

Mtro. Juan Fidel Medina Martínez

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

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

=====

Palabras Clave

Protocolo, quejas, denuncias, formulario, violencia, maltrato, acoso escolar, abuso sexual infantil, carpeta jurídica, procesos.

Keywords

Protocol, complaints, complaints, form, violence, abuse, school harassment, child sexual abuse, legal folder, processes.

Resumen

El presente artículo aporta elementos del servicio que otorgan escuelas de educación básica en el Estado de Veracruz, que están obligadas a proteger la integridad de sus alumnos, pues en caso de que sean violentados en su integridad por medio del maltrato, acoso, bullying o abuso sexual infantil, la institución debe de responder con prácticas eficientes en la cual cualesquiera de sus miembros deben de saber qué hacer y cómo proceder, para lo cual es necesario primordialmente contar con instrumentos adecuados y capacitar en

Summary

This article provides service elements that provide basic education schools in the state of Veracruz, which are obliged to protect the integrity of their students, because if they are violated in their entirety by abuse, harassment, bullying or abuse child sexuality, the institution must respond with efficient practices in which any of its members should know what to do and how to proceed, for which it is necessary primarily to have adequate tools and train in the use of them. The policy document entitled "Folder Legal Information for handling complaints or complaints of violence, Abuse, Bullying and Child Sexual

el uso de los mismos. El documento normativo titulado “Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil”, ha sido emitido por la Secretaría de Educación del Estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los mismos miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, empero se carece de sistematización en su aplicación al desconocer la misma y sobre todo por carecer de instrumentos palpables que garanticen dicha normalidad.

Lo que se pretende con el presente artículo de investigación es reflexionar sobre el proceso de actuación de la Carpeta Jurídica en casos de conductas que lesionan la integridad de los menores de Escuelas de Educación Básica para lograr que sea un Procedimiento Objetivo y Sistemático en el cual se privilegie la correcta gestión de situaciones problemáticas,

de Abuse has been issued by the Ministry of Education of the State of Veracruz from 2014 and amended in 2015 in relation to any complaint and / or complaint filed by children, parents and / or guardian and sometimes by the same educational members for conduct that affect deplorable behavior such as violence, abuse, bullying, bullying, child sexual abuse, however There is a lack of systematization in its application when it is not known and, above all, because it lacks tangible instruments that guarantee such normality. The intention with this research paper is to design tools for process performance is an objective and systematic procedure in which the proper management of problematic situations is privileged, considering the guidelines of the Legal folder and linking to the Guidelines for Agreements of Coexistence issued by the SEV, in such a way that said instrument serves to provide a solution, prevent and avoid damage to the integrity of minors, and to be friendly said procedure any employee of basic education schools knows and can apply, regardless of to be managers, because all the personnel have the obligation to take care of the

partiendo y considerando los lineamientos de la Carpeta Jurídica y vinculándola a los Lineamientos de Convivencia emitidos por la SEV, de tal forma que dicho instrumento sirva para dar solución, prevenir y evitar daños a la integridad de los menores, y al ser amigable dicho procedimiento cualquier empleado de escuelas de educación básica lo conozca y pueda aplicar, independientemente de ser directivos, pues todo el personal tiene la obligación de procurar el cuidado a la integridad de los menores.

Citas

Campos Jasso, Erick Alejandro (2012) Corrientes de la Administración. Red Tercer Milenio. ISBN 978-607-733-085-1, Primera edición, pp.197.

Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil (2014) SEV.

integrity of the minors.

Constitución Política Mexicana (2017) Disponible en: <https://www.juridicas.unam.mx/legislacion/ordenamiento/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos>

Convención sobre los Derechos del Niño (1989) Asamblea General de la ONU.

Comité de los Derechos del Niño (2001). Recomendaciones adoptadas en el día de

Debate General sobre la violencia contra los niños en la familia y la escuela (2001) Informe sobre el 28º periodo de sesiones, CRC/C/11, p. 236, 237.

