtener el resultado deseado

- Toda acción que se determina en contra del deseo o mejor opinión de la familia o el niño, niña o adolescente deberá anotarse como tal, registrando la opinión que sostiene quien se opone y el razonamiento por el cual la escuela arriba a la determinación establecida en el plan
- El plan de intervención desarrollado con el grupo de niños, niñas o adolescentes testigos parte del conflicto debe analizar a profundidad cómo se construyó la situación, cómo influyó cada uno y cómo se sintió al respecto. El trabajo debe producir acuerdos específicos dentro del grupo sobre cómo se atenderán futuras situaciones de violencia

### Nota sobre casos graves

#### Pasos a seguir cuando la familia niega cooperación con la escuela

##### *Acciones*

- ✓ *Dar vista a la procuraduría de protección o a un juez de lo familiar*
- ✓ *Tomar medidas provisionales de protección para los niños, niñas o adolescentes*
- ✓ *Entregar a la autoridad competente el expediente completo y el plan de intervención propuesto*

Por más grave que sea la acción de un niño, niña o adolescente, el problema puede ser atendido siempre y cuando exista colaboración por parte de la familia. Aun y cuando un niño, niña o adolescente requiriera apoyo psiquiátrico o incluso cometiera acciones que se tipifican como delitos, si la familia reconoce el problema la escuela puede fungir como acompañante y orientador de las acciones que el niño, niña o adolescente necesita.

El problema más grave que enfrenta la escuela es justamente cuando la familia no reconoce el problema y se niega a colaborar con la escuela. En estos casos es obligación de la escuela hacer todo lo que está en sus manos para garantizar que el o la joven obtenga la asistencia que necesita, a la vez que asegure la protección de los demás alumnos y el ambiente escolar. Para estos casos es de gran importancia comprender el alcance de las obligaciones y facultades de los actores involucrados.

La escuela, como toda persona que se encuentra a cargo del cuidado de un niño, niña o adolescente, tiene la obligación de denunciar cualquier abuso y hacer todo lo que esté en sus manos para protegerlo. Esta es una obligación que recae en todo ciudadano particular y más aún en una escuela<sup>3</sup>. Sin embargo, la escuela no puede obligar a una familia a tomar terapia o a obligar a un alumno a acudir a un tratamiento especializado y debe actuar dentro de los límites de sus facultades.

Por otro lado todo niño, niña o adolescente tiene derecho a recibir la asistencia y protección que sea necesaria para su sano desarrollo emocional<sup>4</sup>. Resulta evidente que un niño, niña o adolescente que ejerce violencia, o tiene otro tipo de comportamientos que reflejan problemas emocionales, tiene derecho a recibir ayuda. También es derecho del niño, niña o adolescente que sea su familia en primera instancia quien le provea o procure dicha ayuda<sup>5</sup>. Sin embargo, cuando por cualquier razón la familia de un niño, niña o adolescente no quiere o no puede brindar la asistencia que requiere, es entonces el

<sup>3</sup> Obligación de particulares de denunciar y proteger

<sup>4</sup> Derecho de asistencia protección y desarrollo emocional

<sup>5</sup> Menor separación y artículo sobre decisión de crianza

Estado quien está obligado a suplir la deficiencia de la familia. Es decir, cualquier deficiencia en la actuación de la familia no puede dejar al niño, niña o adolescente sin el derecho a asistencia y protección.

La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes establece la creación de procuradurías de protección de los derechos de niños, niñas o adolescentes en cada entidad de la república. Las procuradurías de protección están obligadas a conocer de casos en los que los derechos de un niño, niña o adolescente estén siendo violentados y necesiten la intervención pública para su protección<sup>6</sup>. Las procuradurías están obligadas a realizar un diagnóstico de cada caso, diseñar un plan individualizado de restitución y de coordinar todos los servicios necesarios para la protección de un niño, niña o adolescente<sup>7</sup>. Cuando una familia no está siendo capaz de garantizar los derechos de un niño, niña o adolescente, la procuraduría de protección deberá dar vista a un juez de lo familiar. Un juez de lo familiar tras estudiar el caso podrá ordenar las acciones necesarias para el bienestar del niño, niña o adolescente y – siendo únicamente como una última instancia – ordenar la separación de un niño o niña de su familia de origen.

Siendo la ley general relativamente reciente, algunas procuradurías estatales aún no se encuentran cabalmente instaladas. En estos casos, la escuela podría dar vista directamente a un juez de lo familiar quien estaría obligado a intervenir de manera oficiosa. Este tipo de solicitudes no es común, por lo que la escuela podría asistirse de la comisión de derechos humanos competente.

Una vez establecida la intervención de la procuraduría de protección, la escuela deberá proveerles copia del expediente completo a fin de que puedan conocer el caso y sus antecedentes. La escuela también deberá dar aviso a la SEP del procedimiento que se ha iniciado. La procuraduría de protección también debe entrar en contacto directo con la SEP. La escuela puede solicitar la intervención de la procuraduría de protección para evitar la duplicidad de acciones con los niños, niñas o adolescentes o aquellas que se pretendan desarrollar en condiciones que pudieran causar revictimización o estigmatización de cualquier niño, niña o adolescente.

## Consideraciones indispensables

La escuela particular delimita los términos de su obligación en el contrato de servicios que establece con cada familia. Este contrato debe establecer claramente las medidas que la escuela se reserva la facultad de emprender. El límite de lo que la escuela y la familia pueden acordar en un contrato de servicios se ve dibujado únicamente por la legalidad y en particular por los derechos del niño, niña o adolescente. Es decir, nada de lo pactado puede ser contrario a sus derechos, en particular el derecho a la educación, su integridad física y emocional y su dignidad. En este sentido la escuela particular no puede dejar a un niño, niña o adolescente sin educación o en riesgo de perder un año escolar cuando no sea por razones académicas. La suspensión prolongada o la expulsión de un niño, niña o adolescente durante el ciclo escolar colocan en riesgo el derecho a la educación de un niño, niña o adolescente.

Esto significa que la escuela tiene como límites de su acción el negar la re-inscripción de un niño, niña o adolescente y, durante el año escolar en curso, tomar medidas de protección que no pongan en riesgo el

---

<sup>6</sup> Obligación de procuradurías de proteger casos

<sup>7</sup> Artículo 123 metodología

derecho a la educación del alumno. La escuela si se encuentra en libertad de decidir cómo se imparte una educación válida dentro de sus instalaciones y por ello puede determinar acciones como el cambio de grupo de un niño, niña o adolescente o incluso en un caso extremo la impartición de clases a un alumno de manera individual o en horarios diferenciados.

Es importante que la escuela tenga previsión con respecto a casos extremos o graves, aún y cuando sea poco probable que los enfrente. Es recomendable que estos procedimientos y las condiciones en las cuáles se iniciarían formen parte del contrato firmado con cada familia. Si bien esto no es un requisito indispensable, facilita la construcción de una mirada común dentro de la comunidad escolar y evita malos entendidos. De igual manera, es útil que la escuela establezca contacto con las autoridades locales y cuente con un punto de contacto que facilite consultas y colaboración.

A manera de síntesis, la delimitación de facultades quedaría de la siguiente manera:

|  | Escuela   | Procuraduría / Juez   |
|--|---|---|
| Proteger a todos los niños, niñas o adolescentes de la escuela                   | Desde la separación del niño, niña o adolescente que ejerce violencia, sin interrumpir su acceso a la educación | Desde coadyuvar con la escuela y medidas provisionales  |
|  | Hasta negar la reinscripción del niño, niña o adolescente   | Hasta ordenar a la SEP la admisión del niño, niña o adolescente que ejerce agresión en otro plantel |
| Brindar asistencia y protección al niño, niña o adolescente que ejerce violencia | Desde brindar orientación psicológica dentro de la escuela  | Desde ordenar un tratamiento adecuado para el niño, niña o adolescente                              |
|  | Hasta solicitar la intervención de autoridades que pueden ordenar un tratamiento adecuado                       | Hasta ordenar la separación del niño, niña o adolescente de su familia de origen                    |

## Acompañamiento

La etapa de acompañamiento variará según cada situación. Sin embargo en cualquier circunstancia la escuela deberá cumplir algunas funciones elementales. En la etapa de primeras acciones la escuela detecta y encausa. El acompañamiento es una etapa que puede ser muy larga en la que la escuela retoma su función primordial de educar, acompañando los procesos que se encausaron en la etapa anterior.

El acompañamiento consta de tres pasos:

## Paso 1

### Manejo de información

#### Acciones

- ✓ *Definir parámetros de información confidencial*
- ✓ *Informar y discutir con la comunidad*
- ✓ *Abrir canales individuales de comunicación con alumnos y padres*

Es importante que los eventos sucedidos no formen parte de una cultura de especulación, no se tergiversen ni produzcan estigmas. La información debe abonar al desarrollo de los niños, niñas o adolescentes y de la comunidad escolar. Para ello debe transmitir mensajes claros.

Es importante tener en cuenta qué información ya es pública. En cualquier caso de esta naturaleza habrá información privada. Los antecedentes familiares de un niño, niña o adolescente, que pueden estar relacionados con las casusas de la violencia, por ejemplo son privados y deben ser confidenciales. Sin embargo, no se puede ignorar la información que ya es pública. Es necesario abordarla y redefinirla.

El manejo de información es una acción distinta al análisis del conflicto que se haya determinado hacer como parte de los planes de intervención. Se trata de una acción informativa y formal. La escuela como institución informa a su comunidad sobre un evento y la acción que se tomó.

Para ello la escuela primero debe decidir qué se informará y de qué manera. No se trata de hacer a todos partícipes de los detalles, se trata de que la comunidad sepa que la escuela intervino y resolvió. De manera esencial se trata de informar sobre la existencia de planes de intervención.

Es importante incluir a todos, en consideración de su edad y el nivel de exposición que tienen, en ser informados (familias, alumnos menores o mayores, docentes, personal auxiliar).

Los eventos vividos pueden movilizar emocionalmente tanto a alumnos como padres de familia. Es importante que la escuela defina quién está mejor preparado para atender estos casos. Se deberá informar a la comunidad de que pueden hablar en privado de cualquier duda si así lo desean e indicar con quien o quienes. Si bien esto puede generar una carga adicional al trabajo de la escuela, será sumamente útil para construcción sólida de una escuela sin violencia.

## Consideraciones indispensables

Adicionalmente a las intervenciones particulares del caso, grupales o individuales, es importante la transmisión formal de algunos mensajes básicos. Refuerzan la postura de la escuela frente a los niños, niñas o adolescentes y las familias y refuerzan la postura de la comunidad como elemento de identidad.

La transmisión de información o mensajes básicos debe incluir:

- Nombrar específicamente lo que es inadmisibile. La ambigüedad sobre qué paso genera debate o discusión. El refrán de “¿Qué tanto es tantito?” resulta poco útil para construir límites a la violencia. En ese sentido describir los hechos que causaron la activación del protocolo es importante. Ello no implica develar información privada y puede ser despersonalizado<sup>8</sup>.
- Transmitir el mensaje que en la comunidad escolar no se admite la violencia y que siempre se intervendrá y brindará protección
- Transmitir que la violencia es compleja y no se trata de una polaridad entre un bueno y un malo
- Enfatizar que todos necesitamos apoyo para manejar el conflicto y que la comunidad escolar es un espacio para obtenerlo, fomentar la empatía con todos los involucrados
- Re-direccionar el manejo inapropiado de información privada como una forma de violencia. La información importante para el grupo es saber que se están atendiendo las necesidades de todos con respecto al manejo del conflicto.

## Paso 2

### Normalizar la vida escolar

#### *Acciones*

- ✓ *Definir estrategias de normalización*
- ✓ *Definir mecanismos de cercanía y protección especial*

Resulta indispensable que la vida escolar pueda retomar su dinámica normal. Un evento de violencia conmociona a una comunidad. Será importante darle la atención que merece y será igualmente importante retomar la normalidad después.

Para todos los niños, niñas o adolescentes, y en particular para aquellos directamente implicados, es de gran importancia saber que atender el conflicto no significa que se quebranta la estabilidad de todo lo demás. Es fundamental combatir la construcción de estigmas fortaleciendo las relaciones interpersonales fuera del marco del conflicto.

Para ello la escuela deberá definir una estrategia específica para normalizar la vida escolar y qué actividades serán parte de ella.

A la vez que se normaliza la vida escolar, y en particular la de niños, niñas o adolescentes directamente involucrados, es importante tener en mente que estos han atravesado un momento difícil. Es importante simultáneamente normalizar e incrementar la discreta cercanía con ellos. Evitando que se sientan invadidos o vigilados, es importante que si necesitaran mayor apoyo, un adulto este cerca y disponible para brindárselo.

---

<sup>8</sup> Por ejemplo “compartir con amigos o redes fotos de alguien que son desagradables o vergonzosas” o “hacer bromas que avergüenzan o ridiculizan, aún y cuando la persona se ríe y dice que no le importa”.

## Consideraciones indispensables

La normalización del ambiente es sumamente importante para la salud emocional de los niños, niñas o adolescentes.

De manera fundamental debe transmitir:

- Certeza de que los problemas se están atendiendo y por tanto se puede descansar
- Que cada uno de los niños, niñas o adolescentes involucrados es mucho más que la parte de sí relacionada con el conflicto. La escuela deberá promover activamente la reconstrucción de convivencia y lazos con los niños, niñas o adolescentes involucrados en temas ajenos al conflicto
- Provocar nuevos temas de interés. Es poco saludable continuar hablando y reconstruyendo un evento pasado y atendido. Es útil dar nuevos temas a los alumnos como pueden ser actividades colectivas, festivales, etc.
- La normalización debe generar espacios de distracción que hagan contrapeso a niveles de estrés nocivos para los niños, niñas o adolescentes

### Paso 3

#### Seguimiento de los planes de intervención

##### Acciones

- ✓ *Designar responsables y calendarios de seguimiento*
- ✓ *Definir tiempos de cortes evaluativos de los planes*

El seguimiento puntual de las acciones es de enorme importancia para la construcción de un ambiente sin violencia. Las acciones planeadas se tornan vacuas, en un caso particular y en general a futuro, cuando no se tienen un adecuado seguimiento y se diluyen en el tiempo. Por otro lado, la dinámica escolar fácilmente embebe a cada miembro de la comunidad en sus tareas particulares y con facilidad se puede perder de vista el seguimiento.

Por tal razón es importante que la escuela designe responsables específicos del seguimiento de un plan o de una parte del mismo. Los responsables deberán registrar el grado de avance con absoluto rigor. Es importante recordar que ante un incumplimiento, un caso puede pasar a requerir de acciones formales de mayor contundencia. Si fuera necesario dar vista a autoridades ajenas a la escuela, será de importancia contar con la documentación completa del proceso.

La evaluación y seguimiento de un plan de intervención debe considerar la participación del niño, niña o adolescente como elemento central. Es importante conocer y registrar la opinión del niño, niña o adolescente con respecto al desarrollo y la utilidad del plan emprendido. De igual manera, el plan de intervención desarrollado con respecto a la comunidad escolar debe valorarse con la participación de los niños, niñas o adolescentes.

La dirección, junto con quien designe para tal efecto, deberá calendarizar reuniones para hacer cortes evaluativos del caso. En estos momentos se deberá valorar el seguimiento y grado de avance en el conjunto de acciones de un plan, y del conjunto de planes que derivaron de un evento.

## Consideraciones indispensables

El esfuerzo colocado en la construcción de una cultura de no violencia y el cuidado con el que se atiende un caso particular, puede derribarse contundentemente si las acciones encausadas no tienen un adecuado seguimiento. La falta de consecución con las acciones y compromisos adquiridos merma la credibilidad de los niños, niñas o adolescentes en la efectividad de la no-violencia, en ocasiones llegando a agudizar contextos violentos.

La certeza de que existen adultos que protegen y que existen vías efectivas para resolver conflicto sin violencia, depende más de la constancia y confiabilidad que incluso de la capacidad para desvanecer un conflicto. En este sentido, la disolución del tema hasta el olvido construye en la comunidad escolar una cultura de desapego y evasión al conflicto.

Las acciones incumplidas o poco exitosas, deben revisarse y atenderse creativamente. Será fundamental mantener un alto grado de exigencia ante el incumplimiento incluso con los casos de poca gravedad. La consistencia y contundencia de la intervención en estos casos es importante para evitar el desarrollo de casos de mayor complejidad.

En el seguimiento del plan de implementación un caso puede tornarse grave. La disposición inicial puede disminuir con el paso del tiempo. La escuela debe tener presente que de ser necesario, se deberán activar acciones previstas para casos graves cuando el plan no logra los objetivos deseados.

## Cierre

La construcción de una cultura de no violencia es un proceso cíclico. El conflicto, natural en el ser humano, estará siempre presente en una comunidad escolar. Cada evento de violencia debe generar la instalación de nuevos mecanismos y habilidades para resolver conflicto. Idealmente estos permiten enfrentar el próximo e ineludible conflicto sin violencia. En este sentido, el cierre se refiere a un gesto simbólico que lleva la mirada de la comunidad escolar desde el evento pasado hacia el futuro.

El acompañamiento consta de un solo paso:

## Paso 1

### Cierre del plan de intervención

#### Acciones

- ✓ *Evaluación positiva con respecto a los objetivos planteados*

Un plan de intervención, particularmente con los y las alumnos directamente involucrados a menudo encausará acciones de mediano o largo plazo. Terapias individuales o familiares pueden durar meses o años. Esto no significa que la escuela debe dar seguimiento a la terapia de un niño, niña o adolescente durante todo este tiempo.

El plan de intervención debe plantearse metas concretas, por ejemplo que el joven resuelva conflicto de una manera no –violenta. A través de las valoraciones de la implementación del plan, la escuela puede llegar a reunir algunos ejemplos en los que un alumno o alumna demuestra estas habilidades. Ello puede ser la pauta indicada para dar cierre al plan.

Es importante que no resten actividades explícitamente planeadas por hacerse, pero aún y cuando algunas acciones sean continuas, una evaluación positiva puede dar cierre a un evento o caso particular. De igual manera, es importante sostener una valoración de cierre con las intervenciones grupales. Uno o varios nuevos conflictos bien resueltos por el grupo, o bien un periodo sostenido de dialogo y discusión sin violencia, son pautas que permiten determinar hacer un cierre.

## Consideraciones indispensables

El cierre es un evento simbólico. Permite a las personas moverse del pasado y apostar la mirada hacia el futuro. En este sentido el cierre no niega u olvida el pasado. Se trata de integrar las vivencias previas en materia útil para el futuro. Ayuda al individuo a reconocer que en parte se construye a través de lo que ha vivido, pero que es mucho más que solo eso. Empodera al individuo al grupo con respecto a su propia experiencia y el cauce que dará a la misma.

El cierre debe contener tres elementos:

- Un breve recuento o ejercicio de recordar lo que pasó y las acciones que se tomaron
- Una análisis de dónde se está en el momento actual con respecto a los problemas en su momento detectados
- Una reflexión sobre el futuro y lo que ahora será posible con el aprendizaje adquirido

## Acciones a tomar con relación a violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela

## Acciones a tomar con relación a violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela

### Objetivo:

Realizar desde la escuela todas aquellas acciones necesarias para prevenir un evento de violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela, así como contar con el conocimiento para reaccionar con eficacia en la protección de niños, niñas o adolescentes ante la posibilidad de que un evento violento ha ocurrido.

### Derechos a armonizar:

El protocolo armoniza los derechos de los niños, niñas o adolescentes de recibir protección y asistencia con los derechos de presunción de inocencia del que goza toda persona acusada.

### Enfoque para casos de violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela:

En los escenarios en los que una niña, niño o adolescente puede estar viviendo violencia por parte de una persona adulta que es parte del plantel de la escuela, ésta puede quedar atrapada en un conflicto de lealtades: por un lado, tiene que proteger a la niña, niño o adolescente, y por otro quien está siendo acusado es integrante de la comunidad escolar, con las complejas implicaciones que ello conlleva. Es posible que existan lazos de afecto con dicha persona, sostenidos en el vínculo cotidiano; y es posible también que se desaten efectos vinculados con la negación, sostenida sobre la idea de que “no es posible” que algo así haya sucedido con una persona que fue seleccionada y contratada por la escuela.

