

Sistema de atención a reportes de violencia escolar en el Estado de México

Medina del Rasso, Africa Ruth Angelica

Sistema de atención a reportes de violencia escolar en el Estado de México
Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana, vol. 8, núm. 17, 2023
Red Construyendo Paz Latinoamericana, Colombia

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=668173277007>

DOI: <https://doi.org/10.35600/25008870.2023.17.0268>

©Revista CoPaLa, Construyendo Paz Latinoamericana



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Sistema de atención a reportes de violencia escolar en el Estado de México

Africa Ruth Angelica Medina del Rasso *
 Consejo para la Convivencia Escolar: Toluca, México,
 México
 africaramdr@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.35600/25008870.2023.17.0268>
 Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=668173277007>

 <https://orcid.org/0000-0003-1596-2483>

Recepción: 20 Julio 2022
 Aprobación: 20 Octubre 2022

RESUMEN:

El objetivo del presente artículo es, en un primer momento analizar las condiciones de violencia que se presentan al interior y periferia de las instituciones escolares, para después, evidenciar la necesidad de diseñar una propuesta de atención a reportes de violencia escolar en la entidad mexiquense, desde la cual se canalicen acciones por medio de diferentes instancias gubernamentales. La investigación documental es de corte cualitativo, comprende el periodo de 2016 al 2020, se emplearon técnicas de recolección de datos que permitieron registrar la realidad en torno a las diferentes líneas de atención a reportes de violencia en el Estado de México, mismas que se describen en matrices de datos. Como resultados preliminares, se presenta el proyecto de Centro de Atención para la Convivencia Escolar Mexiquense (CACEM).

PALABRAS CLAVE: Centro de atención telefónica, violencias, violencias escolares.

ABSTRACT:

The objective of this article is, at first, to analyze the conditions of violence that occur within and periphery of school institutions, and then to demonstrate the need to design a proposal for attention to reports of school violence in the Mexican entity, from which actions are channeled through different government agencies. The documentary research is qualitative, covering the period from 2016 to 2020, data collection techniques were used that allowed to record the reality around the different lines of attention to reports of violence in the State of Mexico, which are described in data matrices. As preliminary results, the project of Center of Attention for the Coexistence of Mexiquense School (CACEM) is presented.

KEYWORDS: Call centre, violence, school violence.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen múltiples formas de atender a reportes de violencia en el Estado de México, algunas de estas se realicen a través de call center o centros de llamada de atención telefónica, en las que se reciben quejas y reportes de acuerdo con la temática de atención.

Atender la violencia escolar es una tarea de todos los días, sin embargo, no se cuenta con un sistema que permita a la comunidad escolar (docentes, directivos, estudiantes, padres, madres o tutores), denunciar violencias que se hacen presentes dentro y en el entorno escolar.

Ante esta necesidad, resulta necesario diseñar una propuesta de atención a reportes de violencia escolar en la entidad mexiquense, desde la cual se canalicen acciones por medio de diferentes instancias gubernamentales para atender las necesidades específicas.

El presente artículo se divide en tres apartados, en el primero se describen los principales tipos de violencia que se manifiestan en las escuelas mexiquenses y que no son atendidas de manera adecuada, debido a que

NOTAS DE AUTOR

* El presente artículo cumple con los requisitos académicos y de publicación para la obtención del grado de Maestra en Ciencias para la Paz, establecidos en el acuerdo entre el Consejo para la Convivencia Escolar y la Universidad Mexiquense del Bicentenario.

no existe un sistema que dé seguimiento a los reportes de las escuelas en materia de violencia escolar. En el segundo apartado se describen en matrices de datos, los diferentes centros de atención telefónica que existen en el entidad mexiquense, durante el periodo de 2015 al 2020, con el propósito de evidenciar la necesidad de diseñar una centro de atención para la convivencia escolar. En el tercer apartado y a manera de discusión se presenta la propuesta del Centro de Atención para la Convivencia Escolar Mexiquense (CACEM).

DELIMITANDO EL MARCO CONCEPTUAL SOBRE LOS TIPOS DE VIOLENCIA

La OMS, define a la violencia “como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.” (OMS, 2003). La violencia puede estar vinculada a la parte interna del ser humano, desde las concepciones biológicas que involucran su desenvolvimiento social, y los aspectos de aprendizaje que mantiene en su medio (Carhuaz, O., Yupanqui, D., 2020)

Para Salazar-Mastache (2018), las violencias se dividen para su estudio en tipos, modalidades y formas. Dentro de los tipos de violencia, se encuentran la física, psicológica, estructural, cultural, simbólica, patrimonial y económica.