Debarbieux, E. (2003). School violence and globalization. Journal of Educational Administration, p. 582-602.

Díaz-Aguado, M. (2005). La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela. *Psicothema* 17(4): 549-558. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/727/72717402.pdf>.”

Duro, E., Dir. Editorial (2014). Guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar. UNICEF, Buenos Aires. Impreso en Argentina, primera edición, octubre de 2014, pp.83.

Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (2014) ECOPRED.

Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal, Incorporadas a la SEP (1995) p. 14.

Guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el

escenario escolar (2014) UNICEF, Buenos Aires. Impreso en Argentina, primera edición, pp.83.

Intebi, Irene, Osnajanzki, Norma (2003); Maltrato de niños, niñas y adolescentes, detección e intervención. Buenos Aires. Familia del Nuevo Siglo.

Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes (2014) DOF, México D.F., pp.99.

Maravert Alba, M.I. (2017). Pensamiento administrativo. Enfoque neoclásico, estructuralista y del comportamiento de la administración de la administración. Recuperado de <http://miscursos.iuv.edu.mx/course/view.php?id=204>

Ortega, R. y Mora-Merchán, JA. (2000) Violencia escolar: mito o realidad. Mergablum Edición y Comunicación. Sevilla.

Recomendación General Número 8 (2006) de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

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

=====

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de la “carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil” ha sido emitido por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil. sin embargo, carece de sistematización en sus procedimientos provocando confusión en su aplicación,

temor al desconocer la misma y en su caso podría ocasionar alguna violentación al derecho de los menores de educación básica. por lo cual este trabajo pretende hacer práctico el procedimiento de la “carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil” emitida por la Secretaría de Educación del Estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil. Por lo anterior y para que

cualesquier miembro de la comunidad educativa conozca y aplique la “Carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil”, sin necesidad de tener necesariamente alguna especialidad en leyes, en psicología o en trabajo social se emite la presente obra, tratando de llevar de la mano para su aplicación y haciendo el procedimiento comprensible y llano, pues todos los servidores públicos estamos obligados a aplicarla, para evitar caer en omisiones administrativas que conlleven la respectiva sanción laboral, penal y civil en caso de soslayarla, de tal forma que con la presente se hace comprensible y práctico de aplicar el procedimiento que marca la misma carpeta, por lo cual se hace amigable el procedimiento para que dichas conductas sean atendidas con la inmediatez necesaria por cualesquier miembro de la comunidad educativa e independientemente de que no se encuentre el personal directivo, atendiendo al principio del “factor humano cercano”, es decir, no se puede tolerar incurrir en omisión bajo el pretexto de que no se actúa porque no

se encuentran los directivos, ello no es óbice para actuar cuando se protege el interés superior del menor en instituciones educativas que tienen la misión de salvaguardar al menor cuando se encuentre en dicha institución, inclusive la misma suprema corte de justicia se ha pronunciado al respecto en sesión extraordinaria del 15 de mayo del 2015, pues dicho procedimiento deberá de iniciarlo quien inicialmente se dio cuenta de dichas conductas en perjuicio de menores o del personal educativo y procederá con sentido común acorde al hecho sucedido; pues sabido es que de no aplicarlo se incurre en responsabilidades administrativas, civiles y hasta penales.

Justificación de la Investigación

El presente se justifica con base en la Teoría Fundamentada, ya que los lineamientos de la Carpeta Jurídica para la atención de quejas y/o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil ha sido emitido por la SEV desde el año 2014, modificada en 2015, pero carece de un proceso

administrativo eficaz, pues no existen instrumentos eficaces para documentar una queja de este tipo, por lo cual para una mejor organización y administración de los servicios educativos en el cuidado de la integridad del menor debe de existir un instrumento amigable que aplique cualquier trabajador o empleado de la SEV, pues lo primero que piden en la SEV y en la Comisión de Derechos Humanos cuando existe una problemática de abuso o maltrato es el Protocolo de Actuación ante estos casos pero las escuelas de educación básica carecen de ello, por lo que como directivo de una escuela de educación básica es mi obligación integrar una queja por dichos aspectos, para lo cual es imprescindible desarrollar un formulario sistematizado para interponer quejas y darles el seguimiento respectivo. La presente investigación es actual en cuanto pretende dar solución por medio de una propuesta de un Procedimiento Objetivo y Sistemático en el cual se privilegie la correcta gestión de situaciones problemáticas, considerando la Carpeta Jurídica y vinculándola a los Lineamientos de