La complejidad de la situación puede ser adecuadamente afrontada si la escuela tiene claro su rol en situaciones como esta. Cuando se abre la posibilidad de que un niño, niña o adolescente haya sufrido violencia por parte de una persona adulta que forma parte del plantel, la escuela no puede pretender actuar como juez ni como investigador. No es su rol determinar si sucedió o no un delito, quién lo cometió o cómo fue que sucedió. Su tarea es proteger a las niñas, niños y adolescentes que asisten a la escuela, activando las acciones necesarias para que sean las autoridades competentes quienes investiguen.

Algunas acciones que resultan claramente inapropiadas para la escuela son interrogar a niñas, niños y adolescentes para conocer con detalle qué pasó, dónde pasó, cómo pasó. Además de inadecuada, una acción como ésta es altamente revictimizante para la niña, niño o adolescente, porque le obliga a revivir lo sucedido ante una persona adulta que no posee las atribuciones para investigar y detener al agresor. Si esto ocurre y el niño, niña o adolescente relata lo sucedido a personal de la escuela, tendrá que repetirlo frente al ministerio público y el juez y ello le generará doble afectación. En muchas ocasiones, el niño, niña o adolescente no querrá volver a hablar de lo sucedido, y no ofrecerá información suficiente a la autoridad que puede emprender acciones para investigar y detener la violencia.

Ahora bien, ¿qué implica proteger de manera adecuada a niñas, niños y adolescentes que asisten a la escuela? Implica que la escuela debe realizar acciones para sondear la situación y canalizar el caso a las

autoridades y profesionistas necesarios para la protección integral y efectiva de la niña, niño o adolescente que puede estar viviendo violencia dentro de la escuela.

Las acciones que la escuela debe llevar a cabo tienen características especiales: son acciones que son útiles para el resguardo de niñas, niños y adolescentes en contextos en los que sí ha sucedido violencia por parte de un miembro del plantel, y también en casos en los que no ha sucedido. En tanto no es labor de la escuela juzgar ni decidir, la tarea de protección se ciñe a “aquello que hay que hacer” ante la posibilidad de que suceda, independientemente de qué resultado arroje la investigación que las autoridades realizarán.

Este enfoque es el que permite a la escuela estar segura de que, sea lo que sea que está sucediendo, las acciones que emprende son aquellas necesarias para que las niñas, niños y adolescentes sean creídos y protegidos.

## La prevención

Evidentemente una gran parte de la prevención recae en la tarea de selección y contratación del personal docente y auxiliar dentro de la escuela. La enorme responsabilidad que conlleva para la institución la selección de todo el personal que puede entrar en contacto con niños, niñas o adolescentes bajo su cuidado exige altos estándares y rigurosos procedimientos de selección. Antecedentes y referencias previas resultan indispensables. Sin embargo, ninguna institución está libre del riesgo de que algún miembro de su personal pudiera ejercer violencia en contra de un niño, niña o adolescente. Existen múltiples acciones que la escuela puede tomar para reducir a un mínimo el riesgo de ello ocurriera.

La etapa de prevención implica tres pasos:

### PASO 1

#### **Empoderar a los niños, niñas o adolescentes para poner límites y emprender acciones de autoprotección**

##### *Acciones*

- ✓ *Empoderar a los niños, niñas o adolescentes para poner límites, incluso con adultos*
- ✓ *Brindar información útil para niños, niñas o adolescentes sobre abuso sexual y otras violencias*

La escuela deberá diseñar contenidos expresamente con el objetivo de generar en los niños, niñas o adolescentes la *capacidad de validar cualquier acción que les incomoda o lastima, así como de poner límites ante quien la ejerce*. Esta labor, que pudiera llamarse de empoderamiento, se refiere a contenidos transversales que abarcan desde interacciones cotidianas hasta escenarios de posible violencia. Es importante que estos contenidos sean tratados de manera formal y no así como mensajes colaterales a los contenidos académicos. *Los derechos de la infancia y su práctica concreta deben formar parte formal de los contenidos curriculares*.

De manera paralela, pero independiente, los niños, niñas o adolescentes requieren información sobre la existencia de diversos tipos de violencia y su derecho a recibir protección. En particular es importante que se transmita información sobre escenarios de riesgo, que permitan que los y las alumnas puedan detectar y evitar riesgos. La escuela debe diseñar contenidos formales sobre diversos tipos de violencia y derechos de los niños, niñas o adolescentes.

La tarea de informar no solo debe limitarse a los alumnos y alumnas. Es importante que todo el personal docente también tenga información y formación con respecto a diversos tipos de violencia. En algunos contextos culturales, la mofa, ridiculización o incluso “bromas pesadas” son normalizadas y a menudo existen definiciones subjetivas sobre qué constituye estas formas de relación. Es importante que la escuela defina con su personal docente los límites aceptables en la relación docente. Debe asegurarse que exista un lenguaje común en la comprensión de qué constituye comportamientos, juegos o medidas disciplinarias adecuadas e inadecuadas.

### Consideraciones indispensables

Ambas acciones planteadas en este paso: el empoderamiento para poner límites y la transmisión de información sobre abuso sexual y otras violencias, son temas que se relacionan pero que deben manejarse como procesos separados e independientes.

El empoderamiento se trata de un proceso general, no es deseable que un niño, niña o adolescente enmarque la posibilidad de poner límites únicamente para aquellos escenarios “validados por el mundo adulto” como graves. Se trata de que un niño, niña o adolescente tenga la capacidad de validarse a sí mismo sus propios sentimientos y poner límites. Es común que los niños, niñas o adolescentes víctimas de violencia sientan culpa y busquen justificar al adulto. En este sentido no es deseable que el niño, niña o adolescente asocie la capacidad de poner límites con los contenidos abordados sobre violencia y se corra el riesgo que deje como inválido la posibilidad de poner límites sobre cosas subjetivamente menores o distintas.

Los contenidos deberán ser adaptados para cada edad y etapa de desarrollo. Sin embargo, en el fondo todas las edades requieren de procesos similares para lograr construir capacidad para validarse y poner límites ante figuras de autoridad. Los contenidos deben reforzarse indirectamente y en la práctica, además es indispensable que se nombren de manera explícita y se puedan verbalizar y analizar junto con los alumnos.

Con respecto a la posibilidad de poner límites, algunos contenidos fundamentales son:

## Violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela

- Cuando pasa algo que lastima entre un niño, niña o adolescente nunca es culpa del niño, niña o adolescente. Los adultos tienen la obligación de proteger a los niños, niñas o adolescentes.
- Respetar tu propio instinto. Se vale poner límites ante todo lo que te hace sentir mal en la panza o el corazón, aún y cuando no sepas por qué está mal.
- Pedir ayuda y hablar es la herramienta más poderosa que tiene un niño, niña o adolescente para protegerse.
- Existen adultos que protegen y existen autoridades que se encargan de intervenir cuando un adulto (que es autoridad) actúa de manera incorrecta. Los adultos, sin importar su puesto, no son omnipotentes y hay límites para lo que es permitido que hagan.
- Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a hacer que pare algo que le lastima y otros deciden qué pasa con la persona que lo lastimó. El niño, niña o adolescente no es responsable de castigar o corregir al agresor.

La información específica sobre violencias complementa el trabajo que realiza la escuela para empoderar a sus alumnos para poder poner límites. La información que se transmite varía según la edad de los y las alumnas, no solo por su grado de comprensión, sino porque son diversos los riesgos que enfrentan.

Se trata de brindar información útil, que permita a los niños, niñas o adolescentes identificar acciones de riesgo o violencia en su contra. Algunos ejemplos y orientaciones sobre estos contenidos son:

- Los niños, niñas o adolescentes pequeños no cuentan con el nivel de desarrollo para comprender la naturaleza libidinosa de un abuso sexual. Es por tanto importante que cuenten con información sobre partes privadas de su cuerpo, como por ejemplo todas aquellas que suelen taparse con un traje de baño.
- El abuso contra adolescentes suele darse a través de engaños complejos. Es importante utilizar ejemplos concretos de situaciones de riesgo, como por ejemplo que es riesgoso si un maestro te pide estudiar o realizar actividades extra en su casa.
- En ambos casos, es importante nombrar expresamente que sería incorrecto que un maestro pidiera o hiciera tal o cual cosa. El hecho de nombrar el supuesto, entre otros, en donde un maestro tiene límites a sus acciones abona al fortalecimiento de la capacidad de poner límites.

## Paso 2

### Diseñar medidas de prevención estructural en las áreas escolares

#### Acciones

- ✓ *Realizar un diagnóstico de áreas de posible riesgo*
- ✓ *Determinar modificaciones compatibles con la vida escolar*

Existen diversas propuestas sobre “escuelas transparentes” u otras ideas de cómo una escuela puede estructuralmente prevenir el abuso sexual o violencia hacia los niños, niñas o adolescentes. Algunas propuestas son muy extremas, otras costosas y otras poco viables en términos prácticos. Cada escuela

deberá encontrar cuáles medidas son adecuadas y deseables para su propia condición y filosofía educativa.

Se propone llevar a cabo un ejercicio que parta del extremo riguroso de la transparencia como un parámetro desde el cual hacer una selección de las medidas deseadas. Esto implica que la escuela deberá hacer un recorrido minucioso de sus instalaciones detectando todo espacio que pudiera carecer de visibilidad o transparencia adecuada. Esta anotación rigurosa de transparencia se utilizará como catálogo del cual hacer una selección razonada. El ejercicio de anotar todas las ideas de medidas estructurales posibles, sin detenerse en un primer momento a valorarlas, facilita la exhaustividad y posteriormente puede estimular la creatividad.

En un segundo momento, la escuela deberá hacer un análisis de todas las medidas posibles a fin de determinar cuáles son deseables y viables en consideración de la vida y ambiente escolar.

### Consideraciones indispensables

Propuestas sobre escuelas transparentes, de manera similar a políticas sobre alumbrado público en parques peligrosos, es tan solo una herramienta más entre diversas acciones que debe emprender la escuela. Las medidas tomadas deberán valorar el equilibrio que cada escuela desea construir entre varios extremos, determinando el punto justo de intervención deseada.

Algunos “equilibrios” que deberán valorarse son:

#### *Transparencia vs distracción*

En muchas experiencias de abuso sexual escolar, la violencia toma lugar dentro de un salón que en ciertos horarios está en desuso o bien que se encuentra más alejado de la actividad escolar. Se ha propuesto que los salones sean “peceras” transparentes a fin de evitar estas situaciones. Evidentemente la transparencia absoluta generaría también distracciones para los niños, niñas o adolescentes. Algunas propuestas intermedias son la inclusión de ventanales amplios con película esmerilada a cierta altura o la intervención únicamente en aquellos salones más alejados.

#### *Observación vs privacidad*

Si bien es importante que los alumnos estén supervisados, también es importante que se muevan con libertad y gocen de privacidad. Algunas propuestas pueden resultar invasivas de la privacidad de los niños, niñas o adolescentes. Así por ejemplo algunas escuelas han recurrido a colocar cámaras dentro de los espacios escolares y colocar la grabación en un circuito abierto a los padres de familia. Una aplicación más moderada ha sido la instalación de cámaras bajo una política de estricto resguardo de las grabaciones accesible únicamente a la dirección. El uso de las grabaciones se limita únicamente para casos de denuncias de violencia y se prohíbe su utilización para procedimientos disciplinarios.

#### *Transparencia vs estética*

La estética en el espacio escolar, lejos de ser un elemento frívolo, forma parte del proceso educativo. El cuidado por las cosas, el respeto por las herramientas de trabajo y el afecto hacia los alumnos al disponer de un espacio agradable para ellos son todos elementos formativos importantes. Diversos casos de violencia escolar se han registrado en almacenes o cuartos en los que se guarda equipo deportivo etc. En parte estos espacios se encuentran encerrados por ser desagradables a la vista. Medidas extremas

requeriría de la eliminación de toda bodega o espacio cerrado para el guardado de objetos. Una medida moderada podría proponer la instalación de anaqueles a un metro del piso a fin de transparentar la base de la estructura.

### Paso 3

#### Establecer medidas procedimentales de prevención

##### *Acciones*

- ✓ *Hacer un análisis de riesgos en las actividades cotidianas de la escuela*
- ✓ *Definir medidas procedimentales adecuadas para la escuela*

De manera similar a la definición de medidas estructurales, existen medidas procedimentales que pueden implementarse para inhibir cualquier posibilidad de agresión en contra de los niños, niñas o adolescentes.

La escuela deberá hacer un ejercicio riguroso de analizar las actividades escolares a fin de detectar interacciones de posible riesgo. Este ejercicio deberá hacerse sin discutir la viabilidad o deseabilidad de las ideas, se trata de ser exhaustivos en anotar todas las medidas procedimentales posibles para reducir áreas de riesgo.

Una vez hecho el listado, este servirá como parámetro desde el cual la escuela deberá hacer una selección de medidas adecuadas a su forma de operar y filosofía.

### Consideraciones indispensables

Algunos países, en sus esfuerzos por abatir el abuso sexual escolar han implementado rigurosos códigos de comportamiento para normar la relación maestro - alumno. Frecuentemente, extremos normativos han deteriorado la relación docente. Esquemas demasiado rígidos sofocan la espontaneidad y el afecto, ambos elementos educativos importantes. Más aún, establecen como base silenciosa de la relación, la desconfianza.

La escuela deberá encontrar un equilibrio entre la protección de los alumnos y la protección de la relación docente. Entre la rigidez y la calidez. Algunas escuelas encuentran solución normando con mayor restricción las acciones que toman lugar en espacios o momentos determinados y no así como reglas generales de comportamiento.

## La detección

La detección no puede ser concebida como una serie de acciones rígidas que, como prueba de laboratorio, arrojan un resultado positivo o negativo. La detección se trata de una serie de acciones que fomentan la identificación temprana de una *posibilidad*. Serán acciones especializadas aquellas requeridas para determinar con mayor certeza que está sucediendo. La activación del protocolo inicia un proceso de mayor exploración y por tanto la detección es menos rígida.

La detección consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Capacitación de padres de familia y maestros en la detección de indicadores de abuso sexual y otras violencias

##### Acciones

- ✓ *Programar capacitación*

La escuela debe promover activamente la capacitación de maestros y familias en la detección de abuso sexual y otras violencias. Existen diversas instituciones y profesionistas que pueden brindar servicios de capacitación especializadas. La formación para maestros debe ser obligatoria y la de padres de familia activamente promovida.

## Consideraciones indispensables

Adicionalmente a la información sobre diversos tipos de indicadores de un posible abuso sexual u otro tipo de violencia, es importante que la formación impartida considere:

- Claridad de que la presencia de indicadores no significa con absoluta certeza que existe un abuso o violencia, será siempre indispensable el diagnóstico especializado y la escucha del niño, niña o adolescente
- Los indicadores son comportamientos que se correlacionan con la presencia de abuso o violencia. La presencia de uno o algunos no constituye un diagnóstico, así como la ausencia de ellos tampoco anula la existencia de violencia o abuso
- El comportamiento debe valorarse a la luz de la intención emocional con el cual el niño, niña o adolescente la imprime. Es de considerarse si una acción se ve acompañada de sensaciones de urgencia, frustración o compulsión
- Toda sospecha debe registrarse. Si se solicita la intervención de un especialista (médico, análisis de laboratorio, etc.) debe obtenerse un registro escrito de la intervención y los resultados. En caso de que se confirmara la presencia de un abuso o violencia, estos registros serán indispensables.

## Paso 2

### Mantener espacios de comunicación cercana con los niños, niñas o adolescentes

#### Acciones

- ✓ *Incorporar espacios de comunicación individual sistemáticos y permanentes para los alumnos*

La develación de un abuso o violencia suele hacerse de manera gradual (de menos a mas) y con un adulto con quien el niño, niña o adolescente tiene una relación de confianza. En particular, las develaciones suelen darse con alguien con quien el niño, niña o adolescente siente que no será juzgado. En este sentido, la detección se relaciona estrechamente con la construcción de vínculos de confianza entre los y las alumnos y un adulto protector.

Los vínculos de confianza se construyen a través del tiempo, por tanto es importante que el niño, niña o adolescente ya cuente con ellos si llegara a suscitarse una situación de violencia. La escuela debe promover la construcción de estas relaciones de manera expresa. La construcción de vínculos requiere de esfuerzos y tiempos específicos. Las modalidades que existan para la construcción de estas relaciones dependerán de la escuela. Es importante que la comunicación sea sistemática y constante.

## Consideraciones indispensables

Las relaciones que favorecen el develamiento suelen caracterizarse por:

- La percepción del niño, niña o adolescente del adulto en un rol protector, es decir que el niño, niña y adolescente percibe que el adulto tiene capacidad para ayudarlo
- Confianza en que no será juzgado o regañado. El abuso suele generar sentimientos de culpa y vergüenza en los niños, niñas o adolescentes y a menudo es reforzado por el agresor con amenazas de que pasan cosas malas si habla de lo sucedido
- Una reacción serena que permita al niño, niña o adolescente continuar hablando. Cuando un adulto tiene reacciones emocionales fuertes, el niño, niña o adolescente suele sentir temor de lo que su develamiento puede ocasionar
- Una escucha honesta que activa la ayuda necesaria en lugar de indagar y cuestionar más al niño, niña o adolescente

## Paso 3

### Instaurar mecanismos formales para la denuncia

#### Acciones

- ✓ *Diseñar mecanismos formales para la denuncia*
- ✓ *Difundir estos mecanismos*

Más allá de esfuerzos de orden más personal o individual que son necesarios para detectar cualquier posible abuso o violencia, es útil contar con medios formales de denuncia. Es necesario que la escuela defina quien debe ser la persona que recibirá una denuncia formal y que estará capacitada para atenderla.

Esta persona deberá atender personalmente a quien solicite cita con él o ella. No se trata de un buzón en el que se pueden dejar notas anónimas. Se trata de un medio formal en el que la escuela se compromete a recibir y escuchar a alumnos y padres de familia que desean denunciar una preocupación sobre abuso o violencia en la escuela.

### Consideraciones indispensables

La recepción de denuncias es una obligación de la escuela. La ausencia de medios formales para ello genera mensajes contradictorios hacia la comunidad escolar. La importancia que la escuela le da a la recepción de denuncias forma una acción educativa que transmite la denuncia y la protección de niños, niñas o adolescentes como un valor.

De igual forma es fundamental garantizar la utilidad del medio que se determine. Es peor proponer un mecanismo de denuncia inútil que no tener ninguno. El mensaje que se transmite al tratar con poca seriedad la recepción de una denuncia es de impotencia frente a las agresiones.

### Sondeo

Ante cualquier sospecha o denuncia de violencia o abuso ejercida por un maestro o adulto en contra de un niño, niña o adolescente dentro de la escuela será necesario activar el protocolo. Sin embargo, es también de enorme importancia eliminar la posibilidad de que existiera un problema de comunicación o malentendido antes de encausar acciones que pueden generar daños a los niños, niñas o adolescentes o adultos involucrados. Al tratarse de un riesgo de algo de enorme seriedad, también incrementa el riesgo de revictimizar a un niño, niña o adolescente y el sondeo deberá revestirse de cuidados extremos para la protección de los y las alumnos.

La etapa de sondeo no busca obtener certeza sobre lo que ha sucedido o no ha sucedido. Se trata de esclarecer confusiones y reunir toda la información sobre qué sustenta la sospecha. Esto es de enorme importancia e implica que la escuela comprenda cabalmente su papel como facilitador de la protección que requiere un niño, niña o adolescente bajo su cuidado y no así como juez de la veracidad de una denuncia.