Acuerdos de Convivencia emitidos por la SEV, de tal forma que dicho instrumento sirva para dar solución, prevenir y evitar daños a la integridad de los menores, y al ser amigable dicho procedimiento cualquier empleado de escuelas de educación básica lo conozca y pueda aplicar, independientemente de ser directivos, pues todo el personal tiene la obligación de procurar el cuidado a la integridad de los menores.

Delimitación del Problema

En cuanto a la delimitación espacio temporal se realiza estudio sobre escuelas de educación básica en el estado de Veracruz a partir de la emisión de normas de protocolo de intervención para sustanciar quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil, para determinar la inexistencia de un formulario y la propuesta para solucionar ello y dotar a las escuelas de educación básica del estado de Veracruz de un formulario que sea práctico para sustanciar dichas quejas. En cuanto a la delimitación teórica legal trata sobre normas

educativas e indicadores sobre quejas y denuncias y sobre el análisis de cómo se ha procedido ante dichas quejas considerando el interés superior de la niñez veracruzana, ya que, aunque existe un instrumento llamado protocolo en el mismo se encuentra ausente el procedimiento a seguir y los formularios a llenar, derivado de la observación de que cada escuela de educación básica lo maneja erróneamente con el riesgo de violentar derechos de la infancia, pues lo aplica a su libre interpretación sin que exista uniformidad.

Pregunta Problema

¿Qué procesos administrativos se requieren para llevar a cabo el Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying en escuelas de educación básica del estado de Veracruz?

Preguntas de Investigación

1.- ¿En qué consiste el Protocolo de Prevención para evitar situaciones disruptivas de violencia, maltrato, abuso

sexual, acoso escolar y bullying de la Secretaría de Educación de Veracruz?

2.- ¿Cuáles son los elementos que debe considerar el Protocolo de Actuación ante una situación disruptiva de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying?

3.- ¿Cuáles son los instrumentos y procedimientos administrativos necesarios para implementar el Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying en las escuelas?

Objetivo General

Enriquecer el Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying en escuelas de educación básica del Estado de Veracruz.

Objetivos Específicos

- Demostrar que la Secretaría de Educación no cuenta con un Protocolo Sistemático de

Prevención y de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying, para lo cual utiliza otros mecanismos.

- Diseñar los instrumentos y los procedimientos administrativos del Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying para las escuelas de educación básica de Veracruz.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

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

directivos, docentes, administrativos o intendentes.

En este sentido puedo indicar que existen algunos antecedentes relacionadas a mi Investigación que han estudiado el presente tema son:

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

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

Ortega y Mora-Merchán (2000) recogen una muestra importante de definiciones y ellos mismos lo definen como una situación social en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a

otro/a compañero/a y lo someten, por tiempo prolongado a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenaza, aislamiento social o exclusión social aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse. En general, los distintos investigadores sobre el tema conceptualizan el bullying de forma semejante a ésta.

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

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

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

La Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 19 especifica que la

violencia contra niñas, niños y adolescentes se define como toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.

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

Conceptos y Teorías que fundamentan la Investigación

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

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

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

Según la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los

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

En el Estado de Veracruz existe un documento normativo titulado “Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil”, el cual ha sido

emitido por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los mismos miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, empero se carece de sistematización en su aplicación al desconocer la misma. Por lo cual dicho documento se queda en el mundo platónico de las ideas, pues lo que faltaría serían las acciones llevadas a cabo materializadas en instrumentos palpables que garanticen dicha normalidad.