El sondeo consta de tres pasos:

### Paso **1**

**Sondear información con el o los alumnos afectados de manera neutral y no inductiva (Paso NO aplicable en casos de un posible abuso sexual)**

#### *Acciones*

- ✓ *Diseñar la estrategia de sondeo*
- ✓ *Plática de sondeo individual*
- ✓ *Registrar la plática*

Se trata de mantener una plática con cada uno de los niños, niñas o adolescentes posiblemente afectados por la violencia sospechada. Es indispensable que la plática no sea revictimizante para un niño, niña o adolescente por lo que se deberá tomar extrema precaución. Es recomendable que quien mantenga la plática con el niño, niña o adolescente sea alguien capacitado para esta interacción y cuente con formación profesional adecuada.

La plática busca únicamente obtener indicios de una posible violencia o abuso cuando lo que hubiera generado la sospecha sea ambiguo, como por ejemplo comportamientos indicativos de abuso o comentarios generales. Si un niño, niña o adolescente ha contado a un maestro que fue víctima de abuso sexual **NO SE DEBE SOSTENER UNA PLÁTICA DE SONDEO CON EL O ELLA**. Es indispensable evitar toda repetición en la narración del niño, niña o adolescente. Con el hecho de haber contado sobre el abuso a un adulto de la escuela será suficiente para continuar con las primeras acciones dictadas por el protocolo.

La plática utiliza técnicas de transmisión de información y no de interrogatorio. Quien sostiene la plática deberá transmitir mensajes claros al niño, niña o adolescente sobre la posibilidad de brindarle protección si algo le estuviera sucediendo que él o ella quisiera que esto parara. El adulto no debe mencionar situaciones específicas, sino referirse siempre de manera general a algo que pudiera lastimarlo o molestarle.

Si un niño, niña o adolescente empieza a narrar la violencia o abuso que ha vivido, el adulto deberá escuchar tranquilamente y en la primera oportunidad prudente suavemente interrumpir la narración del niño, niña o adolescente e indicarle que es muy importante que pueda contar lo que paso a las personas que trabajan protegiendo a los niños, niñas o adolescentes. Es decir, el adulto debe evitar suavemente que el niño, niña o adolescente narre detalladamente lo que ha vivido. Es importante re-direccionar el dicho del niño, niña o adolescente y no frenarlo. El niño, niña o adolescente debe tener claridad de que

ha sido escuchado y creído y que con lo que ya ha dicho será suficiente para encausar la protección necesaria.

Cualquier indicio de posible violencia o abuso será suficiente para iniciar las primeras acciones dictadas en el protocolo.

Toda plática con un niño, niña o adolescente debe registrarse en audio e imagen a fin de que pueda ser utilizada para evitar repeticiones innecesarias del niño, niña o adolescente durante el proceso de protección. De igual manera este registro servirá para proteger a la escuela en caso de que fuera acusada de actuar de manera inductiva o impropia. Los padres deberán obtener copia de la grabación, así como en su momento las autoridades correspondientes. Los padres deberán firmar autorizaciones para este tipo de grabaciones como parte del reglamento escolar.

### Consideraciones indispensables

La narrativa de un niño, niña o adolescente sobre una violencia o abuso vivido debe ser tratada con sumo cuidado. La experiencia misma de narrar eventos dolorosos puede generar afectaciones emocionales en el niño, niña o adolescente. También es común que los niños, niñas o adolescentes tengan dificultad para repetir lo que han narrado. Es fundamental que la escuela recuerde que el niño, niña o adolescente deberá narrar la violencia vivida ante la autoridad competente durante el proceso de protección. Carece por tanto de utilidad para la protección del niño, niña o adolescente que narre los hechos al personal escolar.

Cuando el niño, niña o adolescente no ha contado que algo le ha pasado pero presenta indicadores que generan preocupación, la escuela buscará obtener un poquito más de información. Es importante reiterar que si el niño, niña o adolescente ya ha contado, aunque sea escuetamente, a un adulto en la escuela que alguien lo lastima o abusa de él o ella, **NO SERÁ NECESARIO VOLVER A SOSTENER UNA PLÁTICA**. Toda denuncia, clara o ambigua, deberá detonar las primeras acciones previstas en el protocolo. Cuando en cambio exista sospecha basada en comportamientos o indicadores más ambiguos, se trata de construir las condiciones para que un niño, niña o adolescente – si estuviera en una situación de victimización – pudiera pedir ayuda.

Esto se logra transmitiendo mensajes básicos como:

- El adulto debe transmitir con claridad que él o ella sabe qué hacer cuando un niño, niña o adolescente necesita protección. Esto no significa que el adulto se compromete a brindar protección directamente, algo que esta fuera de las posibilidades de una escuela. Se trata de informar al niño, niña o adolescente que el adulto sabe a quién llamar para obtener la protección necesaria.
- Que existe gente (autoridades) que trabaja protegiendo la infancia y ellos pueden obligar a un adulto a parar lo que sea que esté lastimando a un niño, niña o adolescente
- Se debe transmitir que todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que pare algo que le lastima o molesta sin importar qué es y quien lo hace.
- Que ningún adulto tiene el derecho de lastimar a un niño, niña o adolescente aunque sea maestro u otro tipo de autoridad

- Que los niños, niñas o adolescentes se pueden proteger contando lo que les pasa a las personas que protegen a la infancia. Los niños, niñas o adolescentes no son responsables de qué le pasa al adulto, las autoridades serán las que decidan que sucede, los niños, niñas o adolescentes hablan para que lo que les lastima pare.

### Paso 2

#### Desarrollar acciones de sondeo con otros niños, niñas o adolescentes que tienen contacto con el adulto que pudiera ejercer violencia

##### Acciones

- ✓ *Definir población posiblemente en riesgo*
- ✓ *Realizar pláticas de sondeo individuales o colectivas según sea el caso*

Es lamentablemente común que la violencia y el abuso sexual, cuando se ejerce dentro de una escuela, agrede a más de un niño, niña o adolescente. Se trata de construir un clima en que otros niños, niñas o adolescentes que pudieran estar en una situación de violencia puedan pedir ayuda.

Las mismas precauciones que se deben tomar con la plática con él o los niños, niñas o adolescentes de quienes se tienen elementos de sospecha de victimización, deberán tomarse con todos y cada uno de los demás alumnos que pudieran estar en riesgo. Medidas extremas deberán tomarse para evitar su revictimización o que la intervención sea inductiva.

Por ello, el método a través del cual se procederá deberá ser el mismo: exponer mensajes claves para posibilitar que los niños, niñas o adolescentes hablen. La única diferencia es que en cada caso se deberá valorar si la intervención debe hacerse individualmente o bien si será necesario transmitir mensajes de manera colectiva.

En algunos casos puede resultar sumamente disruptivo el realizar un gran número de entrevistas individuales sin generar suspicacia o enrarecer el ambiente escolar o bien no es posible identificar un grupo en posible riesgo. En algunos será necesario realizar acciones grupales para transmitir mensajes básicos y abrir espacios individuales de escucha para quien lo solicitara. Los mensajes a transmitir son los mismos y se indica que existe la apertura para recibir información a través de diversas vías.

Un elemento fundamental a tomar en cuenta es que el trabajo con otros niños, niñas o adolescentes no debe develar información sobre la sospecha que se tiene de un posible caso de violencia. Se trata de información en extremo delicada. Bajo cualquier supuesto, la divulgación de una violencia y en particular un abuso sexual, genera consecuencias gravemente negativas para el niño, niña o adolescente víctima. De igual manera, en caso de tratarse de una confusión, el daño ocasionado al adulto acusado es irreparable.

Toda actividad de sondeo que se lleve a cabo con otros niños, niñas o adolescentes debe hacerse de tal manera que no divulgue información confidencial o genere rumores en la escuela que enrarezcan el clima.

Toda intervención realizada con otros niños, niñas o adolescentes debe ser detalladamente registrada. Cuando se tratara de intervenciones colectivas el registro de video deberá ser resguardado y entregado únicamente a las autoridades competentes. Si padres de un niño, niña o adolescente en particular desean una copia, esta deberá entregarse previa protección de la identidad de los demás niños, niñas o adolescentes.

### NOTA:

En casos en los que hubiera un niño, niña o adolescente hubiera contado elementos indicativos de un posible abuso sexual, este paso se desarrollará de manera paralela a las primeras acciones a tomarse previstas en este protocolo.

## Consideraciones indispensables

La victimización y en particular cuando se trata de violencia sexual, generan graves estigmas negativos para los niños, niñas o adolescentes. Es fundamental que la información sobre la posibilidad de un abuso sea reservada única y exclusivamente para aquellos que tienen necesidad de conocerla. Esto significa que la información sobre una sospecha no debe ser discutida abiertamente con la comunidad docente o los padres de familia. El estigma no solo proviene de la divulgación hacia otros alumnos y alumnas, también el mundo adulto que rodea a los niños, niñas o adolescentes es susceptible de asumir prejuicios. Algunos efectos estigmatizantes son:

- Interpretar comportamiento rebelde, natural en un niño, niña o adolescente, como efectos de la violencia sufrida
- Juzgar el desarrollo de la sexualidad de un niño, niña o adolescente bajo el prejuicio de el abuso vivido
- Sobre-reaccionar ante problemas de comportamiento o dificultades académicas del niño, niña o adolescente a causa de la violencia vivida
- Sobre proteger al niño, niña o adolescente que ha sufrido violencia y modificar el trato que se tiene con él o ella

## Paso 3

**Recopilar y registrar toda la información que sustenta la sospecha o es relevante para la investigación que realizarán las autoridades**

### *Acciones*

- ✓ *Recopilar de manera ordenada todos los elementos que generaron la sospecha*
- ✓ *Recopilar toda entrevista o testimonio de lo que un niño, niña o adolescente ha dicho sobre una posible violencia*
- ✓ *Recopilar todo registro administrativo útil para las autoridades*

## Violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela

Se trata de organizar toda la información relevante para iniciar las primeras acciones. La escuela debe reunir de manera ordenada y cronológica, toda la información que sustenta la sospecha. Es una reconstrucción documentada de todo el proceso que llevó a la escuela a tomar la decisión de activar el protocolo y las primeras acciones.

Esta información será indispensable para los padres del niño, niña o adolescente que posiblemente ha sido violentado, para las autoridades que deberán investigar los hechos y para demostrar la correcta actitud de la propia escuela. Es previsible que ante acusaciones de esta naturaleza, la defensa del acusado pudiera argumentar que la escuela ha actuado de manera indebida. Así mismo, es obligación de la autoridad verificar que la actuación de la escuela ha sido correcta y apegada a derecho. Por cualquiera de estos motivos será importante que la escuela pueda demostrar su actuación y decisiones de manera documentada y sustentada.

### Consideraciones indispensables

La escuela deberá preparar toda la información con la que cuenta sobre el sustento de la sospecha, elementos útiles para la investigación que harán las autoridades y la documentación de la actuación escolar.

Algunos ejemplos de información a recopilar son:

| Sustento de una sospecha  | Elementos útiles para la investigación               | Documentación sobre la actuación escolar   |
|---|--|--|
| Registro de indicadores de riesgo observados por maestros                             | Registro de horarios de maestros                     | Registro de día y hora y datos del maestro que informo a la dirección sobre los indicadores observados |
| Registro de toda develación hecha por un niño, niña o adolescente sobre una violencia | Registro de clases y alumnos por horario             | Acciones de sondeo desarrolladas   |
|   | Videos si existen cámaras de seguridad en la escuela |  |

## Primeras acciones

Las primeras acciones representan un viraje importante en el grado de seriedad que adquiere una sospecha. Estas acciones encausan y encaminan acciones irreversibles. Es de gran importancia que la escuela y los padres de familia estén conscientes de que ante cualquier develación de un abuso o violencia o cualquier sospecha fundada, la escuela está obligada a iniciar estas primeras acciones. No se trata de acciones opcionales. Si no se desarrollan estas primeras acciones la escuela estaría incurriendo en faltas que pudieran incluso conllevar una responsabilidad penal.

La etapa de primeras acciones consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Garantizar integridad de niños, niñas o adolescentes

##### *Acciones*

- ✓ *Separar al maestro o adulto acusado del ambiente escolar*

En casos de una posible violencia ejercida por un adulto perteneciente al plantel escolar la escuela deberá tomar medidas de manera inmediata. Cada caso será distinto, pero en todos los casos será obligación de la escuela asegurar la integridad física y emocional de un niño, niña o adolescente que ha develado una posible violencia.

Dependiendo del caso la escuela deberá determinar la forma en la que se ejerce esta medida. Se trata de una acción inmediata y temporal, que incluso puede tratarse de un solo día, hasta que las autoridades competentes determinen las medidas de protección inmediatas a tomar.

Generalmente la medida implicará la separación del adulto del ambiente escolar a fin de garantizar que no hubiera ningún tipo de contacto, incluso visual, entre el niño, niña o adolescente y dicho adulto. En algunos casos, de menor gravedad y por razones que deban estar plenamente justificadas, la medida inmediata podrá implicar la presencia y acompañamiento de un adulto protector ante la presencia del posible agresor.

## Consideraciones indispensables

Existen dos consideraciones que deben imperar en el momento de determinar la manera en que se lleva a cabo este paso:

### *Considerar todo riesgo de revictimización o silenciamiento del niño, niña o adolescente*

Es fundamental tener en mente que el adulto, más aún un maestro, constituye una figura de autoridad ante los y las alumnas. Máxime si ha habido algún tipo de violencia, el niño, niña o adolescente percibirá a este adulto como una figura poderosa. En este sentido, la escuela debe proteger emocionalmente al niño, niña o adolescente en contra de amenazas o represalias **reales o perceptuales** por haber hablado y pedido ayuda. Los niños, niñas o adolescentes fácilmente podrán sentir temor o incluso culpa por haber denunciado a un adulto. Es fundamental que el niño, niña o adolescente encuentre un ambiente que le respalda y le cree. Es de gran importancia recordar que creerle al niño, niña o adolescente no significa que la escuela toma partido sobre el “qué paso”, significa que la escuela cumple su función de proteger y respaldar al niño, niña o adolescente mientras quién tiene la función de investigar y esclarecer determina qué paso.

### *Garantizar absoluta discreción y resguardo de la información*

La absoluta discreción en la medida que se implemente es importante por varias razones. La escuela deberá proteger a todo niño, niña o adolescente en contra de la estigmatización que comúnmente acompaña la victimización. La escuela debe velar que las medidas tomadas no sean alimento para la especulación y el chisme en torno al niño, niña o adolescente o al adulto.

La discreción también se relaciona con el derecho de todo adulto acusado a la presunción de inocencia. Al igual que la victimización comúnmente resulta estigmatizante para un niño, niña o adolescente, la acusación también resulta grave para la reputación del adulto. La escuela está obligada a resguardar en la mayor medida de lo posible toda información que pudiera resultar dañina con respecto a la presunción de inocencia del adulto.

Finalmente la discreción es importante ante un posible riesgo de fuga. Si se tratara de la comisión de un delito, la ventilación de la existencia de una denuncia pudiera provocar la fuga de la persona responsable. No es labor de la escuela determinar si existe o no un riesgo de fuga, o si se trata o no de un posible delito. Sin embargo, durante las primeras acciones inmediatas la escuela deberá ejercer prudencia ante estos riesgos existentes, hasta que la autoridad competente determine qué procede.

La discreción requerida significa que únicamente aquellas personas que tienen la necesidad de tener la información deberán ser conocedoras de la misma.

## Paso 2

### Informar y orientar a los padres del niño, niña o adolescente

#### Acciones

- ✓ *Sostener una reunión con las familias involucradas de manera individual*

Entre las primeras acciones resulta fundamental sostener una reunión con los padres de los o el niño, niña o adolescente afectado. La reunión tiene el objetivo de informar a la familia sobre los hechos que sustentan la sospecha de una posible violencia y orientarle con respecto a las próximas acciones a tomar. No es función de la escuela ser abogado de la familia o el niño, niña o adolescente. Su orientación se desarrolla en el marco de la protección al niño, niña o adolescente desde el saber y experiencia especializada de la escuela.

La reunión debe abarcar:

En primer lugar la escuela debe exponer con todo detalle, cada uno de los elementos que sustentan la existencia de una sospecha. Para ello, es importante que se haya desarrollado el paso previo de recopilar y ordenar toda la información existente. La escuela deberá exponer de manera ordenada cómo fue surgiendo la sospecha y qué acciones se tomaron cronológicamente.

En un segundo momento, la escuela debe explicar a la familia cuáles son sus obligaciones como institución educativa y qué acciones tomarán. En particular, la escuela debe ser clara en exponer que es su obligación dar aviso a las autoridades competentes y que deberá hacerlo de manera inmediata. También es fundamental que la escuela explique cuál es su función en estos casos y que no es su lugar ser “parte” de un dilema que deberán resolver únicamente las autoridades competentes. La función de la escuela es constituirse como un espacio protector y educativo para el niño, niña o adolescente, acompañándole a través del proceso que resulte.

Finalmente, la escuela deberá orientar a la familia sobre cómo mejor apoyar a su hijo o hija. En particular deberá brindar orientación sobre qué puede implicar un proceso de denuncia y las necesidades de acompañamiento que tiene un niño, niña o adolescente mientras lo atraviesa. También debe brindar información sobre las necesidades de la infancia en casos de posible violencia y las acciones recomendables desde la familia.

Es sumamente recomendable que la escuela pueda proporcionar información escrita para la familia. Será mucha y difícil la información que recibe la familia en ese momento. Resulta útil que la familia pueda revisar con mayor calma la información en momentos posteriores a la reunión. La información que brinda la escuela debe ser objetiva y fundamentada.

La reunión con la familia deberá quedar minuciosamente registrada. Idealmente la reunión debe ser grabada en audio e imagen para lo cual es recomendable un acuerdo previo con todas las familias sobre cómo se procederá en estos casos. De no grabarse, la reunión debe quedar registrada en su contenido y desarrollo y ser firmada por todos los presentes. Tanto en el caso de una minuta, como de una grabación, la familia deberá tener acceso inmediato a una copia del registro.

## Consideraciones indispensables

Es indispensable que la escuela tenga gran sensibilidad y empatía hacia la familia. Es de esperarse que en la familia surjan sentimientos complejos que pueden abarcar desde la tristeza, temor, culpa y enojo hacia la escuela. La escuela debe ser un espacio de escucha y contención hacia la natural reacción de la familia. No significa que la escuela se constituye como terapeuta de la familia, lo cual tampoco es su función. Sin embargo, debe ser extremadamente sensible hacia la delicadeza de la información y considerar cuidadosamente el perfil de quien realiza esta intervención con la familia a fin de brindar la mejor contención emocional posible.

La atención de la escuela se centra en el niño, niña o adolescente y en este marco resulta indispensable garantizar un equilibrio entre la protección y la recuperación de él o ella. Los procesos de protección son complejos y pueden ser revictimizantes para el niño, niña o adolescente. Sin embargo, existen pautas que pueden, no solo proteger en contra de la revictimización, sino hacer del proceso mismo un elemento de redignificación y recuperación.

La escuela deberá elaborar previamente y poder brindar a la familia orientaciones básicas con relación a:

- Las necesidades de un niño, niña o adolescente para vivir un proceso de justicia en el marco de autoprotección, protección y redignificación.
- Acciones de protección procesal que son derecho del niño, niña o adolescente.
- Orientación para la familia en cómo manejar la información con el niño, niña o adolescente, así como sus propias emociones en el proceso.

### Paso 3

#### Dar vista a las autoridades competentes

##### Acciones

- ✓ *Determinar qué autoridades son competentes y cómo se dará cumplimiento a las obligaciones escolares*
- ✓ *Elaborar los documentos con los cuáles se dará aviso a cada autoridad*
- ✓ *Dar aviso a las autoridades*

Es extremadamente recomendable que la escuela actúe junto con su abogado a través de este paso.

De manera abreviada, existen tres autoridades relevantes en este tipo de casos. Estas son:

*La procuraduría de justicia o fiscalía.* Es la autoridad encargada de investigar posibles delitos. Cualquier violencia física, sexual o acciones inapropiadas que pudieran constituir la corrupción de una persona

menor de 18 años son delitos y la escuela está obligada a informar a las autoridades investigadoras. El ministerio público tiene la facultad de ordenar medidas de protección y será indispensable para que la escuela, sin incurrir en faltas, pueda tomar acciones para proteger al niño, niña o adolescente.

*La procuraduría de protección de los derechos de niños, niñas o adolescentes.* Es la autoridad encargada de articular y coordinar todas las acciones necesarias para proteger a un niño, niña o adolescente. Este órgano debe actuar coadyuvando con la familia y garantizando que las acciones que necesita el niño, niña o adolescente sean tomadas adecuadamente. Pueden solicitar medidas de protección a todas las instituciones del Estado que se involucran en un caso. Será indispensable su participación para que la intervención de múltiples instituciones este coordinada y no genere repetición o sobreexposición procesal revictimizante a los niños, niñas o adolescentes.

*La Secretaría de Educación Pública.* Es la encargada de garantizar que todo plantel educativo funcione adecuadamente y valide su labor. Podrá llevar a cabo una investigación propia, o podrá utilizar actuaciones realizadas por el Ministerio Público para tomar decisiones administrativas con relación a la escuela y su funcionamiento futuro. Es importante garantizar que las investigaciones de la SEP se articulen con las demás intervenciones del Estado a fin de proteger a los niños, niñas o adolescentes de una repetición o sobreexposición procesal revictimizante.

El tiempo y forma de aviso a cada una de estas autoridades deberá ser determinado en cada caso y en conjunción con el abogado de la escuela. Son acciones que toma la escuela de manera independiente a las que realiza la familia. Si bien cada caso podrá variar, toda demora en dar aviso a las autoridades debe estar formalmente justificada a fin de no incurrir en una responsabilidad.

La escuela tiene la obligación de informar y colaborar con todas las autoridades competentes y es muy importante que quede un registro de ello. Toda comunicación con las autoridades debe hacerse por escrito y la escuela debe mantener una copia. La escuela deberá entregar toda la información que le sea requerida puntualmente y deberá mantener un ordenado registro de toda solicitud y entrega de información.

También es obligación de la escuela solicitar formalmente a las autoridades todo aquello que considere necesario para proteger al niño, niña o adolescente. Esto es importante no solo por ser obligación de la escuela con respecto a los derechos de protección del niño, niña o adolescente, sino también porque protege a la escuela al tomar medidas de protección. Así por ejemplo, si la escuela considerara necesaria la separación del adulto del plantel educativo, al solicitar y obtener esta separación como una medida de protección ordenada por un ministerio público, se protege con relación a los derechos laborales de la persona acusada.

## Consideraciones indispensables

La intervención de las instituciones del Estado para la protección de un niño, niña o adolescente puede ser un proceso burocrático que fácilmente provoca afectaciones negativas en un niño, niña o adolescente. Las formalidades que imperan sobre la acción pública resultan abstractas y ajenas para el o la alumna. A menudo estas intervenciones resultan atemorizantes y revictimizantes. Ante la intervención repetida de diversas instituciones, los niños, niñas o adolescentes pueden sentirse no creídos o

“castigados” por haber hablado. Esto lejos de promover su recuperación, reafirma sentimientos de desprotección y vulnerabilidad dañinos para su desarrollo.

La escuela puede ayudar a orientar o incluso puede exigir que las acciones institucionales sean acordes con la protección de los niños, niñas o adolescentes. Si bien, deberá acatar lo ordenado por las instituciones en sus áreas de competencia, también puede dejar registro formal de su petición de adecuación y protección.

La escuela debe hacer todo lo posible por garantizar que las intervenciones institucionales:

- Eviten hablar con el niño, niña o adolescente de manera repetida, innecesaria y no especializada
- Ventilen información a docentes, familias o alumnos sin que existiera necesidad para ello
- Generen sospecha o especulación dentro de la comunidad escolar
- Sean disruptivas de la vida escolar y los derechos a la educación de todo el alumnado
- Sean registradas formalmente

## Acompañamiento

La función de acompañamiento se sustenta en la necesidad de que la niña, niño o adolescente experimente el proceso de protección, con todas las acciones que incluye, de un modo que le genere la convicción de ser creído y protegido.

La manera en que niñas, niños y adolescentes procesan información, dado el nivel de desarrollo cognitivo y emocional con el que cuentan, hacen que con mucha frecuencia se sientan culpables o comprometidos con todo lo que sucede luego de un develamiento de violencia, tanto a sí mismos como a sus compañeros o sus maestros.

El acompañamiento debe lograr que las y los alumnos procesen todas las acciones de protección, incluyendo lo sucedido, como una experiencia que les fortalece y construye herramientas para la autoprotección. Esta construcción o experiencia para las niñas, niños y adolescentes debe en todo momento ser independiente del proceso de justicia y las decisiones que las autoridades tomen sobre el supuesto agresor.

Todo niño, niña o adolescente que ha sido parte de las acciones de protección desencadenadas en la escuela, podrá construir lo que pasó como una oportunidad para aprender que cuando sucede algo difícil y doloroso, tienen herramientas para hacer algo y enfrentarlo.

La intervención propuesta se basa en la posibilidad de desarrollar resiliencia en niñas, niños y adolescentes, hecho que resulta de gran importancia para la formación integral de las y los alumnos. En ese sentido, las acciones de protección son útiles para fortalecer la integridad emocional.

Siempre es posible que personas adultas que rodean a niñas, niños y adolescentes les ayuden a construir el modo en que perciben lo que les sucede. Es tarea del personal tener información sobre ello, para

ayudarles a concebir lo sucedido como una oportunidad para salir fortalecido, y que ello depende, no de lo que pasó o no, sino del modo en que uno lo enfrenta. Es más útil para el desarrollo infantil y adolescente incorporar herramientas de afrontamiento, que pretender mantenerse aislado de situaciones difíciles, hecho que es imposible.

El acompañamiento consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Colaborar con autoridades

##### *Acciones*

- ✓ *Recibir peticiones por parte de la autoridad y contestarlas formalmente*

La escuela debe tener en cuenta la importancia de que cada acción que desarrolle sea conocida y asesorada por un abogado. La protección efectiva de niñas, niños y adolescentes sólo puede llevarse a cabo cuando la propia escuela tiene claro cuáles son las acciones apropiadas a seguir. La confusión o incertidumbre sobre éstas sólo puede redundar en acciones poco útiles.

Esto cobra relevancia dado que la escuela, como contexto en el que pudieron haber sucedido los hechos y que además cuenta con información amplia sobre el niño, niña o adolescente y quien posiblemente le agredió, recibirá de las autoridades peticiones de información o participación específicas, cuyas implicaciones es importante conocer con precisión.

En términos generales, es importante que la escuela no tome decisiones, brinde información ni realice acciones sin asesoría legal. La escuela cuenta con información que debe ceñirse al resguardo de la intimidad de los implicados y un actuar sin asesoría, aunque pueda ser bien intencionado, podría generar daño y revictimización a cualquiera de las partes. Toda petición y ofrecimiento de información al proceso de justicia debe ser debidamente solicitado y formalizado. Son esenciales acciones de registro de lo que se entrega, por ejemplo, con precisión sobre el día, hora y en respuesta a qué solicitud oficial se entregó la información.

La postura de la escuela será, en todo momento, de colaboración con las autoridades y apertura para el ofrecimiento de información, lo cual no deja sin valor el hecho de que la escuela actúe y responda de manera protegida y asesorada.

### Consideraciones indispensables

La autoridad requerirá a la escuela cualquier tipo de información que considere pueda ser de utilidad para el proceso de justicia. Sin embargo, pueden existir escenarios en los que la autoridad ministerial o judicial no alcance a detectar información con la que la escuela cuenta, que puede ser útil al caso. En estos escenarios, la escuela debe tomar acciones proactivas y hacer llegar de manera adecuada la información a la autoridad correspondiente. Por ejemplo, es posible que la autoridad no sepa que la

escuela cuenta información del día y circunstancias en las que observaron actitudes o conductas del niño, niña o adolescente que pueden ser indicadores de abuso o violencia, y que podrían ayudar a definir un periodo de tiempo en que ocurrieron los hechos.

El ofrecimiento de información debe incluir, cuando sea el caso, el conocimiento con el que cuenta la escuela sobre la importancia del indicador. Por ejemplo, es posible que la autoridad no sepa que un retroceso en el aprendizaje sea indicador de una afectación emocional y que ello podría relacionarse con estar siendo víctima de violencia. También podría ofrecer información sobre cambios de conducta en la niña, niño o adolescente que pueden resultar de gran utilidad, ya que el vínculo constante con la niña, niño o adolescente le permite a la autoridad escolar tener esta información, imposible de percibir para la autoridad que sólo conoce la situación actual.

La escuela no puede tomar parte en la situación. La participación de la escuela se circunscribe a la *descripción* de lo que conoce y ha observado, sin juicios de valor sobre certeza de hechos, sobre culpabilidad o inocencia, y se centra como eje en el apoyo a la protección efectiva de niñas, niños y adolescentes. En ese sentido, debe dar la información que considere útil para que la autoridad pueda esclarecer lo sucedido.

La escuela ofrecerá y recibirá solicitudes de la autoridad que lleve el caso únicamente. Es posible que la familia del niño, niña o adolescente, o la defensa de quien ha sido acusado le soliciten información. En estos escenarios, y justamente porque la escuela no puede tomar parte por una u otra de las partes, la escuela no ofrecerá información directa. Solicitará sin embargo a cualquiera de las partes que, si requieren información, pueden solicitar a la autoridad que la requiere a directamente a la escuela.

## Paso 2

### Normalizar el contexto escolar del niño, niña o adolescente

#### *Acciones*

- ✓ *Atender situaciones en las que se haya hecho pública información vinculada con el caso*
- ✓ *Normalizar y retomar las actividades escolares habituales*

No es poco frecuente que, aunque la escuela haya tomado todas las acciones necesarias para resguardar información y proteger a la niña, niño o adolescente de la estigmatización que puede provocar la filtración de información fuera de la escuela, esto llegue a suceder. En muchos casos será la misma familia o la defensa de la parte acusada la que haga de conocimiento público lo sucedido.

Ante esta situación, la escuela no puede reaccionar ignorando la información que se ha hecho pública, ya que no es sostenible “hacer como si nada hubiera sucedido”. Una vez que la información es pública, será necesario actuar para controlar la situación en la mayor medida de lo posible. La escuela podrá, igualmente, hacer pública su postura sobre la situación:

- su tarea es garantizar la protección de niñas, niños y adolescentes;

## Violencia ejercida por un adulto dentro de la escuela

- cuenta con mecanismos internos para que si algún niño, niña o adolescente pide ayuda, se le ofrece de la manera que su protocolo indica;
- los mecanismos internos incluyen vías para la protección de toda la comunidad escolar, y no solo los implicados, razón que sostiene la política de privacidad y resguardo de la información, así como de imparcialidad que la escuela sostiene
- responde a todas las solicitudes de la autoridad correspondiente
- la tarea de protección de la escuela, hacia las niñas, niños y adolescentes y la comunidad escolar, en general, incluye no ofrecer datos por vías diversas a la requerida por la autoridad

En situaciones como esta es altamente probable que las familias demanden información. La escuela podrá apelar a la realidad, conocida por toda la comunidad escolar, de la existencia de protocolos para la protección de toda niña, niño, adolescente y familias. Las acciones previstas en el protocolo, que se desarrollan desde el momento de la prevención, permiten recordar a las familias que la escuela cuenta con herramientas para hacer lo que es necesario para la protección de niñas, niños y adolescentes. En situaciones de crisis podrá corroborar la confianza depositada en la escuela inicialmente, y la importancia de contar con protocolos de acción.

Una vez tomadas acciones para controlar las demandas y preocupaciones de las familias, será necesario que la escuela ponga énfasis en la importancia de proteger a niñas, niños y adolescentes regresando a la dinámica cotidiana.

Las situaciones de crisis suelen remover por completo la realidad cotidiana, y la posible ocurrencia de una situación violenta dentro de la escuela puede con facilidad transformarse en el centro de la preocupación y vida cotidiana. Estas reacciones son inevitables y deben ser comprendidas como esperables. Sin embargo, es necesario retomar con la mayor rapidez posible la normalidad y desarrollo de actividades cotidianas, tal como se realizaban antes de la crisis.

La escuela es un contexto que favorece especialmente el desarrollo de niñas, niños y adolescentes porque ofrece una estructura en la cual es posible aprender y crecer socialmente. Esta estructura y congruencia es imprescindible para trascender la situación. En particular para el o los niños, niñas o adolescentes involucrados, es imprescindible regresar a la normalidad lo antes posible. Es importante que, cuando sea pertinente, se les ofrezcan mensajes que refuercen el acompañamiento:

- es normal que de vez en cuando te preocupe lo sucedido
- es normal que sientas miedo o enojo, siempre sucede eso cuando pasa algo difícil
- si necesitas hablar de eso puede decirme, pero también se vale si prefieres concentrarte en otras cosas
- si pasa algo en la escuela que te hace sentir incómodo puedes decirme y buscaremos la manera de resolverlo

## Consideraciones indispensables

El acompañamiento debe prever el hecho de que toda niña, niño y adolescente vive las reacciones del contexto ante un hecho de violencia como altamente indeseable. Es imposible evitar que experimenten

las reacciones de confusión, enojo, incertidumbre que afrontar este tipo de situaciones, generan entre las personas adultas. Es posible también que vivan reacciones por parte de sus pares vinculadas a los hechos, y que ello, literalmente, les haga desear no haber develado nunca la situación. En muchos casos es posible incluso que se retracten de lo dicho alegando que “se equivocaron” o “se confundieron, pero en realidad no pasó lo que dijeron”.

Estas reacciones por lo general son provocadas por la exposición permanente a la angustia y la confusión. Es por ello esencial que la escuela se mantenga como el contexto en el que se mantiene la calma y la “vida normal”. El hecho de que el niño, niña o adolescente cuente con el contexto escolar como espacio de protección y calma, es de suma importancia para que pueda sustraerse a los efectos de la angustia y la sensación de victimización continua. En muchas ocasiones, niñas, niños y adolescente que han vivido violencia y no recibieron apoyo adecuado, incorporan a la percepción de sí mismos la idea de ser frágiles y “víctimas” siempre, lo cual afecta de manera grave el desarrollo posterior. Si cuenta con estos espacios, el niño, niña o adolescente podrá dejar de sentirse víctima y percibirse como sobreviviente, fortalecido luego de los hechos.

### Paso 3

#### Construir canales para atender necesidades y detectar

##### Acciones

- ✓ *Informar a padres y alumnos sobre canales para recibir contención*
- ✓ *Designar o diseñar mecanismo de observación del niño, niña o adolescente que develó la violencia resguardando su intimidad*
- ✓ *Realizar de manera periódica acercamientos para sondear la situación de la niña, niño o adolescente que develó la violencia*

Otra manera de afrontar las reacciones esperables luego del develamiento y las acciones de protección es contar con vías de atención, adecuadas y precisas, de las inquietudes o temores de los padres y madres de familia. Es una reacción inevitable que, ante una crisis, las personas necesiten ventilar enojo, dudas y otras emociones. Si no encuentran alternativas para tramitarlas, no desaparecerá la necesidad de hablar sobre lo sucedido, pero ello se realizará en contextos inadecuados, que incluso pueden resultar nocivos y revictimizantes para la niña, niño o adolescente y su familia, o aún para toda la comunidad escolar.

La escuela deberá contar con espacios, ofrecidos formalmente a la comunidad escolar, en los cuales podrá hablarse sobre lo sucedido. En particular, ofrecerá información sobre los medios y las personas idóneas para solicitar información. Si es algo vinculado al plantel y su vida cotidiana, quién es responsable de solventar dudas o inquietudes, y si se trata de algo vinculado al proceso de justicia, la autoridad correspondiente.

El ofrecimiento de información siempre tiene que ser congruente con el pedido realizado. No se trata de informar de manera masiva, sino de responder de manera acorde a las solicitudes realizadas, y de acuerdo con quién la realice. Es necesario que se resguarde la información, que no sea ofrecida a quienes no estén directamente implicados e incluso que no se divulgue entre quienes no tenían por qué saberlo,

o a quienes no les resulta útil. Siempre habrá información que sólo compete al niño, niña o adolescente, su familia y el posible agresor, que será necesario resguardar con especial cuidado.

La escuela deberá diseñar mecanismos adecuados, implementados y difundidos entre docentes en contacto con la niña, niño o adolescente directamente implicado (y su grupo inmediato cuando haya sido afectado por la situación develada), para que forme parte de acciones de acompañamiento y protección. En esta etapa de la cadena de protección, es útil mantener cierto grado de alerta y observación especial para detectar cualquier situación que afecte a la niña, niño o adolescente que develó la situación de violencia.

Posibles situaciones a detectar son reacciones emocionales que pueden vincularse con la situación vivida, por ejemplo conductas explosivas en la niña, niño o adolescente; reacciones de enojo inexplicables; llanto fácil o que no puede justificar; entre otras. Y con especial cuidado es necesario detectar cualquier situación en la que pudiera estar siendo hostigado por sus pares, incluyendo situaciones en las que se lo “etiquete” como alguien con problemas o conflictivo.

Sin aludir de manera constante a lo sucedido y sin ser intrusivo, resulta útil ofrecer con cierta frecuencia a la niña, niño o adolescente mensajes vinculados con el hecho de que siempre cuenta con la posibilidad de hablar, si así lo desea o necesita.

### Consideraciones indispensables

Con mucha frecuencia, las niñas, niños y adolescentes que han vivido violencia suelen sufrir consecuencias de lo sucedido, y a veces las mismas se hacen evidentes algún tiempo después del momento de crisis.

A veces lo que sucede es que la dinámica psicológica “revive” lo sucedido una y otra vez, y por lo tanto les resulta difícil sobrellevar la situación sin apoyo profesional adecuado. Cuando esto sucede, es como si lo sucedido se quedara “congelado” en la mente del niño, niña o adolescente, que reacciona con fuerza frente a cualquier cosa que le recuerde los hechos. Otras veces, lo que sucede es que la mente comienza a darse cuenta de las implicaciones de lo sucedido, una vez que la crisis ha cedido. Las afectaciones, entonces, aparecen mucho después del evento. Es importante detectar, registrar y canalizar a atención adecuada si es posible que cualquiera de estas situaciones, estén sucediendo.

Ante la posibilidad de que el niño, niña o adolescente esté sufriendo estas secuelas, resulta útil ofrecerle mensajes de rescate emocional. No es necesario estar seguros de que viva estas afectaciones; es suficiente la mera sospecha de que le estén sucediendo. Será útil recordar al niño, niña o adolescente mensajes como los siguientes:

- Nada de lo que pasó fue tu culpa. No es tu responsabilidad la decisión que las autoridades tomen.
- Hiciste bien en hablar. De otro modo es posible que siguieran pasando cosas que molestan o lastiman.
- Es importante que sepas que la situación es difícil ahora, pero que con el tiempo las cosas se calmarán, y todo volverá a la normalidad. Esta fue sólo una parte de la vida, pero no toda la vida será así de complicada y difícil

- Siempre que sucede algo como esto, los adultos en casa cambian un poco. Es posible que los veas enojados o tristes, y eso es normal. No están enojados contigo, es que les molesta y les duele lo que te hicieron. No es tu culpa que estén tristes o enojados.

## Cierre

Es difícil prever acciones para un cierre ante una acusación de violencia ejercida dentro de la escuela. En muchos casos, la conclusión de un caso o de un juicio podrá llevar un año o más. Tal vez sea más preciso hablar de un momento de corte que de un cierre propiamente.