Cabe mencionar que en parte en nuestra entidad de Veracruz se cuenta con el documento de Lineamientos de Carpeta Jurídica para caso de maltrato escolar, acoso escolar, abuso sexual infantil y bullying, así como con algunas orientaciones a respecto emitidas por la Secretaría de Educación del Distrito Federal, de tal forma que al ser ejes rectores se pueden replantear los

procedimientos e innovar instrumentos al respecto que den seguimiento a dichos casos, iniciando desde el instrumento de queja o denuncia, las ratificaciones con los requisitos primordiales, la parte informativa a diversas autoridades, la obtención de relatorías verbales a menores con los requisitos legales, en su caso los instrumentos con medidas provisionales a considerar para proteger la integridad del menor, el proceso de seguimiento, la reparación integral al menor, así como un informe anual sobre dichos casos de acoso, abuso sexual infantil, maltrato escolar y bullying.

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación

Probabilística. Investigación cuantitativa. Al considerar las bases de datos del INEGI, INE en relación a casos reportados de violencia escolar, maltrato escolar, acoso escolar y bullying en escuelas de educación básica, así como el índice de escuelas que

reportan la actuación por medio de un protocolo.

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

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

Según la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal las responsabilidades de madres, padres y tutores es conocer los documentos normativos y de organización escolar expedidos por la Secretaría de Educación Pública, a través de cada una de las Autoridades Educativas Locales y los de carácter interno del plantel; Conocer la información de la autoridad educativa y administrativa con quien recurrir para la aplicación de las acciones de prevención y/o en caso necesario, ejecutar acciones de actuación; Observar y estar alerta ante cualquier cambio de conducta del alumnado dentro y fuera del aula, informar a la autoridad inmediata cualquier hallazgo y/o indicador asociado a la posibilidad de abuso sexual infantil; Acudir a la escuela en caso de observar alguna conducta anómala en los menores de edad.(p. 14).

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

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

El tema de la violencia en ámbitos escolares se debate con distintas miradas y sentidos que remiten a definiciones con distintos grados de inclusividad (Debarbieux, 2002); se configuran definiciones en sentido restringido y definiciones en sentido amplio. las primeras consideran como violentas sólo a las acciones que vulneran el sistema legal y se prescriben por la normativa vigente, las segundas incluyen además acciones que, sin transgredir parámetros legales ni guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar pasibles de punición,

son vividas como violentas por quienes se ven afectados. Éstas están más allá de la agresión física o de otra acción que se inscriba en una transgresión a lo eminentemente jurídico (Míguez, 2008), pero sí se encuadran en los parámetros de convivencia que establecen, por ejemplo, los acuerdos institucionales de convivencia: las incivildades, la intimidación, el maltrato verbal, la discriminación o estigmatización entre pares o entre docentes y alumnos, o hacia y desde los padres, cuestiones que dificultan la integración

Si un alumno comenta o se detecta que ha sido víctima de abuso sexual o maltrato qué hacemos desde la institución educativa es obligación de las autoridades escolares realizar la denuncia penal correspondiente en salvaguarda de los intereses del niño, niña o adolescente.

Para dar solución a dicha problemática es menester considerar una teoría ecléctica en la cual retomo lo más conveniente del enfoque neoclásico de la Administración por Objetivos y el enfoque de la Teoría Estructuralista de la Administración vinculado a la Teoría del Desarrollo Organizacional (DO), de

la siguiente forma: El enfoque neoclásico de la Administración por Objetivos me ayudará porque es un método por el cual como directivo que observa la normalidad mínima junto con mis subordinados tenemos como meta en conjunto el cuidado y protección de la integridad de los alumnos de educación básica, al ser mi organización una Institución Pública que brinda servicios educativos, de tal forma que enfatice los principios generales de administración como planear, hacer verificar y actuar.