Se trata de volver a mirar y analizar lo sucedido desde la calma y los beneficios de la retrospectiva. Independientemente del desenlace o desarrollo de los sucesos, el presente protocolo propone realizar estas acciones una vez que la tarea de la escuela se hubiera agotado. Parte del seguimiento será una tarea permanente mientras el alumno o alumna forme parte de la comunidad escolar. Sin embargo, llegará un momento en donde las acciones de acompañamiento serán prácticamente indistinguibles de aquellas que la escuela brinda a todos y cada uno de sus alumnos.

El cierre consta de un solo paso:

### Paso 1

#### Evaluar los sucesos y las acciones tomadas a la postre de la aplicación del protocolo

##### *Acciones*

- ✓ *Definir la metodología de análisis y a los participantes de la misma*
- ✓ *Llevar a cabo una valoración de los sucesos*
- ✓ *Definir modificaciones al protocolo hacia el futuro*

La escuela deberá realizar un cierre o corte haciendo un análisis de las acciones que se han suscitado y en particular de la actuación de la escuela. Se trata de una evaluación que sirva para cerrar el evento particular y retomar el aprendizaje para mejorar a futuro.

Los participantes deberán ser únicamente aquellos que por tener necesidad de ello, tuvieron conocimiento de los eventos que tomaron lugar. Si por las circunstancias la comunidad escolar en su totalidad tuvo conocimiento de los eventos, la escuela deberá valorar el realizar actividades de valoración y corte con distintos grupos: padres de familia, personal docente y alumnado.

El objetivo, además de abrir un espacio de expresión y escucha, es producir modificaciones al presente protocolo. La complejidad de los escenarios que la realidad puede presentar hace sumamente difícil que un protocolo no se vea beneficiado por modificaciones y ajustes.

## Consideraciones indispensables

Un protocolo rígido fácilmente merma la calidad humana de las acciones educativas. Los protocolos efectivos se caracterizan por dos rasgos: Proveen orientaciones generales para ser aplicables en una gran diversidad de escenarios y se complementan con herramientas y conocimientos especializados. Quizá esto último será el recurso más valioso con el que cuenta una escuela: el cúmulo de herramientas y conocimientos especializados.

Será tarea de la escuela armar y reunir la mayor cantidad de recursos, contactos y conocimientos antes de instaurar el protocolo de manera institucional. Sin embargo, pocas cosas brindarán tantos conocimientos como la experiencia misma. El registro, estudio y aprovechamiento de la experiencia es un elemento fundamental para la consolidación no solo de procedimientos adecuados, sino de capacidad institucional para enfrentar los diversos y complejos retos que la violencia presenta para la infancia y sus educadores.

**Acciones a tomar con relación a  
violencia ejercida por un adulto fuera de la  
escuela**

## Acciones a tomar con relación a violencia ejercida por un adulto fuera de la escuela

### Objetivo:

Realizar desde la escuela todas aquellas acciones necesarias para detectar y proteger de manera adecuada casos en los que se detecte que un niño, niña o adolescente vive violencia por parte de una persona adulta de su contexto inmediato.

### Derechos a armonizar:

El protocolo armoniza los derechos de los niños, niñas o adolescentes de recibir protección y asistencia con el derecho de menor separación de la familia que resulta fundamental para su desarrollo adecuado.

### Enfoque para casos de violencia ejercida por un adulto fuera de la escuela:

En los escenarios en los que una niña, niño o adolescente puede estar viviendo violencia por parte de una persona adulta de su entorno familiar resulta claro que la escuela tiene un papel muy importante como contexto que puede detectar y encauzar el apoyo que el niño, niña o adolescente requiere. Si la violencia que vive no es detectada en la escuela, podría seguir siendo invisibilizada y perpetuada en los demás contextos.

Ante situaciones en las que niñas, niños o adolescentes son víctimas de violencia por parte de una persona adulta que le resulta significativa, hay consenso sobre la necesidad de que reciba credibilidad y protección por parte de otras personas adultas<sup>1</sup>, que puedan además propiciar el inicio de procesos de recuperación y resiliencia. Por lo contrario, si sufre violencia por parte de una persona allegada y no encuentra en la figura de otros adultos respuestas protectoras, las afectaciones a su desarrollo serán mayores y más graves.

Cuando un niño, niña o adolescente está siendo víctima de violencia por parte de una persona adulta, es altamente probable que se sienta responsable de la misma. También es frecuente que niñas, niños y adolescentes que viven violencia ejercida por personas adultas de su entorno inmediato estén atrapadas en el secreto y la vergüenza; por lo que nunca les resulta fácil animarse a contarlo<sup>2</sup>. Es necesario construir claramente mensajes para desculpabilizar al niño, niña o adolescente y mostrarle que es creído<sup>3</sup> y que es necesario hacer algo para que la violencia que vive, se detenga.

Es frecuente que las acciones de protección requeridas por parte de la escuela en este tipo de escenarios, se desdibujen y tergiversen. Los intentos de proteger y “hacer algo” para mejorar la realidad de la niña,

---

<sup>1</sup> Volnovich, J. (comp), *Abuso sexual en la infancia*, Buenos Aires, Lumen, 2002

<sup>2</sup> Durrant, M., White, C. (comps.) *Terapia del Abuso Sexual*, Barcelona, Gedisa Editorial, 1990

<sup>3</sup> Intebi, Irene, *Proteger, Reparar, Penalizar*, Buenos Aires, Granica, 2011

niña o adolescente detectado como víctima de violencia en su entorno familiar, propicia que se realicen acciones más allá de lo preciso. Por ejemplo, es frecuente la tendencia del personal de las escuelas a interrogar a las niñas, niños y adolescente en un intento de comprender con detalle lo sucedido; o informar a las familias de las niñas, niños o adolescentes de inmediato, sin información suficiente y sin medidas de recaudo necesarias considerando que quien agrede puede estar entre quienes fueron alertados, por ejemplo.

La escuela ocupa un lugar privilegiado para detectar violencia y proteger a niñas, niños y adolescentes; pero ello no significa que toda la tarea le toca. Hay múltiples acciones especializadas que deben ser realizadas por personal especializado de instituciones públicas o privadas, para la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes. La escuela en ese sentido, actúa como detector y canalizador.

Al igual que se propone conceptualmente una “cadena de violencia”, es necesaria una “cadena de protección” en la que diversos actores (entre ellos y de manera esencial las personas adultas miembros de la comunidad escolar) realizan ciertas acciones (limitadas a su área de acción específica) a favor de la prevención, detección y detención de la violencia en la escuela. Muchas acciones trascienden lo que hace de manera directa el personal de la escuela, pero todas inician con el primer eslabón de la cadena de protección que establece la escuela: la detección y encausamiento adecuados.

La escuela deberá dejar en manos de instituciones y especialistas muchas acciones, y tener claridad sobre los límites de su actuar, circunscribiendo la propia acción a aquello que está en sus manos de manera directa para la protección de niñas, niños y adolescentes: canalizar a dichas instituciones de manera adecuada, y constituirse como un contexto de contención y resiliencia para la niña, niño o adolescente que ha vivido violencia en su hogar.

## La prevención

En sentido estricto, la prevención en estos escenarios no es posible en términos de evitar que suceda la violencia que el niño, niña o adolescente ya está viviendo en el contexto familiar. Las acciones de prevención que la escuela puede desarrollar es aquella que evite que el niño, niña o adolescente continúe atrapado en el secreto.

Las acciones vinculadas con la prevención del atrapamiento en el secreto de niñas, niños y adolescentes que viven violencia en sus familias requiere acciones especializadas, porque con facilidad puede caerse en la tendencia a dar mensajes que resultan nocivos para los niños, niñas o adolescentes sobre la importancia de “detener” a quien les agrede. La realidad de una niña, niño o adolescente que recibe violencia por parte de una persona que le resulta significativa es que *no puede* sustraerse a la violencia porque depende de esa persona. Decirle a un niño, niño o adolescente cualquier mensaje que sugiera que detenga la violencia, le provoca más confusión de la que vive, y agrega sentimientos negativos sobre sí mismo por “no poder” hacerlo.

La etapa de prevención implica solamente un paso:

### PASO 1

#### Empoderar a los niños, niñas o adolescentes para acercarse a otra persona adulta y pedir ayuda

##### Acciones

- ✓ *Empoderar a los niños, niñas o adolescentes a romper el secreto y pedir ayuda*
- ✓ *Brindar información útil para niños, niñas o adolescentes sobre abuso sexual y otras violencias*

La única acción que un niño, niña o adolescente puede ejercer para protegerse de la violencia ejercida por una persona de su contexto, es acercarse y contar lo que sucede a otra persona adulta que pueda actuar en su protección. La escuela deberá incluir contenidos que transmitan esta información a niños, niñas o adolescentes, incluyendo la validación del hecho de que es muy difícil develar la violencia, pero que existen personas adultas que pueden ayudar a que pare.

Las niñas, niños y adolescente necesitan además recibir con frecuencia información sobre la violencia, los tipos de violencia y los efectos que tiene. Es importante que conozcan que cualquier niño, niña o adolescente puede sufrir violencia en sus familias, y que nunca es su culpa.

Es importante que la escuela diseñe contenidos que ayuden a generar en los niños, niñas y adolescentes la capacidad de detectar situaciones en las que son agredidos por personas adultas, que les lastiman o provocan malestar. Será necesario incluir información que les ayude a percibir que no son responsables ni culpables de lo que sucede, y que esa situación puede parar con ayuda de otras personas adultas. Los contenidos deberán ser tratados de manera formal, dentro de contenidos académicos y no como mensajes secundarios. Los derechos de la infancia y su práctica concreta, así como los efectos de la violencia deben formar parte de los contenidos curriculares oficiales.

### Consideraciones indispensables

El empoderamiento de niñas, niños o adolescentes que viven violencia en sus familias debe construirse sin aludir a mensajes sobre la maldad de quien le agrede. Para la niña, niño o adolescente esa persona es significativa, le quiere y depende de él o ella. Es necesario construir mensajes alrededor de la idea de que lo que la otra persona hace debe parar, porque lastima o molesta. Aludir a que quien le agrede “hace mal”, o “es malo” no será útil para propiciar que el niño, niña o adolescente se acerque a contar lo que le sucede a otra persona adulta sino lo contrario; mantendrá el secreto para protegerle.

Las acciones vinculadas con romper el secreto y pedir ayuda deben siempre vincularse a la importancia de que lo que sucede, pare. Ningún niño, niña o adolescente querrá separarse de quien le es significativo,

aún cuando esté ejerciendo violencia contra él o ella. Pero en todas las situaciones, sí recibirá con agrado la idea de que eso que sucede, puede detenerse.

La información a brindar a niñas, niños y adolescentes sobre violencia, sus efectos, y el derecho a recibir protección deberán ser adaptados para cada edad y etapa de desarrollo. Sin embargo, en el fondo todas las edades requieren de procesos similares para lograr construir capacidad para detectar personas adultas que pueden proteger y develar la situación que viven.

Para construir contextos que ayuden a niñas, niños o adolescentes a acercarse a otros adultos y develar lo que sucede, algunos contenidos fundamentales son:

- Cuando pasa algo que lastima entre un niño, niña o adolescente nunca es culpa del niño, niña o adolescente. Los adultos tienen la obligación de proteger a los niños, niñas o adolescentes. Si están haciendo algo que lastima o molesta, otro adulto tiene que ayudarles para que dejen de hacerlo.
- A veces las personas que te quieren hacen cosas que lastiman. Otros adultos pueden ayudar a que deje de hacerlo.
- Pedir ayuda y hablar es la herramienta más poderosa que tiene un niño, niña o adolescente para protegerse.
- Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que lo que le lastima, pare.
- Hay personas adultas y autoridades que saben cómo hacer para que quienes hacen cosas que lastiman, dejen de hacerlo. Esas autoridades deciden cuál es la mejor manera de que dejen de hacerlo. Los niños, niñas o adolescentes no deciden cómo hacer eso.

La información a transmitir sobre violencia y sus efectos deberá permitir a los niños, niñas o adolescentes identificar acciones de riesgo o violencia en su contra. Algunos ejemplos y orientaciones sobre estos contenidos son:

- Los niños, niñas o adolescentes pequeños no cuentan con el nivel de desarrollo para comprender la naturaleza libidinosa de un abuso sexual. Quien agrede sexualmente a un niño, niña o adolescente dentro de la familia suele hacerlo de manera gradual, no necesariamente violenta y disruptiva, con mensajes que connotan cariño o “relación especial”. Esto genera mucha confusión y es por lo tanto importante que reciba información que valide la posibilidad de pedir ayuda a alguien de confianza sobre cualquier cosa que le haga sentir mal o si le han pedido guardar un secreto que no es divertido o que le causa malestar.

## La detección

Las acciones de detección no pueden concebirse como una investigación que busca certezas sobre lo que está sucediendo al niño, niña o adolescente. Resulta esencial que la escuela pueda darse cuenta si es posible que algo esté sucediendo. Dado que la detección en la escuela en muchos casos será la única oportunidad para que un niño, niña o adolescente que vive violencia en su familia reciba ayuda, es necesario ampliar la lente de la intervención y no esperar corroborar lo que sucede para ofrecer acciones de protección; basta con tener indicios o con la mera posibilidad de que esté sucediendo.

La detección consta de dos pasos:

### Paso 1

#### Capacitación de padres de familia y maestros en la detección de indicadores de abuso sexual y otras violencias

##### *Acciones*

- ✓ *Programar capacitación*

La escuela debe promover activamente la capacitación de maestros y familias en la detección de abuso sexual y otras violencias. En muchas ocasiones la ocurrencia de violencias contra niñas, niños y adolescentes en el contexto familiar quedan ocultas o veladas con dinámicas que no es fácil observar salvo que se cuente con información sobre ello. Existen diversas instituciones y profesionistas que pueden brindar servicios de capacitación especializadas. La formación para maestros debe ser obligatoria y la de padres de familia promovida especialmente. Idealmente, la formación debe incluir no sólo información sobre el modo en que suele instaurarse la violencia en las familias, sino también herramientas para que las personas adultas protectoras que rodean al niño, niña o adolescente conozcan acciones específicas a realizar para lograr acercarse a detectar de manera adecuada.

### Consideraciones indispensables

Adicionalmente a la información sobre diversos tipos de indicadores de un posible abuso sexual u otro tipo de violencia, es importante que la formación impartida considere:

- Claridad de que la presencia de indicadores no significa con absoluta certeza que existe un abuso o violencia, será siempre indispensable el diagnóstico especializado y la escucha del niño, niña o adolescente
- Los indicadores son comportamientos que se correlacionan con la presencia de abuso o violencia. La presencia de uno o algunos no constituye un diagnóstico, así como la ausencia de ellos tampoco hace imposible la existencia de violencia o abuso
- El comportamiento debe valorarse a la luz de la intención emocional que el niño, niña o adolescente le imprime. Es de considerarse si una acción se ve acompañada de sensaciones de urgencia, frustración o compulsividad.
- Toda sospecha debe registrarse. Si se solicita la intervención de un especialista (médico, análisis de laboratorio, etc.) debe obtenerse un registro escrito de la intervención y los resultados. En caso de que se confirmara la presencia de un abuso o violencia, estos registros serán indispensables.
- Precisión en el hecho de que la responsabilidad de la ocurrencia de violencia al interior de la familia es exclusiva de quien decide ejercerla, y no de los demás miembros de la familia. Es importante que los miembros no agresores de la familia comprendan la importancia de pedir ayuda y no sostener el secreto familiar, y por lo general circulan mensajes sobre la culpabilidad

de quienes no se dan cuenta de la violencia. En la mayoría de los casos la ocurrencia de abusos sexuales dentro de la familia se construyen sobre dinámicas de ocultamiento, que no son sencillas de descubrir. En las dinámicas de violencia física, por lo general el resto de los miembros de la familia están atemorizados, amenazados, o también sufren violencia por lo que mensajes que culpabilicen por “no actuar” no propiciarán la protección adecuada.

### Paso 2

#### Mantener espacios de comunicación cercana con los niños, niñas o adolescentes

##### Acciones

- ✓ *Incorporar espacios de comunicación individual sistemáticos y permanentes para las y los alumnos*
- ✓ *Incorporar espacios de discusión grupal sobre temáticas vinculadas con la violencia en el contexto familiar sistemáticos y permanentes para las y los alumnos*

La develación de un abuso o violencia suele hacerse de manera gradual (de menos a mas) y con un adulto con quien el niño, niña o adolescente tiene una relación de confianza. En particular, las develaciones suelen darse con alguien con quien el niño, niña o adolescente siente que no será juzgado. En este sentido, la detección se relaciona estrechamente con la construcción de vínculos de confianza entre los y las alumnos y una persona adulta protectora.

Por lo general, las y los maestros construyen este tipo de vínculos con niñas, niños y adolescentes porque la frecuencia y regularidad de sus encuentros así lo permiten. Sin embargo, es necesario promover activamente actividades de comunicación y escucha adecuadas de manera formal, además de los vínculos que la cotidianidad permita construir. Esta estructura oficialmente construida permitirá que niñas, niños y adolescentes que tienen menos habilidades para comunicarse o confiar en personas adultas, practiquen dichas herramientas en contextos ofrecidos y sostenidos especialmente para ello, asegurando así que todas las niñas, niños y adolescentes de la escuela tengan las mismas posibilidades de acceder al apoyo de personas adultas.

Las modalidades que existan para la construcción de estas relaciones dependerán de la escuela, pero la construcción de comunicación efectiva debe construirse y sostenerse de manera formal y expresa, con la inversión de tiempo y recursos suficientes. Es importante que la comunicación sea sistemática y constante. Es necesario también que quienes coordinen estos espacios tengan conocimientos y habilidad para el manejo de grupo.

La comunicación individual con niñas, niños y adolescentes debe estar siempre ceñida al hecho de ser creído y de conocer maneras de activar ayuda.

El trabajo grupal es importante para transmitir a niñas, niños y adolescentes que la violencia puede atrapar a cualquier familia, y que si ocurre en la propia no es por culpa de ellos o ellas. Este tipo de mensajes propicia de manera importante el develamiento ya que en la mayoría de las ocasiones el mantenimiento del secreto se sostiene en la vergüenza y culpabilidad por ser “el único” que vive eso.

## Consideraciones indispensables

Las relaciones que favorecen el develamiento suelen caracterizarse por:

- La actitud general de las personas adultas como capaces para proteger. Cuanto más se fomenten espacios en los que las niñas, niños y adolescentes puedan percibir a las y los maestros como “quienes saben proteger”, mayores probabilidades existirán de que puedan develar situaciones de violencia vividas en el contexto familiar.
- Las dinámicas de violencia familiar con mucha frecuencia incluyen violencia hacia otros miembros de la familia (con mucha frecuencia, la madre), por lo que se generaliza la percepción de vulnerabilidad (“nadie puede detenerlo”) y de desesperanza (“no hay nada que se pueda hacer”). La interacción con personas adultas que puedan proteger es fundamental para contrarrestar estas dinámicas que paralizan a las familias en la violencia
- Confianza en que no será juzgado o regañado por hablar de lo que sucede o por haber vivido violencia. El maltrato físico y el abuso sexual suelen generar sentimientos de culpa y vergüenza en los niños, niñas o adolescentes y a menudo es reforzado por quien agrede con amenazas de que pasan cosas malas si habla de lo sucedido
- Una reacción serena que permita al niño, niña o adolescente continuar hablando. Cuando un adulto tiene reacciones emocionales fuertes, el niño, niña o adolescente suele sentir temor de lo que su develamiento puede ocasionar
- Reacciones que no incluyan el reproche hacia quien le agrede o hacia otros miembros de la familia por “no actuar”
- Una escucha honesta que activa ayuda antes de indagar y cuestionar más al niño, niña o adolescente

## Sondeo

Ante cualquier sospecha o develamiento de la violencia contra un niño, niña o adolescente en su contexto inmediato, será necesario sondear lo que sucede. El protocolo debe activarse ante la mera sospecha o duda, pero las acciones subsiguientes deben construirse sobre información lo más precisa. Las acciones de sondeo son muy delicadas porque requieren obtener información, sin poner en riesgo a niñas, niños y adolescentes y sus familias.