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

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

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

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

Conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con la

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

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

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

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

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

responsabilidades fundamentales que se enlistan en este apartado.

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

Una vez delimitado el enfoque y teoría que dan sustento al presente marco referencial este trabajo pretende hacer práctico el procedimiento de la “Carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil” emitida por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier

denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres, madres y/o tutor y en ocasiones por los miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, sin necesidad de tener necesariamente alguna especialidad en leyes, en psicología o en trabajo social, tratando de llevar de la mano para su aplicación y haciendo el procedimiento comprensible y llano, pues todos los servidores públicos están obligados a aplicarla para evitar caer en omisiones administrativas que conlleven la respectiva sanción laboral, penal y civil en caso de soslayarla, de tal forma que con la presente investigación se pretende hacer comprensible y práctico de aplicar el procedimiento que marca la misma carpeta, por lo cual se hace amigable el procedimiento para que dichas conductas sean atendidas con la inmediatez necesaria por cualesquier miembro de la comunidad educativa e independientemente de que no se encuentre el personal directivo, atendiendo al principio del “factor humano cercano”, es decir, no se puede tolerar incurrir en omisión bajo el pretexto de que no se actúa porque no

se encuentran los directivos, ello no es óbice para actuar cuando se protege el interés superior del menor en instituciones educativas que tienen la misión de salvaguardar al menor cuando se encuentre en dicha institución, inclusive la misma suprema corte de justicia se ha pronunciado al respecto en sesión extraordinaria del 15 de mayo del 2015, pues dicho procedimiento deberá de iniciarlo quien inicialmente se dio cuenta de dichas conductas en perjuicio de menores o del personal educativo y procederá con sentido común acorde al hecho sucedido. En cuanto a la delimitación espacio temporal se realiza estudio sobre escuelas de educación básica en el estado de Veracruz a partir de la emisión de normas de protocolo de intervención para sustanciar quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil, para determinar la inexistencia de un formulario y la propuesta para solucionar ello y dotar a las escuelas de educación básica del estado de Veracruz de un formulario que sea práctico para sustanciar dichas quejas. Ello para dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el

procedimiento para seguir y trámites a realizar cuando existe una denuncia por acoso, abuso escolar, maltrato escolar y bullying?, ¿Cómo se protege el interés superior del menor en instituciones educativas atendiendo al principio del “factor humano cercano” ?; ¿Cómo procede el servidor público en escuelas de educación básica, ante una situación disruptiva de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying?; ¿Cuál es el protocolo de actuación en escuelas de educación básica, ante una situación disruptiva de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying?, ¿Es el mismo para todos, esto es, existe uniformidad en su aplicación?, ante ello existen Recomendaciones de Ombudsman Nacional y de la Entidades Federativas de que las Secretaría de Educación deben de crear un Protocolo de Intervención para casos de Acoso y violencia escolar en todas sus manifestaciones (Recomendación 8/2016).

El uso de los términos “madres, padres y tutores” conforme a la Ley General de Niños y Niñas también incluye a las personas que detentan la guarda y custodia de niñas, niños y adolescentes

o a toda persona que los tenga bajo su cuidado, pues así lo establece el artículo 103 de la misma.

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

Según la Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal las responsabilidades de madres, padres y tutores es conocer los documentos normativos y de

organización escolar expedidos por la Secretaría de Educación Pública, a través de cada una de las Autoridades Educativas Locales y los de carácter interno del plantel; Conocer la información de la autoridad educativa y administrativa con quien recurrir para la aplicación de las acciones de prevención y/o en caso necesario, ejecutar acciones de actuación; Observar y estar alerta ante cualquier cambio de conducta del alumnado dentro y fuera del aula, informar a la autoridad inmediata cualquier hallazgo y/o indicador asociado a la posibilidad de abuso sexual infantil; Acudir a la escuela en caso de observar alguna conducta anómala en los menores de edad.(p. 14).

En el Estado de Veracruz existe un documento normativo titulado “Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil”, el cual ha sido emitido por la secretaría de educación del estado de Veracruz desde el año 2014 y modificada en el 2015 en relación a cualesquier denuncia y/o queja interpuesta por menores, padres,

madres y/o tutor y en ocasiones por los mismos miembros educativos por conductas que inciden en conductas deplorables como violencia, maltrato, bullying, acoso escolar, abuso sexual infantil, empero se carece de sistematización en su aplicación al desconocer la misma.

Existen aspectos políticos, jurídicos y administrativos tienen vínculos estrechos en la administración educativa, por lo cual es fundamental darles atención para una mejor organización; bajo una visión de concepto de calidad en sus cuatro procesos: planear, hacer, verificar y ajustar (PHVA), se busca poner en marcha la calidad como un proceso del ciclo del servicio y en el cual me he dado cuenta que hay que dotar de un instrumento adecuado a las escuelas de educación básica del Estado de Veracruz, por lo cual mi investigación se titula “Protocolo de intervención para sustanciar quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil”, por medio del cual como mencionaba en su momento Thomas

Hobbes, el Estado como tal organice la vida social y garantice la paz de las escuelas de educación básica. Cabe mencionar que respecto a la delimitación teórica legal trata sobre normas educativas e indicadores sobre quejas y denuncias y sobre el análisis de cómo se ha procedido ante dichas quejas considerando el interés superior de la niñez veracruzana, ya que en el artículo 4o. de la Constitución establece que en todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos, así mismo el numeral 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño (1959) todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requiere por parte de familia, sociedad y Estado; aunque existe un instrumento llamado protocolo en el mismo se encuentra ausentes el procedimiento a seguir y los formularios a llenar, derivado de la observación de que cada escuela de educación básica lo maneja erróneamente con el riesgo de violentar derechos de la infancia, pues lo aplica a su libre interpretación sin que exista uniformidad. En cuanto al Estado de

Veracruz, la Secretaría de Educación menciona un procedimiento de la Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil (2014) con su modificación en el 2015, sin embargo, carece de sistematización en sus procedimientos provocando confusión en su aplicación, temor al desconocer la misma y en su caso podría ocasionar alguna violentación al derecho de los menores de educación básica. por lo cual este trabajo pretende hacer práctico el procedimiento de dicha Carpeta con un Protocolo adecuado y preciso que lejos de sancionar, prevenga y en su caso investigue y conlleve a la reparación de los derechos de los niños. Por lo anterior y para que cualesquier miembro de la comunidad educativa conozca y aplique la “carpeta de información jurídica para la atención de quejas o denuncias por violencia, maltrato, acoso escolar y abuso sexual infantil”, sin necesidad de tener necesariamente alguna especialidad en leyes, en psicología o en trabajo social, tratando de llevar de la mano para su aplicación y haciendo el procedimiento comprensible y llano, pues todos los

servidores públicos estamos obligados a aplicarla, para evitar caer en omisiones administrativas que conlleven la respectiva sanción laboral, penal y civil en caso de soslayarla, de tal forma que con la presente se hace comprensible y práctico de aplicar el procedimiento que marca la misma carpeta, por lo cual se hace amigable el procedimiento para que dichas conductas sean atendidas con la inmediatez necesaria por cualesquier miembro de la comunidad educativa e independientemente de que no se encuentre el personal directivo, atendiendo al principio del “factor humano cercano”, es decir, no se puede tolerar incurrir en omisión bajo el pretexto de que no se actúa porque no se encuentran los directivos, ello no es óbice para actuar cuando se protege el interés superior del menor en instituciones educativas que tienen la misión de salvaguardar al menor cuando se encuentre en dicha institución, inclusive la misma suprema corte de justicia se ha pronunciado al respecto en sesión extraordinaria del 15 de mayo del 2015, pues dicho procedimiento deberá de iniciarlo quien inicialmente se dio cuenta de dichas