La etapa de sondeo no busca obtener *certeza* sobre lo que ha sucedido o no ha sucedido, ni sobre el modo en el que sucede, el tiempo en que lleva sucediendo, etc. Se trata de esclarecer confusiones y reunir toda la información sobre qué sustenta la sospecha. Como se mencionó al inicio de este capítulo, la escuela no cumple funciones de investigación. Su rol, que es fundamental, es el de facilitar la protección adecuada para la niña, niño o adolescente.

El sondeo consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Sondear información con el o los alumnos afectados de manera neutral y no inductiva

##### *Acciones*

- ✓ *Diseñar la estrategia de sondeo*
- ✓ *Plática de sondeo individual*
- ✓ *Detección de personas adultas que el niño, niña o adolescente percibe como protectoras*
- ✓ *Registrar la plática*

Se trata de mantener una plática con la niña, niño o adolescente que posiblemente vive violencia en su contexto inmediato. Es necesario considerar si la intervención incluye a hermanos o hermanas que asisten también a la escuela, pero es recomendable tener inicialmente pláticas por separado.

Los acercamientos para sondear la situación que viven en casa pueden fácilmente revictimizar a niñas, niños y adolescentes que viven violencia. Debe ser realizada por personal que cuente con información sobre el tema y capacitación para el manejo adecuado. En términos generales, la plática debe construirse más sobre el ofrecimiento de información y mensajes claves de protección, que sobre preguntas, recordando que su objetivo es obtener indicios de una posible violencia o abuso cuando lo que hubiera generado la sospecha sea ambiguo. Esto es, cuando se han observado indicios pero el niño, niña o adolescente no ha develado la situación.

El diseño de la estrategia de sondeo debe prever la no repetición del develamiento cuando el niño, niña o adolescente ya haya contado a una persona adulta de la escuela lo que le está sucediendo en su familia. Si un niño, niña o adolescente ha develado lo que le sucede, nunca se le debe volver a preguntar sobre lo mismo. Acciones de este tipo construyen en el niño, niña o adolescente la convicción de la razón por la cual se le vuelve a preguntar, es porque no se le creyó. Lo que la intervención de la escuela debe generar es justamente lo contrario: ante cualquier develamiento, la respuesta de la escuela es creerle y activar ayuda.

La esencia del acercamiento para sondeo es transmitirle información a la niña, niño o adolescente, centrándose en la idea de que si le está sucediendo algo que no le gusta o le lastima y quiere que pare, puede pedir ayuda. No es útil preguntar de manera directa si le pasa algo, porque en general esas intervenciones provocan angustia y generan en el niño, niña o adolescente conductas de evitación, lo que dificulta el develamiento. Resulta más útil describir en general la posibilidad de ayudar a que la violencia pase, y esperar que sea el niño, niña o adolescente quien tenga toda la iniciativa de contar.

Cuando un niño, niña o adolescente devela situaciones de violencia en su familia, la persona adulta que le escucha deberá mostrar atención y mantenerse calmado. Sin generar la sensación de interrumpirle, o de que lo que dice no es importante, la persona adulta que le escucha deberá decirle que es importante lo que cuenta a otras personas que trabajan protegiendo niñas, niños y adolescentes, porque son quienes pueden ayudar a que pare.

El personal de la escuela nunca deberá pedir narrativas detalladas de lo sucedido a la niña, niño o adolescente.

Cualquier indicio de posible violencia o abuso, haya sido o no manifestada verbalmente por la niña, niño o adolescente, será suficiente para iniciar las primeras acciones dictadas en el protocolo.

La plática para el sondeo deberá incluir de manera muy puntual actividades para que el niño, niña o adolescente identifique qué personas de la familia le resultan confiables. Esta acción es de suma importancia porque la escuela deberá acercarse para asesorar a esta persona y ofrecerle orientación sobre acciones de protección.

Toda plática con un niño, niña o adolescente debe registrarse en audio e imagen a fin de que pueda ser utilizada para evitar repeticiones innecesarias del niño, niña o adolescente durante el proceso de protección. De igual manera este registro servirá para proteger a la escuela en caso de que fuera acusada de actuar de manera inductiva o impropia. Los padres deberán obtener copia de la grabación, así como en su momento las autoridades correspondientes.

### Consideraciones indispensables

La narrativa de un niño, niña o adolescente sobre una violencia o abuso vivido debe ser tratada con sumo cuidado. La experiencia misma de narrar eventos dolorosos puede generar afectaciones emocionales en el niño, niña o adolescente. También es común que los niños, niñas o adolescentes tengan dificultad para repetir lo que han narrado. Es fundamental que la escuela recuerde que el niño, niña o adolescente deberá narrar la violencia vivida ante la autoridad competente durante el proceso de protección. Carece por tanto de utilidad para la protección del niño, niña o adolescente que narre los hechos al personal escolar.

Cuando el niño, niña o adolescente no ha contado que algo le ha pasado, la escuela buscará obtener un poquito más de información. Es importante reiterar que si el niño, niña o adolescente ya ha contado, aunque sea escuetamente, a un adulto en la escuela que alguien lo lastima o abusa de él o ella, **NO SERÁ NECESARIO VOLVER A SOSTENER UNA PLÁTICA**. Todo develamiento, claro o ambiguo, deberá detonar las primeras acciones previstas en el protocolo. Cuando en cambio exista sospecha basada en comportamientos o indicadores menos precisos, se tratará de construir las condiciones para que un niño, niña o adolescente – si estuviera en una situación de victimización – pudiera pedir ayuda.

Esto se logra transmitiendo mensajes básicos como:

- La persona adulta debe transmitir con claridad que él o ella sabe qué hacer cuando un niño, niña o adolescente necesita protección. Esto no significa que el adulto se compromete a brindar protección directamente, algo que esta fuera de las posibilidades de una escuela. Se trata de informar al niño, niña o adolescente que el adulto sabe a quién llamar para obtener la protección necesaria.
- Que existe gente (autoridades) que trabaja protegiendo la infancia y ellos pueden obligar a un adulto a parar lo que sea que esté lastimando a un niño, niña o adolescente
- Se debe transmitir que todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que pare algo que le lastime o moleste.

- Que contar lo que pasa es importante para que pare. A veces las personas adultas a las que los niños, niñas y adolescentes quieren mucho se equivocan y hacen cosas que lastiman o molestan; entonces otro adulto tiene que enseñarles a dejar de hacerlo.
- Que las decisiones sobre cómo hacer que un adulto deje de hacer algo que lastima o molesta nunca la toman los niños, niñas o adolescente. Ese es trabajo de las autoridades que trabajan protegiéndoles.
- Que ningún adulto tiene el derecho de lastimar a un niño, niña o adolescente aunque sea alguien a quien quieran mucho
- No prometer al niño, niña o adolescente que no se dirá a nadie lo que cuente. Este tipo de mensajes suelen ofrecerse con la idea de generar confianza en el niño, pero provocan lo contrario: la sensación de ser traicionado. Es una promesa falsa, dado que justamente las acciones de protección que realizará la escuela implican el encausamiento hacia la protección de autoridades competentes, para lo cual sí harán llegar información sobre lo platicado a otras personas.
- Durante la plática, y según la edad del niño, niña o adolescente, será útil preguntarle quién le cae bien de su familia; con quién se siente mejor cuando hay problemas. Si la situación lo permite pedirle que dé esta información realizando un dibujo puede ayudarlo a mostrar información. Quien realice la entrevista puede utilizar el dibujo para armar historias o preguntas sobre quién es más confiable y ayuda más.

## Paso 2

**Recopilar y registrar toda la información que sustenta la sospecha o es relevante para la investigación que realizarán las autoridades**

### *Acciones*

- ✓ *Recopilar de manera ordenada todos los elementos que generaron la sospecha*
- ✓ *Recopilar toda entrevista o testimonio de lo que un niño, niña o adolescente ha dicho sobre una posible violencia*
- ✓ *Recopilar todo registro administrativo útil para las autoridades*

Se trata de organizar toda la información relevante para iniciar las primeras acciones. La escuela debe reunir de manera ordenada y cronológica, toda la información que sustenta la sospecha. Es una reconstrucción documentada de *todo* el proceso que llevó a la escuela a tomar la decisión de activar el protocolo y las primeras acciones.

Esta información será indispensable para la persona adulta protectora del niño, niña o adolescente dentro de la familia, para las autoridades que deberán investigar los hechos y para demostrar la correcta actitud de la propia escuela. Especialmente cuando el niño, niña o adolescente haya develado la situación de manera verbal en la escuela, es posible que la defensa del acusado pudiera argumentar que la persona con la que el niño, niña o adolescente habló pudo haberle sugestionado, aleccionado o incluso esté mintiendo por diversas razones. El registro de los acercamientos con los niños, niñas o adolescentes, especialmente el registro videograbado, es de gran utilidad en estas situaciones.

## Consideraciones indispensables

La escuela deberá preparar toda la información con la que cuenta sobre el sustento de la sospecha, elementos útiles para la investigación que harán las autoridades y la documentación de la actuación escolar. Algunos ejemplos de información a recopilar son:

| Sustento de una sospecha   | Elementos útiles para la investigación   | Documentación sobre la actuación escolar   |
|--|--|--|
| Registro de indicadores de riesgo observados por maestros  | Registro de lo observado, incluyendo el día, la conducta observada y en qué circunstancias fue detectado   | Registro de día y hora y datos del maestro que informó a la dirección sobre los indicadores observados |
| Registro de toda develación hecha por un niño, niña o adolescente sobre una violencia                    | Registro de la videograbación y transcripción textual de lo dicho por el niño, niña o adolescente  | Acciones de sondeo desarrolladas   |
| Registro de la información ofrecida por el niño, niña o adolescente sobre la persona adulta de confianza | Registro de lo manifestado por el niño, niña o adolescente sobre la gravedad de la situación, especialmente si manifestó ser testigo de violencia contra más miembros de la familia, para que la autoridad tome decisiones sobre medidas de protección para la familia | Registro de sondeo desarrollado  |

### Paso 3

#### Sondear la existencia de personas adultas protectoras en el contexto familiar del niño, niña o adolescente

##### Acciones

- ✓ *Recopilar información ofrecida por el niño, niña o adolescente sobre adultos protectores en su contexto familiar*
- ✓ *Recopilar información sobre la persona adulta que se ha mostrado más cercana a la niña, niño o adolescente en actividades escolares*
- ✓ *Realizar un acercamiento directo con la posible persona adulta protectora*

El personal de la escuela analizará la información ofrecida por la niña, niño o adolescente durante el sondeo realizado de manera directa con él o ella, para decidir con qué persona de la familia encausará las acciones de protección para el niño, niña o adolescente. Esta decisión podrá tomarse sobre la base de lo transmitido de manera directa por el niño, niña o adolescente y sobre la información de acciones realizadas por los familiares del niño, niña o adolescente durante diversas actividades escolares.

Siempre se considerará en primera medida a quien el niño, niña o adolescente identifique como persona de confianza. Es posible que en algunas situaciones, la persona que agrede al niño, niña o adolescente sea también quien asiste con frecuencia a la escuela y se muestra preocupado por él, por lo cual la opinión del niño, niña o adolescente es primordial.

Una vez detectada la persona de confianza o adulto protector en la familia del niño, niña o adolescente, la escuela realizará una cita para sondear la posibilidad de que esa persona pueda iniciar acciones de protección. Si ésta se muestra receptiva y dispuesta a proteger, la escuela orientará y acompañará las acciones de protección.

### Consideraciones indispensables

Es aconsejable sondear de manera indirecta el grado en que la persona tiene la posibilidad de percibir lo que aparentemente está viviendo el niño, niña o adolescente. En muchas ocasiones la situación de violencia familiar provoca fuertes reacciones de negación y las personas adultas no logran ver la gravedad de la situación vivida por sus hijos e hijas. El sondeo de la posibilidad de percibir la violencia vivida por el niño, niña o adolescente puede realizarse del siguiente modo:

- Iniciar la conversación diciendo que se ha observado que el niño, niña o adolescente tiene algunas dificultades en el aula, y que si ha podido también observarlas en casa
- Quien lleve a cabo la entrevista con la persona adulta prestará atención a la respuesta que ofrezca, para detectar en qué grado el niño, niña o adolescente es el centro de su relato
- Si el relato se centra en la preocupación por la seguridad del niño, niña o adolescente y la persona adulta admite que están viviendo violencia, es bastante probable que se puedan construir las acciones de encausamiento en conjunto. Si la persona manifiesta que también es víctima de violencia las acciones de encausamiento deberán incluir acciones de protección para ella y sus hijas e hijos.
- Si el relato se centra en las preocupaciones de la persona adulta, y se desdibuja la necesidad de proteger a sus hijos e hijas, será menos probable que esa persona pueda realizar acciones de protección
- Si niega por completo la posibilidad de que su hijo o hija esté pasando por una situación difícil o violenta, o muestra enojo expreso por la sugerencia, será necesario detener la entrevista en ese momento ya que esa persona no se encuentra en condiciones de activar acciones de protección.

Una vez detectada la posibilidad de proteger del adulto de confianza de la niña, niño o adolescente, se develará la información recopilada y se le orientará sobre las acciones a seguir.

## Primeras acciones

Esta etapa puede considerarse aquella en la que se da inicio a pasos concretos luego de haber obtenido información suficiente. Los pasos previos son esenciales para actuar sobre datos y poder sostener el razonamiento por el cual se tomó la decisión de continuar con acciones de protección.

Las acciones contenidas en este apartado provocan efectos irreversibles. La decisión puede sostenerse, en gran parte, en el hecho de que toda la comunidad escolar conoce de la existencia del protocolo, y por ende, cuando se desata una situación de alarma e inicio de acciones, es sabido lo que sucederá. La escuela no actúa así de manera improvisada, ni los miembros de la comunidad se sienten confundidos o sorprendidos ante tales acciones que, por sobre todas las cosas, buscan proteger de manera suficiente a niñas, niños y adolescentes.

La existencia del protocolo, y su difusión, además, refuerza el hecho de que las acciones que se activan no son opcionales. Es obligación de la escuela hacer todo lo necesario para asegurar que niñas, niños y adolescentes estén protegidos. De no hacerlo, incurre incluso en responsabilidad penal.

La etapa de primeras acciones consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Informar y orientar a la persona adulta protectora

*Acciones:*

- ✓ *Informar y orientar a la persona adulta protectora*

Durante la etapa de sondeo, la escuela determinó quién del entorno adulto del niño, niña o adolescente puede ser la persona idónea para actuar en su protección. La escuela deberá contactar a esta persona y solicitar una cita privada. Durante la misma, se deben abarcar los siguientes puntos:

Se recordará a la persona adulta protectora la existencia del protocolo ante posibles situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes, repitiendo que se trata de acciones que se desencadenan ante cualquier posible caso de violencia.

La escuela debe exponer con todo detalle, cada uno de los elementos que sustentan la existencia de una sospecha. Para ello, es importante que se haya desarrollado el paso previo de recopilar y ordenar toda la información existente. La escuela deberá exponer de manera ordenada cómo fue surgiendo la sospecha y qué acciones se tomaron cronológicamente.

Se deberá orientar al adulto protector sobre cómo mejor apoyar a su hijo o hija y qué acciones puede tomar. Si el caso pudiera requerir de una intervención legal, deberá brindar orientación sobre qué puede implicar un proceso de denuncia y las necesidades de acompañamiento que tiene un niño, niña o

adolescente mientras lo atraviesa. Ante casos graves, la escuela puede brindar información sobre qué autoridades tienen la obligación de brindar protección inmediata.

Es sumamente recomendable que la escuela pueda proporcionar información escrita. Será mucha y difícil la información que recibe el adulto protector en ese momento. Resulta útil que él o ella pueda revisar con mayor calma la información en momentos posteriores a la reunión. La información que brinda la escuela debe ser objetiva y fundamentada.

La reunión con el adulto protector deberá quedar minuciosamente registrada. Idealmente la reunión debe ser grabada en audio e imagen para lo cual es recomendable un acuerdo previo con todas las familias sobre cómo se procederá en estos casos. De no grabarse, la reunión debe quedar registrada en su contenido y desarrollo y ser firmada por todos los presentes. Tanto en el caso de una minuta, como de una grabación, el adulto protector deberá tener acceso inmediato a una copia del registro.

### Consideraciones indispensables

Es necesario prever que, con frecuencia, la persona adulta protectora presentará reacciones de resistencia y negación. La sola idea de que su hijo o hija esté siendo víctima de violencia provoca dinámicas psicológicas para minimizar la angustia, y la respuesta inmediata en la mente de las personas es “no es posible” o “no es cierto”. La escuela debe ser un espacio de escucha y contención hacia la natural reacción del adulto. No significa que la escuela se constituye como terapeuta pues esta no es su función. Sin embargo, debe ser extremadamente sensible hacia la delicadeza de la información y considerar cuidadosamente el perfil de quien realiza esta intervención a fin de brindar la mejor contención emocional posible.

Será necesario tomar el tiempo necesario para contener cualquier reacción emocional, por lo tanto debe preverse la posibilidad de que la cita pueda prolongarse. No será útil ofrecer la información en poco tiempo y no contener al adulto protector de manera suficiente.

Será útil ayudar al adulto protector a mantener las necesidades del niño, niña o adolescente en el centro y concentrar su atención en la protección que necesita. La escuela deberá elaborar previamente y poder brindar a la familia orientaciones básicas con relación a:

- Las necesidades de un niño, niña o adolescente para vivir un proceso de protección en el marco de autoprotección, protección y redignificación
- Acciones de protección procesal que son derecho del niño, niña o adolescente
- Orientación para el adulto protector sobre cómo manejar la información con el niño, niña o adolescente, así como sus propias emociones ante la violencia familiar

## Paso 2

### Convenir con la persona adulta protectora un plan a seguir

#### Acciones

- ✓ *Fijar de qué manera y con qué periodicidad se dará seguimiento a la situación*

Este paso puede tomar lugar en la primera cita con el adulto protector o bien puede requerir de uno o más reuniones. Se trata de abordar de manera explícita qué acciones se tomarán para garantizar la protección del niño, niña o adolescente. La obligación y responsabilidad de la escuela no acaba con detectar y pasar la estafeta a la persona adulta protectora, sino que se extiende hasta conocer que se están llevando a cabo acciones de protección de la niña, niño o adolescente que vive violencia.

Existen instancias especializadas para la protección de niñas, niños y adolescentes y el quehacer de la escuela no se vincula con las tareas de protección que allí se determinen, pero no puede ignorar y “soltar” una situación de violencia sin corroborar que se hayan desatado acciones de protección. Esto cobra especial importancia porque, cuando detecte que la persona adulta, por las circunstancias o realidades que sean, no ha actuado en protección de la niña, niño o adolescente, deberá dar vista a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

La contundencia con la que sea necesario afirmar o recordar esta postura dependerá de cada caso. E igualmente, la flexibilidad con la que se construyan los acuerdos para el seguimiento.

La escuela deberá ser clara de que ante la posible existencia de delitos graves, está obligada a dar vista a las autoridades competentes.

Durante la cita con la persona adulta protectora de la niña, niño o adolescente la escuela se asegurará de establecer un plazo inmediato en el que ésta se compromete a tomar medidas para la protección efectiva de su hijo o hija. Según la gravedad del caso, las medidas que deberá tomar podrán ir desde tomar terapia familiar especializada en situaciones de violencia, hasta, en casos de mayor gravedad, dar vista a la autoridad competente.

La persona adulta protectora deberá asumir el compromiso de informar a la escuela del cumplimiento de los acuerdos sobre las medidas que tomará. Se explicitará además que, de no cumplir con dichos acuerdos, la escuela dará vista a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescente. Esta instancia tiene atribuciones para acercarse a realizar diagnósticos precisos sobre la situación que viven niñas, niños y adolescentes, y para decidir qué medidas es necesario llevar a cabo de manera obligatoria.