conductas en perjuicio de menores o del personal educativo y procederá con sentido común acorde al hecho sucedido; pues sabido es que de no aplicarlo se incurre en responsabilidades administrativas, civiles y hasta penales. De tal manera que, conforme a las Orientaciones para la Prevención, Detección y Actuación en casos de Abusos Infantil, Acoso Sexual Infantil, Acosos Escolar y Maltrato en las Escuelas de Educación Básica (SEP, 1993), cuando en un centro escolar se identifiquen situaciones de maltrato, la autoridad escolar competente tiene la obligación de intervenir a fin de garantizar la seguridad de niñas, niños y adolescentes. Asimismo, debe participar en el establecimiento e implementación de medidas para garantizar la no repetición de dichas situaciones, en este sentido, conforme a la obra de “Corrientes de la Administración” comparto la definición de (Fernández A. 9:2012) al mencionar que la Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado, y en ese esfuerzo

coordinado es necesario un formulario de Protocolo para atender dichas situaciones.

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

Tipo de Estudio

Ensayo Clínico Controlado, porque se parte de los datos existentes relativos a las escuelas de educación básica que han implementado algún protocolo para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso

escolar, bullying y abuso sexual infantil, de tal forma que se contrasta esta hipótesis rechazando la hipótesis nula.

Diseño de investigación

Las etapas o pasos llevados a cabo para realizar la investigación son los siguientes:

Identificación y formulación del problema.

Revisión bibliográfica.

Marco Metodológico

Formular la hipótesis.

Establecer los objetivos.

Diseño del estudio.

Estudio piloto.

Ejecución del estudio.

Recolección de datos

Procesamiento de información

Comunicación de los resultados

Muestra: Los educandos de escuelas de educación básica del sistema educativo veracruzano

Población: Alumnos de escuelas de educación Básica.

Unidad de análisis: Alumnos de escuelas de educación básica que

aplican protocolo de actuación en casos de violencia escolar, maltrato escolar, acoso escolar y bullying y escuelas en las cuales no se llevan a cabo.

Hipótesis

Deben de existir procedimientos administrativos claros para llevar a cabo el Protocolo de Actuación en situaciones de violencia, maltrato, abuso sexual, acoso escolar y bullying en escuelas de educación básica del estado de Veracruz

Estadística: Se parte de los datos existentes relativos a cuántas escuelas de educación básica han implementado algún protocolo para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil, de tal forma que se contrasta esta hipótesis rechazando la hipótesis nula.

La Hipótesis Nula (H_0): Se verificará si las escuelas de educación básica han implementado algún protocolo para atender quejas y/o denuncias por

conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil y si ello ha mejorado el clima escolar de sana convivencia; Se verificará si las escuelas de educación básica no han implementado algún protocolo para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil y si ello ha mejorado el clima escolar de sana convivencia.

La hipótesis nula será entonces que no ha mejorado el clima escolar de sana convivencia en las escuelas que llevan a cabo un protocolo para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil y las que no lo llevan. La Hipótesis Alternativa (H_1): Se verificará ha mejorado el clima escolar de sana convivencia en las escuelas de educación básica que han implementado algún protocolo para atender quejas y/o denuncias por conductas de violencia, maltrato, acoso escolar, bullying y abuso sexual infantil y en las que no lo llevan no ha mejorado.

Conceptualización de las Variables

El siguiente párrafo contiene las dos variables: La influencia del protocolo de actuación en casos de maltrato escolar, violencia escolar, abuso sexual infantil y bullying (variable independiente) como factor de sana convivencia escolar y mejora de procesos (variable dependiente).