Al igual que en el paso anterior, toda reunión deberá quedar registrada minuciosamente. En particular deberán quedar, por escrito y con toda claridad, establecidos los acuerdos sobre las acciones a tomar y los plazos para su cumplimiento.

## Consideraciones indispensables

Las acciones a realizar en esta etapa buscan asegurar un equilibrio entre la empatía y contención que la persona adulta protectora requerirá para aceptar la situación y actuar en protección de su hijo o hija, y la garantía de que el niño, niña o adolescente reciba efectivamente protección. La escuela puede actuar, en este escenario, como un catalizador que favorece que esto último, ocurra.

En todos los casos será preferible que quien proteja al niño, niña o adolescente sea un adulto significativo. Esto fortalece el vínculo indispensable para el sano desarrollo y posibilita acciones menos disruptivas en su vida. Sin embargo, es de esperarse que en muchos casos la protección de un niño, niña o adolescente sea muy difícil para el adulto protector quien pudiera también ser víctima de violencia. Será útil que la escuela cuente con información y orientaciones que puedan ayudar al adulto protector a enfrentar la violencia que vive el niño, niña o adolescente, así como de ser necesario liberarse del propio atrapamiento como víctima de un ciclo de violencia.

La escuela debe ser comprensiva y solidaria con el proceso natural del adulto protector, pero también enfático y claro de que está obligada a dar vista a la procuraduría de protección si la situación no se atendiera.

### Paso 3

#### Seguimiento de los acuerdos sobre las acciones de protección de la familia

##### *Acciones*

- ✓ *Verificar que el caso esté recibiendo la atención acordada*
- ✓ *Dar vista a la Procuraduría de Protección cuando no se hayan llevado a cabo acciones de protección acordadas por parte de la familia*

Una vez establecidos los acuerdos sobre las acciones de protección que se tomarán, la escuela deberá velar por el cumplimiento de las mismas. No se trata de que la escuela evalúe la calidad o efectividad de las acciones, ni que se constituya como supervisor de la familia. Se trata de que la escuela simplemente constate que las acciones acordadas se estén llevando a cabo.

Para ello, la escuela debe haber acordado con el adulto protector, la periodicidad en la que será informado sobre el cumplimiento de las acciones. Si estas no se llevarán a cabo, la escuela deberá dar vista a las autoridades competentes para asegurar que se hagan cargo de que el niño, niña o adolescente sea adecuadamente protegido.

*La procuraduría de protección de los derechos de niños, niñas o adolescentes* es la instancia idónea, ya que es la encargada de articular y coordinar todas las acciones necesarias para proteger a un niño, niña o adolescente cuando sus derechos han sido vulnerados.

Este órgano debe actuar coadyuvando con la familia y garantizando que las acciones que necesita el niño, niña o adolescente sean tomadas adecuadamente. Pueden solicitar medidas de protección a todas las instituciones del Estado que se involucran en un caso. Será indispensable su participación para que la intervención de múltiples instituciones este coordinada y no genere repetición o sobreexposición procesal revictimizante a los niños, niñas o adolescentes.

### Acompañamiento

La función de acompañamiento se sustenta en la necesidad de que la niña, niño o adolescente experimente el proceso de protección, con todas las acciones que incluye, de un modo que le genere la convicción de ser creído y protegido.

La manera en que niñas, niños y adolescentes procesan información, dado el nivel de desarrollo cognitivo y emocional con el que cuentan, hacen que con mucha frecuencia se sientan culpables o comprometidos con todo lo que sucede luego de un develamiento de violencia, tanto a sí mismos como a sus compañeros o sus maestros.

El acompañamiento debe lograr que las y los alumnos que lograron develar en la escuela situaciones de violencia vivida en su contexto familiar, procesen todas las acciones de protección realizadas en la escuela y en la familia, como una experiencia que les fortalece y construye herramientas para la autoprotección. Esta construcción o experiencia para las niñas, niños y adolescentes debe en todo momento ser independiente de las acciones que la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes haya determinado, en los casos en que haya intervenido, para detener la violencia.

Todo niño, niña o adolescente que ha sido parte de las acciones de protección desencadenadas en la escuela y en la familia o la procuraduría de protección según el caso, podrá construir lo que pasó como una oportunidad para aprender que cuando sucede algo difícil y doloroso, tienen herramientas para hacer algo y enfrentarlo.

La intervención propuesta se basa en la posibilidad de desarrollar resiliencia en niñas, niños y adolescentes, hecho que resulta de gran importancia para la formación integral de las y los alumnos. En ese sentido, las acciones de protección son útiles para fortalecer la integridad emocional.

Siempre es posible que personas adultas que rodean a niñas, niños y adolescentes les ayuden a construir el modo en que perciben lo que les sucede. Es tarea del personal de la escuela tener información sobre ello, para ayudarles a concebir lo sucedido como una oportunidad para salir fortalecido y que ello depende no de lo que pasó, sino del modo en que uno lo enfrenta. Es más útil para el desarrollo infantil y adolescente incorporar herramientas de afrontamiento, que pretender mantenerse aislado de situaciones difíciles, hecho que es imposible.

El acompañamiento consta de tres pasos:

### Paso 1

#### Colaboración con las diversas acciones de protección

##### *Acciones*

- ✓ *Aportar información que sea requerida por autoridades o especialistas involucrados en la protección de un niño, niña o adolescente*

Dependiendo de cada caso, serán diversas las acciones emprendidas para la protección de un niño, niña o adolescente. Podrán participar en el proceso terapeutas, psiquiatras, jueces de lo familiar o cuando la gravedad lo amerite, autoridades del sistema de justicia penal. En todos los casos la escuela deberá constituirse como un colaborador con las necesidades del niño, niña o adolescente.

Si se tratara de un caso en el que se involucran autoridades del sistema de justicia penal, la escuela debe tener en cuenta la importancia de que cada acción que desarrolle sea conocida y asesorada por un abogado. La protección efectiva de niñas, niños y adolescentes sólo puede llevarse a cabo cuando la propia escuela tiene claro cuáles son las acciones apropiadas a seguir. La confusión o incertidumbre sobre éstas sólo puede redundar en acciones poco útiles.

Aun cuando no se tratara de un caso penal, toda petición y ofrecimiento de información debe ser debidamente solicitado y formalizado. Son esenciales acciones de registro de lo que se entrega, por ejemplo, con precisión sobre el día, hora y en respuesta a qué solicitud oficial se entregó la información. Esto es importante dado que ante la existencia de cualquier tipo de violencia, existe la posibilidad de escalada en la gravedad de la misma o en el conflicto familiar que puede generarse en torno a la protección del niño, niña o adolescente. Es importante que la escuela cuente con pruebas sobre las acciones que ha tomado.

En los casos en los que exista un conflicto familiar, es importante que la escuela recuerde que no forma parte del conflicto, sino que se sitúa permanentemente desde la protección del niño, niña o adolescente. Ante un conflicto familiar o penal, la escuela ofrecerá y recibirá solicitudes de la autoridad que lleve el caso únicamente. Cuando la madre o el padre del alumno soliciten información, la escuela deberá brindarla directamente ante la autoridad cuando sea posible. En todos los casos deberá velar por que la información que brinda sea objetiva y con relación al conocimiento directo que tiene sobre el niño, niña o adolescente, o bien comportamientos o acciones de los adultos de las que ha sido testigo. Deberá evitar hacer interpretaciones o apreciaciones subjetivas con respecto al conflicto familiar.

## Consideraciones indispensables

La autoridad, cuando intervenga en el caso, requerirá a la escuela cualquier tipo de información que considere pueda ser de utilidad para la restitución integral de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Sin embargo, pueden existir escenarios en los que la autoridad no alcance a detectar información con la que la escuela cuenta, que puede ser útil al caso. En estos escenarios, la escuela debe tomar acciones proactivas y hacer llegar de manera adecuada la información a la autoridad correspondiente. Por ejemplo, es posible que la autoridad no sepa que la escuela cuenta información del día y circunstancias en las que observaron actitudes o conductas del niño, niña o adolescente que pueden ser indicadores de abuso o violencia, y que podrían ayudar a definir un periodo de tiempo en que ocurrieron los hechos.

El ofrecimiento de información debe incluir, cuando sea el caso, el conocimiento con el que cuenta la escuela sobre la importancia del indicador. Por ejemplo, es posible que la autoridad no sepa que un retroceso en el aprendizaje sea indicador de una afectación emocional y que ello podría relacionarse con estar siendo víctima de violencia. También podría ofrecer información sobre cambios de conducta en la niña, niño o adolescente que pueden resultar de gran utilidad, ya que el vínculo constante con la niña, niño o adolescente le permite a la autoridad escolar tener esta información, imposible de percibir para la autoridad judicial que sólo conoce la situación actual.

La escuela no puede tomar acciones “contra” quien probablemente agredió a la niña, niño o adolescente. Las situaciones de violencia dentro de la familia son muy complejas y deben ser abordadas por personal especializado. No resulta útil para un niño, niña o adolescente que ha sido agredido por alguien a quien ama, recibir mensajes relacionados con “lo malo” que es y lo bueno que sería castigarle. El sentido común, desde la perspectiva adulta podría hacer pensar que el mensaje es empático, pero nada tiene que ver con la realidad del niño, niña o adolescente, quien desea que se detenga la violencia que vive, pero no desea perder a la persona que ama, ni verlo como alguien malo.

La participación de la escuela se circunscribe a la *descripción* de lo que conoce y ha observado, sin juicios de valor sobre certeza de hechos, sobre culpabilidad o inocencia, y se centra como eje en el apoyo a la protección efectiva de niñas, niños y adolescentes. En ese sentido, debe dar la información que considere útil para que la autoridad cuente con información que existe, y pueda esclarecer lo sucedido.

## Paso 2

### Normalizar el contexto educativo del niño, niña o adolescente

#### *Acciones*

- ✓ *Esfuerzo por normalizar y retomar las actividades escolares habituales*

Bajo ninguna circunstancia la escuela develará la situación a personas diversas al adulto detectado como protector para que inicie acciones de protección, y únicamente el personal docente que necesite la información para dar seguimiento y detectar situaciones de alerta.

El develamiento de situaciones de violencia en la familia suelen remover por completo la realidad cotidiana de la niña, niño o adolescente y es posible que se transforme con facilidad en el centro de la preocupación de la familia. Estas reacciones son inevitables y deben ser comprendidas como esperables. Sin embargo, es necesario apoyar desde el contexto escolar a la niña, niño o adolescente a continuar con las tareas cotidianas, tal como se realizaban antes de la crisis.

La escuela es un contexto que favorece especialmente el desarrollo de niñas, niños y adolescentes porque ofrece una estructura en la cual es posible aprender y crecer socialmente. Esta estructura y congruencia es imprescindible para trascender la situación. Es importante que, cuando sea pertinente, se les ofrezcan mensajes que refuercen el acompañamiento:

- es normal que de vez en cuando te preocupe lo sucedido
- es normal que sientas miedo o enojo, siempre sucede eso cuando pasa algo difícil
- si necesitas hablar de eso puede decirme, pero también se vale si prefieres concentrarte en otras cosas
- si pasa algo en la escuela que te hace sentir incómodo puedes decirme y buscaremos la manera de resolverlo

### Consideraciones indispensables

El acompañamiento debe prever el hecho de que toda niña, niño y adolescente vive las reacciones del contexto ante un hecho de violencia como altamente indeseable. Es imposible evitar que experimenten las reacciones de confusión, enojo, incertidumbre que afrontar este tipo de situaciones, generan entre las personas adultas. Es posible también que vivan reacciones de otras personas vinculadas a los hechos, y que ello, literalmente, les haga desear no haber develado nunca la situación. En muchos casos es posible incluso que se retracten de lo dicho alegando que “se equivocaron” o “se confundieron, pero en realidad no pasó lo que dijeron”.

Estas reacciones por lo general son provocadas por la exposición permanente a la angustia y la confusión. Es por ello esencial que la escuela se mantenga como el contexto en el que el niño, niña o adolescente puede encontrar la calma y la “vida normal”. El hecho de que el niño, niña o adolescente cuente con el contexto escolar como espacio de protección y calma, es de suma importancia para que pueda sustraerse a los efectos de la angustia y la sensación de victimización continua. En muchas ocasiones, niñas, niños y adolescente que han vivido violencia y no recibieron apoyo adecuado, incorporan a la percepción de sí mismos la idea de ser frágiles y “víctimas” siempre, lo cual afecta de manera grave el desarrollo posterior. Si cuenta con estos espacios, el niño, niña o adolescente podrá dejar de sentirse víctima y percibirse como sobreviviente, fortalecido luego de los hechos.

## Paso 3

### Construir canales para atender necesidades y detectar

#### Acciones

- ✓ *Informar a las personas adultas protectoras sobre canales para recibir contención*
- ✓ *Designar o diseñar mecanismo de observación del niño, niña o adolescente que develó la violencia resguardando su intimidad*

- ✓ *Realizar de manera periódica acercamientos para sondear la situación de la niña, niño o adolescente que develó la violencia*

Otra manera de afrontar las reacciones esperables luego del develamiento y las acciones de protección es contar con vías de atención, adecuadas y precisas, de las inquietudes o temores de las personas adultas protectoras. Es una reacción inevitable que, ante una crisis, las personas necesiten ventilar enojo, dudas y otras emociones. Si no encuentran alternativas para tramitarlas, no desaparecerá la necesidad de hablar sobre lo sucedido, pero ello se realizará en contextos inadecuados, que incluso pueden resultar nocivos y revictimizantes para la niña, niño o adolescente y su familia.

La escuela deberá contar con espacios de contención formales para la persona adulta protectora, en los cuales podrá hablarse sobre lo que el niño haya develado, o los indicadores detectados por la escuela. En particular, ofrecerá información sobre los medios y las personas idóneas para solicitar apoyo.

En esta etapa de la cadena de protección, es útil mantener cierto grado de alerta y observación especial para detectar cualquier situación que afecte a la niña, niño o adolescente que develó la situación de violencia.

Posibles situaciones a detectar son reacciones emocionales que pueden vincularse con la situación vivida, por ejemplo conductas explosivas en la niña, niño o adolescente; reacciones de enojo inexplicables; llanto fácil o que no puede justificar; entre otras. Y con especial cuidado es necesario detectar cualquier situación en la que pudiera estar siendo hostigado por sus pares, incluyendo situaciones en las que se lo “etiquete” como alguien con problemas o conflictivo.

Sin aludir de manera constante a lo sucedido y sin ser intrusivo, resulta útil ofrecer con cierta frecuencia a la niña, niño o adolescente mensajes vinculados con el hecho de que siempre cuenta con la posibilidad de hablar, si así lo desea o necesita.

## Consideraciones indispensables

Con mucha frecuencia, las niñas, niños y adolescentes que han vivido violencia suelen sufrir consecuencias de lo sucedido, y a veces las mismas se hacen evidentes algún tiempo después del momento de crisis.

A veces lo que sucede es que la dinámica psicológica “revive” lo sucedido una y otra vez, y por lo tanto les resulta difícil sobrellevar la situación sin apoyo profesional adecuado. Cuando esto sucede, es como si lo sucedido se quedara “congelado” en la mente del niño, niña o adolescente, que reacciona con fuerza frente a cualquier cosa que le recuerde los hechos. Otras veces, lo que sucede es que la mente comienza a darse cuenta de las implicaciones de lo sucedido, una vez que la crisis ha cedido. Las afectaciones, entonces, aparecen mucho después del evento. Es importante detectar, registrar y canalizar a atención adecuada si es posible que cualquiera de estas situaciones, estén sucediendo.

Ante la posibilidad de que el niño, niña o adolescente esté sufriendo estas secuelas, resulta útil ofrecerle mensajes de rescate emocional. No es necesario estar seguros de que viva estas afectaciones; es

suficiente la mera sospecha de que le estén sucediendo. Será útil recordar al niño, niña o adolescente mensajes como los siguientes:

- Nada de lo que pasó fue tu culpa. No es tu responsabilidad la decisión que las autoridades tomen.
- Hiciste bien en hablar. De otro modo es posible que siguieran pasando cosas que molestan o lastiman.
- Es importante que sepas que la situación es difícil ahora, pero que con el tiempo las cosas se calmarán, y todo volverá a la normalidad. Esta fue sólo una parte de la vida, pero no toda la vida será así de complicada y difícil
- Siempre que sucede algo como esto, los adultos en casa cambian un poco. Es posible que los veas enojados o tristes, y eso es normal. No están enojados contigo, es que les molesta y les duele lo que te hicieron. No es tu culpa que estén tristes o enojados.

## Cierre

La protección de niñas, niños y adolescentes que viven violencia requiere un proceso de permanente perfeccionamiento. Las situaciones de violencia contra la infancia en la familia son muy complejas, y las tareas de la escuela para propiciar que accedan a la protección adecuada pueden ser muy diversas según las características y gravedad del caso.

Las tareas de cierre se relacionan con la revisión de acciones que resultaron útiles para la protección efectiva, y la revisión de acciones que pudieran realizarse de manera diversa, más efectiva, en el futuro. Idealmente esto permite enfrentar el próximo e ineludible evento de violencia detectado, son mejores herramientas y generando un mayor impacto en la realidad de la niña, niño o adolescente y su familia. En este sentido, el cierre se refiere a un gesto simbólico que lleva la mirada de las autoridades escolares desde el evento pasado hacia el futuro.

El cierre consta de un solo paso:

### Paso 1

#### Cierre de las acciones de protección

##### *Acciones*

- ✓ *Evaluación positiva con respecto a los objetivos planteados*

Las acciones planeadas y realizadas a favor de la protección efectiva de un niño, niña o adolescente que vive violencia en su familia, a menudo encausará acciones de mediano o largo plazo. Terapias individuales o familiares pueden durar meses o años. Esto no significa que la escuela debe dar seguimiento a la terapia de un niño, niña o adolescente durante todo este tiempo.

Las acciones a seguir para encausar la protección debe plantearse metas concretas, por ejemplo que la procuraduría de protección haya recibido el caso y esté determinando acciones de protección o bien que la familia ha iniciado un proceso de terapia y asistido de manera constante durante un periodo de 6 meses. A través de las valoraciones de la eficacia del encausamiento, la escuela puede llegar a reunir algunos ejemplos de acciones eficaces, en cada situación familiar. Ello puede ser la pauta indicada para dar cierre de las acciones requeridas para el encausamiento eficaz.

### Consideraciones indispensables

El cierre es un evento simbólico. Permite a las personas moverse del pasado y apostar la mirada hacia el futuro. En este sentido el cierre no niega u olvida el pasado. Se trata de integrar las vivencias previas en materia útil para el futuro. Ayuda al individuo a reconocer que en parte se construye a través de lo que ha vivido, pero que es mucho más que solo eso. Empodera al individuo, a su familia y a la escuela con respecto a este tipo de experiencias y el cauce que dará a la misma.

El cierre debe contener tres elementos:

- Un breve recuento o ejercicio de recordar lo que pasó y las acciones que se tomaron
- Una análisis de qué herramientas de autoprotección obtuvo el niño, niña o adolescente y cuáles la persona adulta protectora
- Una reflexión sobre el futuro y lo que ahora será posible con el aprendizaje adquirido

## **ANEXO A**

### **Orientaciones normativas para prevenir y atender la violencia en agravio de niños, niñas y adolescentes en las escuelas en el Estado de Querétaro**

Las Instituciones de Educación Básica deben contar con reglas claras que permitan detectar y atender posibles hechos de violencia que sufran las personas menores de edad, lo cual se debe de hacer en todo momento respetando el marco jurídico interno e internacional.

A continuación se hace una breve exposición de los distintos cuerpos normativos tanto en el plano nacional e internacional como en el plano local que sustentan el presente protocolo.