Población y Muestra

La Población son las Escuelas de Educación Básica del Estado de Veracruz. La Muestra son las Escuelas de Educación Básica de la Zona Xalapa.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Algunos datos necesarios para proceder a responder la interrogante de investigación es contar con fuentes Primarias y Secundarias, tales como los lineamientos de la Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia,

Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil del 2014 con su modificación en el 2015; de igual manera datos estadísticos del INEGI sobre violencia escolar, de igual manera datos de la Consulta Infantil realizada por el Instituto Federal Electoral, quejas en materia de derechos humanos en contra de la Secretaría de Educación de Veracruz, datos de SIPINA sobre violencia escolar, datos de Convivencia Escolar, datos de la Fiscalía General de la entidad de Veracruz que indiquen cuántas denuncias han llegado por violencia escolar, maltrato escolar, acoso escolar y bullying, datos del Instituto Estatal de Transparencia de cuántas escuelas de educación básica cuentan con algún protocolo e instrumentos para dar seguimiento a las quejas respectivas. Específicamente son los siguientes:

Documentos generados en las Escuelas de Educación Básica

Informe del Instituto Veracruzano de Accesos a la Información Pública

Informe de Quejas ante Comisión Estatal de Derechos Humanos

Informe de Quejas por maltrato, ASI, AE emitido por la SEV

Datos de Censo del INEGI sobre población infantil, maltrato infantil

Datos de Instituto Federal Electoral sobre Consulta Infantil

Observación directa

Encuestas

Convención sobre los Derechos del Niño (1989) Asamblea General de la ONU.

Comité de los Derechos del Niño (2001). Recomendaciones adoptadas.

Debate General sobre la violencia contra los niños en la familia y la escuela (2001) Informe sobre el 28º periodo de sesiones, CRC/C/11, p. 236, 237.

Referencias Bibliográficas

Campos Jasso, Erick Alejandro (2012) Corrientes de la Administración. Red Tercer Milenio. ISBN 978-607-733-085-1, Primera edición, pp.197.

Carpeta de Información Jurídica para la Atención de Quejas o Denuncias por Violencia, Maltrato, Acoso Escolar y Abuso Sexual Infantil (2014) SEV.

Constitución Política Mexicana (2017) Disponible en:
<https://www.juridicas.unam.mx/legislacion/ordenamiento/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos>

Debarbieux, E. (2003). School violence and globalization. Journal of Educational Administration, p. 582-602.

Díaz-Aguado, M. (2005). La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela. Psicothema 17(4): 549-558. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/727/72717402.pdf>.”

Duro, E., Dir. Editorial (2014). Guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración

de derechos en el escenario escolar. UNICEF, Buenos Aires. Impreso en Argentina, primera edición, octubre de 2014, pp.83.

Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (2014) ECOPRED.

Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación Inicial, Básica y Especial para Escuelas Particulares en el Distrito Federal, Incorporadas a la SEP (1995) p. 14.

Guía de orientación para la intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en el escenario escolar (2014) UNICEF, Buenos Aires. Impreso en Argentina, primera edición, pp.83.

Intebi, Irene, Osnajanzki, Norma (2003); Maltrato de niños, niñas y adolescentes, detección e intervención. Buenos Aires. Familia del Nuevo Siglo.

Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes (2014) DOF, México D.F., pp.99.

Maravert Alba, M.I. (2017). Pensamiento administrativo. Enfoque neoclásico, estructuralista y del comportamiento de la administración de la administración. Recuperado de <http://miscursos.iuv.edu.mx/course/view.php?id=204>

Ortega, R. y Mora-Merchán, JA. (2000) Violencia escolar: mito o realidad. Mergablum Edición y Comunicación. Sevilla.

Recomendación General Número 8 (2006) de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Datos del Autor:

Mtro. Juan Fidel Medina Martínez

E-mail: fidel_9@hotmail.com

Originario de Orizaba, Veracruz.

Académico:

Maestro en Gestión de la Calidad;

Especialista en Defensa Penal;

Licenciado en Educación Primaria;

Licenciado en Derecho.

Actualmente funge como Subdirector de

Escuela Primaria, Tutor de Educación

Superior, Consultor Generalista; Defensor

Social y Abogado.

Terminado en fecha:

1º de enero del 2019.

Xalapa, Veracruz