#### **I.- Marco Normativo que previene y atiende la violencia.**

##### **I.1.- Bloque de constitucionalidad**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- El Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Convenio sobre la Edad Mínima, Número 138;
- Convención sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores (Convención de La Haya sobre aspectos civiles de la sustracción internacional de menores);
- Convención sobre los Derechos del Niño (CDN),
- Convención sobre la Protección de Menores y la Cooperación en Materia de Adopción Internacional (Convención de La Haya sobre adopción internacional)
- Convenio 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación
- Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas,
- La Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional;
- El Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño Relativo a la Participación de Niños en los Conflictos Armados, y el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de Niños en la Pornografía.

## I.2.- Observaciones Consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

Las observaciones generales del Comité de los Derechos del Niño.<sup>1</sup> Las interpretaciones que realiza el Comité sobre las provisiones y principios de la CDN se enmarcan en su experiencia de vigilancia y monitoreo y las convierte en Observaciones Generales. Desde su creación, el Comité ha emitido diecisiete Observaciones Generales sobre temas especialmente relevantes en el ámbito de los derechos de la infancia. Estas observaciones son:

- 2001: Observación General nº 1 “Los objetivos de la educación”
- 2002: Observación General nº 2 “El rol de las instituciones nacionales independientes de defensa de los Derechos Humanos”
- 2003: Observación General nº 3 “VIH/SIDA y los Derechos del Niño”
- 2003: Observación General nº 4 “Salud y desarrollo adolescente”
- 2003: Observación General nº 5 “Medidas generales para la implementación de la Convención de los Derechos del Niño”
- 2005: Observación General nº 6 “Tratamiento de los niños sin compañía y niños llevados fuera de su país de origen”
- 2005: Observación General nº 7 “Implementación de los Derechos del Niño en la temprana infancia”
- 2005: Observación General nº 8 “El derecho del niño a la protección contra el castigo físico y otras formas de castigos crueles o degradantes”
- 2006: Observación General nº 9 “Los derechos de los niños con necesidades especiales”
- 2007: Observación General nº 10 “Los derechos de los niños en los sistemas de justicia para menores”
- 2009: Observación General nº 11 “Niños indígenas y sus derechos en virtud de la Convención”
- 2009: Observación General nº 12 “El derecho del niño a ser escuchado”
- 2011: Observación General Nº 13 “Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia”.

---

<sup>1</sup> El comité fue creado por la CDN como un órgano encargado de supervisar y promover el cumplimiento de dicha CDN por los Estados Parte. El contenido de las Observaciones Generales emitidas por el Comité puede consultarse en la página web de la institución [http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=5&DocTypeID=11](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=5&DocTypeID=11).

- 2013: “Observación General nº 14 “El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial”.
- 2013: Observación General nº 15 “El derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud”.
- 2013: Observación General nº 16 “Las obligaciones del Estado en relación con el impacto del sector empresarial en los derechos del niño”.
- 2013: Observación General nº 17 “El derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes”.

Estas observaciones no son vinculantes para los países miembros pero establecen los criterios de interpretación para la aplicación de la CDN. Son importantes para el diseño de las políticas públicas sobre la infancia.

### **I.3.- Marco local aplicable**

- Constitución Política del Estado de Querétaro
- Código Civil para el Estado de Querétaro
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Querétaro
- Código Penal para el Estado de Querétaro
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley General de Educación
- Ley General de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes
- Ley de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes en el Estado de Querétaro
- Ley de Educación del Estado de Querétaro
- Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro
- Ley General de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia
- Ley Estatal de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia
- Ley para el Desarrollo de los Jóvenes para el Estado de Querétaro
- Ley para prevenir y eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro
- Ley que establece las bases para la prevención y atención de la Violencia Familiar en el Estado de Querétaro.

## **II. Aplicación del marco normativo para prevenir y atender la violencia en agravio de niños, niñas y adolescentes en la vida diaria**

Es basta la legislación que define el tratamiento que se le deben de dar a los niños, niñas y adolescentes. Aun cuando varios de los cuerpos normativos antes señalados no forzosamente se adecúen a un actuar diario de las instituciones particulares educativas, los mismos reconocen principios y prácticas que deben ser aplicada en todas las decisiones que se tomen.

En todo caso, lo que resulta un eje en la aplicación del marco normativo es que la calidad de que la actuación en tratándose de niños, niñas y adolescentes debe ser especial y especializada y que el estado mexicano ha implementado un esquema reforzado en la atención de dicho grupo etéreo, donde las escuelas juegan un papel fundamental de responsabilidad individualizada. Siendo importante contar con los siguientes elementos básicos para la actuación de una institución educativa:

### **II.1.- Responsabilidad jurídica Escolar**

Las instituciones educativas cuentan con un especial deber de actuar ante hechos y actos que afecten niños, niñas y adolescentes.

Si bien en el artículo 1807 del Código Civil del Estado de Querétaro señala que quienes ejercen la patria potestad de las personas menores de edad son responsables de los actos que ellos realizan, el artículo 1808 del mismo ordenamiento señala que esa responsabilidad será de la escuela cuando los hechos acontezcan en dicha institución educativa.

Artículo 1807. Los que ejerzan la patria potestad tienen obligación de responder de los daños y perjuicios causados por los actos de los menores que estén bajo su custodia o cuidado, que habiten con ellos.

Artículo 1808. Cesa la responsabilidad a que se refiere el artículo anterior, cuando los menores ejecuten los actos que dan origen a ella, encontrándose bajo la vigilancia y autoridad de otras personas, como directores de colegios, de talleres, entre otros, pues entonces esas personas asumirán la responsabilidad de que se trata.

De igual manera, la responsabilidad jurídica escolar se encuentra debidamente establecida en los siguientes criterios jurisprudenciales:

**Época: Décima Época**  
**Registro: 2010483**  
**Instancia: Primera Sala**  
**Tipo de Tesis: Aislada**  
**Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación**  
**Libro 24, Noviembre de 2015, Tomo I**  
**Materia(s): Constitucional**  
**Tesis: 1a. CCCLII/2015 (10a.)**  
**Página: 952**

**BULLYING ESCOLAR. CONSTITUYE DE LA MAYOR RELEVANCIA SOCIAL EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE DILIGENCIA DE LOS CENTROS ESCOLARES.**

Es de la mayor importancia que las instituciones educativas y las personas que desarrollan la docencia cumplan con la debida diligencia los deberes a su cargo, en tanto a nivel convencional y legal existe la obligación de las autoridades, instituciones educativas, padres, representantes legales o cualquier otra persona que tenga a su cargo a un niño, de protegerlo contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual. De esta forma, es severamente reprochable la conducta negligente tanto del instituto como de su personal docente, pues no obstante que era su obligación generar un ambiente escolar adecuado y crear instrumentos de conducta que protejan a los estudiantes contra el abuso y el acoso por parte de otros estudiantes o del personal, fueron totalmente omisos, e inclusive permitieron dicha violencia, colocando no sólo al menor en una situación de riesgo, sino generando un ambiente inadecuado para todos los alumnos.

**Época: Décima Época**  
**Registro: 2010340**  
**Instancia: Primera Sala**  
**Tipo de Tesis: Aislada**  
**Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación**  
**Libro 24, Noviembre de 2015, Tomo I**  
**Materia(s): Constitucional**  
**Tesis: 1a. CCCXXIII/2015 (10a.)**  
**Página: 955**

**BULLYING ESCOLAR. ESTÁNDAR PARA ACREDITAR LA NEGLIGENCIA DE UN CENTRO ESCOLAR.**

En casos de acoso escolar, cuando se demanden omisiones de cuidado a la escuela, el hecho ilícito o la conducta dañosa será la negligencia del centro escolar; en dicho caso deberá corroborarse: (1) la existencia del bullying; (2) la negligencia de la escuela para responder al acoso escolar; (3) el daño físico o psicológico; y (4) el nexo causal entre la negligencia y el daño. A fin de probar la negligencia, tendrá que demostrarse que la escuela omitió cumplir con la debida diligencia que le exige prestar un servicio educativo a menores de edad; esto es, con sus deberes de proteger la dignidad e integridad del menor garantizando el ejercicio efectivo de su derecho a la educación en un ambiente libre de violencia o acoso escolar.

A continuación se puede señalar el siguiente ejemplo

#### *Ejemplo 1*

*“A” quien es una persona menor de edad, realiza una conducta que genera un daño dentro de la institución educativa en contra de “B” Civilmente y de acuerdo al artículo 1808 del Código Civil, la escuela, no así los padres de “A” serían los responsables de los daños y perjuicios que “A” haya ocasionado. Ejemplo distinto sería se “A” comete una conducta fuera de la institución escolar ya que en ese supuesto sí serían los padres de “A” quienes serían los responsables dentro del terreno civil de acuerdo al artículo 1807 del Código Civil”*

## **II.2.- Obligación de denunciar la violencia**

Las escuelas tienen una obligación de denunciar posibles hechos delictivos en agravio de personas menores de edad.

La obligación es tal, que tienen ante el ordenamiento jurídico una clara posición de garante, lo que implica que, lo que le pase a los niños, niñas o adolescentes, se les puede atribuir a las personas encargadas de su cuidado dentro del centro escolar por omisión.

Lo anterior puede ser mejor entendido si se expone el siguiente ejemplo:

#### *Ejemplo 2*

*“A” golpea constantemente a “B” y el personal de la escuela no realiza nada para proteger a “B”. En esa hipótesis se les podría imputar al personal de la escuela, el delito de lesiones*

*por omisión.*

Lo anterior se advierte del artículo 10 del Código Penal del Estado de Querétaro que señala:

ARTÍCULO 10.- Solo podrá ser sancionado quien sea causa del resultado típico penal como resultado de su acción **u omisión.**

Así como de la tesis que a continuación se señala:

**Época: Décima Época**

**Registro: 2007867**

**Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito**

**Tipo de Tesis: Jurisprudencia**

**Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación**

**Libro 12, Noviembre de 2014, Tomo IV**

**Materia(s): Penal**

**Tesis: XXVII.3o. J/4 (10a.)**

**Página: 2708**

**DELITO. CONDUCTA PENALMENTE RELEVANTE QUE DEBE ANALIZARSE EN LA SENTENCIA DEFINITIVA.**

En la jurisprudencia 1a./J. 143/2011 (9a.), publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, Libro III, Tomo 2, diciembre de 2011, página 912, de rubro: "ACREDITACIÓN DEL CUERPO DEL DELITO Y DEL DELITO EN SÍ. SUS DIFERENCIAS.", la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación estableció que en toda sentencia definitiva debe analizarse si existe o no delito, esto es, una conducta (acción u omisión) típica, antijurídica y culpable. Por tanto, en aquélla debe analizarse, como presupuesto, la existencia de una conducta, la cual, en términos del artículo 15, fracción I, del Código Penal Federal, exige que se realice con la intervención de la "voluntad" del agente. Lo anterior implica que se excluye el delito por faltar la conducta penalmente relevante, en casos en que el sujeto no ha tenido la capacidad de autodeterminar libremente sus movimientos corporales por recaerle una fuerza física irresistible o porque el hecho se realizó por movimientos reflejos.

**TERCER TRIBUNAL COLEGIADO DEL VIGÉSIMO SÉPTIMO CIRCUITO.**

Por su parte, es importante señalar que el Código Nacional de Procedimientos Penales, expresamente en su artículo 222 la obligación de denunciar hechos que sean posiblemente

constitutivos de delitos:

Artículo 222. Deber de denunciar

Toda persona a quien le conste que se ha cometido un hecho probablemente constitutivo de un delito está obligada a denunciarlo ante el Ministerio Público y en caso de urgencia ante cualquier agente de la Policía.

El Código Penal del Estado de Querétaro, establece un conjunto de delitos que pueden ser perseguidos por querrela y otros que deben ser perseguidos de oficio. En estos últimos, la institución educativa es en donde tiene la obligación de presentar la denuncia.

En todo caso y en tratándose de duda, lo mejor será denunciar.

| Delitos que se persiguen de oficio del Código Penal de Querétaro | Delitos que se persiguen de querrela del Código Penal de Querétaro |
|--|--|
| Instigación o Ayuda al suicidio                                  | Lesiones   |
| Amenazas   |  |
| Asalto   |  |
| Violación  |  |
| Abusos deshonestos   |  |
| Estupro  |  |
| Acoso Sexual   |  |
| Incumplimiento de las Obligaciones de Asistencia Familiar        |  |
| Retención de personas menores de edad                            |  |
| Sustracción de personas menores de edad                          |  |
| Delitos contra la filiación y el estado civil                    |  |
| Violencia Familiar   |  |

Como se puede advertir de la lista que antecede, existe una mayoría de delitos que se persiguen por oficio que los que se persigue por querrela cuando se trata de víctimas menores de edad. Esa misma correlación entre delitos que se persiguen por querrela y los que se persiguen de oficio acontece en las legislaciones especiales, generales y federales, por lo que en caso de duda debe existir siempre una obligación hacia denunciar los hechos delictivos.

### II.3.- Establecimiento de mecanismos que prevengan y atiendan la violencia

Las escuelas no pueden quedar pasivos ante el fenómeno de la violencia. Las leyes reglamentarias establecen la obligación de las instituciones de educación el de tener una observación activa en el desarrollo de sus alumnos y en generar condiciones para atender la violencia.

La atención del fenómeno de la violencia, no sólo se debe de materializar mediante establecimiento de mecanismos que atiendan caso por caso como lo establece el artículo 36 de la Ley de Educación del Estado de Querétaro y que a la letra dice:

**Artículo 36.** En la impartición de la educación para menores de edad, se tomarán las medidas que aseguren al educando la protección y el cuidado necesarios para preservar su integridad física, psicológica y social, sobre la base del respeto a su dignidad, así como que la aplicación de la disciplina escolar sea compatible con la edad del alumno; desarrollando programas de prevención, detección y atención de fenómenos de violencia física o emocional de los educandos, que impliquen la intervención directa de profesionales de la salud física y mental de los menores. (Ref. P. O. No. 15, 9-III-12)

Además de ello, la atención del fenómeno de la violencia, se debe de materializar mediante mecanismos que permitan una permanencia en la información relacionada con la prevención de la violencia, constituyendo a las escuelas como un espacio fundamental para generar condiciones de tolerancia y de respeto entre los alumnos.

Ley de Educación del Estado de Querétaro

**Artículo 4.** La educación que imparta el Estado, los municipios, los organismos descentralizados y los particulares, con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, en cualquiera de sus tipos y modalidades, se ajustará a lo establecido en los artículos 3o., de la Constitución Federal y 4 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, en los tratados internacionales de los que México sea parte, en las leyes educativas federales, en la legislación aplicable a niños y jóvenes, en esta Ley y en los demás ordenamientos que de ellas emanen. (Ref. P. O. No. 13, 12-III-14)

El criterio que orientará a la educación que se imparte en la Entidad, se basará en los resultados del progreso científico y tecnológico, **combatirá la ignorancia en sus causas y efectos, las servidumbres, los fanatismos, los prejuicios, la formación de estereotipos, y la discriminación, así como la violencia, especialmente la que se ejerce contra las mujeres, niñas, niños, jóvenes y adolescentes**, debiendo implementar políticas públicas, orientadas a la transversalidad de criterios en los órdenes de gobierno estatal y municipales. Además: (Ref. P. O. No. 64, 30-XI-16)

III.- Contribuirá a la mejor convivencia humana, tanto por los elementos que aporte a fin de robustecer en el educando el aprecio para la dignidad de la persona e integridad de la familia y la convicción del interés general de la sociedad, cuanto por el cuidado que ponga en sustentar los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los hombres y mujeres, buscando la prevención, identificación y atención de la violencia familiar, escolar y social; evitando los privilegios o discriminación, por motivo de razas, religión, grupos o sexos de los individuos; (Ref. P. O. No. 15, 9-III-12)

**Artículo 11.** La educación que se imparta en la Entidad, además de los fines establecidos en el segundo párrafo del artículo 3o., de la Constitución Federal, tendrá los siguientes: (Ref. P. O. No. 13, 12-III-14)

IV. Promover, a través de cursos, talleres u otras actividades, los valores de la justicia, la ética social, la observancia de la ley, la igualdad de los individuos ante ésta, la solución no violenta de conflictos, así como propiciar el conocimiento, defensa y respeto de los derechos humanos, para el desarrollo de una cultura de paz, de no violencia y no Promover, a través de cursos, talleres u otras actividades, los valores de la justicia, la ética social, la observancia de la ley, la igualdad de los individuos ante ésta, la solución no violenta de conflictos, así como propiciar el conocimiento, defensa y respeto de los derechos humanos, para el desarrollo de una cultura de paz, de no violencia y no discriminación, en cualquiera de sus manifestaciones; (Ref. P. O. No. 15, 9-III-12)

Por su parte, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado el siguiente criterio aislado:

**Época: Décima Época**

**Registro: 2010221**

**Instancia: Primera Sala**

**Tipo de Tesis: Aislada**

**Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación**

**Libro 23, Octubre de 2015, Tomo II**

**Materia(s): Constitucional**

**Tesis: 1a. CCCII/2015 (10a.)**

**Página: 1651**

**DERECHO A LA EDUCACIÓN. IMPLICA EL DEBER DE IMPARTIRLA EN UN AMBIENTE LIBRE DE VIOLENCIA.**

La educación es un derecho humano intrínseco y un medio indispensable para realizar otros derechos humanos. Ahora bien, la educación a que tiene derecho todo niño es aquella que se concibe para prepararlo para la vida cotidiana, fortalecer su capacidad de disfrutar de todos los derechos humanos y fomentar una cultura en la que prevalezcan los valores de éstos. Asimismo, los niños tienen derecho a recibir educación que les provea las capacidades

necesarias para desarrollarse y superarse en la vida. Por tanto, la prestación del servicio educativo debe transmitir los valores que hacen posible la vida en sociedad, de forma singular, el respeto a todos los derechos y las libertades fundamentales, a los bienes jurídicos ajenos y los hábitos de convivencia democrática y de respeto mutuo. En este sentido, las escuelas juegan un rol crítico en la construcción de la resiliencia y sentimientos de bienestar del niño, que han sido también vinculados a reducir la posibilidad de que éste sea victimizado en el futuro, por lo que el Estado debe garantizar el respeto a todos sus derechos humanos en el centro escolar, y avalar que se promueva una cultura de respeto a éstos. Así, es primordial que la educación se preste en un ambiente seguro y estimulante para el niño, para lo cual, las escuelas deben proveer un ambiente libre de violencia, pues aquél tiene derecho a sentirse seguro en la escuela y a no verse sometido a la opresión o humillación recurrente del hostigamiento, ya que no es exagerado señalar que la seguridad del niño en el centro escolar constituye una base fundamental para ejercer su derecho a la educación.

#### **II.4.- Participación de padres en las medidas adoptadas por la escuela**

En las medidas y determinaciones que realicen las instituciones educativas, se debe de establecer mecanismos en donde exista una participación activa por parte de los padres de la persona menor de edad o bien por parte de las personas que son los encargados de sus cuidados y atenciones. A la escuela no le corresponde la única y estricta obligación de generar soluciones a los problemas de violencia.

El artículo 4º de la Constitución es claro en establecer la obligación primigenia de los padres de familia en la atención de niños, niñas y adolescentes al establecer 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. 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.

Los ascendientes, tutores y custodios tienen la obligación de preservar y exigir el cumplimiento de estos derechos y principios...”

Por su parte, el artículo 59 de la Ley de Educación del Estado de Querétaro señala de manera clara que

Artículo 59. Son obligaciones de quienes ejercen patria potestad o tutela: (Ref. P. O. No. 13, 12-III-14)

III.- Participar, de acuerdo con los educadores en el diagnóstico y la atención de las dificultades escolares, así como apoyar a los directivos y docentes en la prevención y solución de los problemas de conducta y aprendizaje de los educandos, derivados de cualquier afectación a su integridad y seguridad, o cualquier síntoma de violencia física o psicológica y en su caso, otorgarles los tratamientos necesarios; (Ref. P. O. No. 13, 12-III-14)