Violencia física

es aquella que involucra al cuerpo y a la fuerza física. En este tipo de violencia, se transgrede el espacio corporal de la otra persona sin su consentimiento y puede incluir, golpes, jalones, empujones, uso de armas, etc.

Violencia psicológica

Rodríguez, define la violencia psicológica, como una lesión que esté provocando una merma en la salud mental de la víctima que lo sufre. (Rodríguez, 2019)

Violencia estructural

definida como las formas sistemáticas en que un régimen impide que las personas alcancen todo su potencial, cuyos ejemplos históricos son el racismo institucionalizado y el sexismo laboral. (Wróbel, 2017).

Violencia cultural

se define como cualquier aspecto de una cultura susceptible de ser utilizado para legitimar la violencia... aquellos aspectos de la cultura, el ámbito simbólico de nuestra existencia (materializado en religión. Bourdieu, citado por Dávila, et al 2020, considera que, la violencia simbólica se utiliza para describir una relación social asimétrica donde el “dominador” ejerce violencia indirecta y no físicamente directa en contra de los “dominados”, los cuales no la distinguen claramente o son inconscientes de dichas prácticas en su contra, por lo cual “son cómplices de la dominación a la que están sometidos.

Violencia patrimonial

se refiere al daño de los bienes muebles e inmuebles, que suelen adquirirse en la sociedad conyugal, que hacen parte de la vida en pareja y ocupan un espacio físico o emocional, que representa un esfuerzo mancomunado o individual para su obtención, por ende, una inversión monetaria. Dañar estos recursos es un mensaje hacia la víctima y una agresión “material”, se identifican argumentos del agresor, que se manifiestan al atribuirse el rol de propietario sobre el patrimonio y, así mismo, el derecho de disponer sobre estos, anulando la facultad de decisión de la mujer. (Ríos, Arciniega & Delgado, 2020). régimen impide que las personas alcancen todo su potencial, cuyos ejemplos históricos más conocidos son el racismo institucionalizado y el sexismo laboral

Violencia económica

se presenta cuando el poder se ejerce sobre los demás con respecto al dinero o los bienes. Se desprende de ahí un concepto de dependencia que obliga a la otra persona a realizar u omitir actos por orden del victimario. Dentro de esta conducta se presentan acciones como las siguientes: control y manejo del dinero, las propiedades en general, de todos los recursos de la familia, dar menos dinero del necesario a pesar de contar con liquidez, manifestar que no hay dinero para gastos importantes de la otra persona por el simple hecho de coartar su actuar, gastar recursos o el patrimonio comunes sin consultar al otro, disponer del dinero de la víctima sin su consentimiento. (Caycedo, 2020)

Así mismo, Salazar-Mastache (2018), señala modalidades de la violencia, haciendo referencia a los ámbitos en los que la violencia se desarrolla, siendo estas las siguientes: social, familiar, psicoemocional, espiritual, laboral y docente, escolar, en la comunidad, institucional, sexual y feminicida.

Violencia familiar

es toda aquella que sucede dentro del núcleo de la familia, entre sus miembros y pueden darse varios tipos: física, psicológica, sexual, etc. La familia debe ser considerada como un espacio de reproducción cotidiana de las relaciones sociales jerárquicas más generales, en la que la violencia –como medio de dominación y control– no podría explicarse sin la tolerancia sociocultural a la violencia en general y a la de género en particular (Nazar, Salvatierra, Salazar & Solís, 2018).

Violencia laboral

es toda forma de agresión sistemática y reiterada de una o varias personas contra otra persona, incluso contra otras, en el medio de trabajo, constituida por una secuencia de acciones hostiles, degradantes o intimidatorias dirigidas específicamente a -o que tiene como resultado- romper sus redes de comunicación en el medio, aislándolo de su ambiente para reforzar su posición de dominio, jurídico y social, y al margen de la lesión concretamente alcanzada respecto a su salud física o psíquica. (Rivera, 2017).

Violencia sexual

es cualquier acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual u otro acto dirigido contra la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de su relación con la víctima, en cualquier ámbito. Comprende la violación, que se define como la penetración mediante coerción física o de otra índole, de la vagina o el ano con el pene, otra parte del cuerpo o un objeto. (OMS, 2017^a).

Violencia escolar

es aquella que se da en el contexto de las instituciones educativas, siendo el acoso escolar una de ellas. “Es un fenómeno que afecta a la juventud, comparte rasgos comunes de desequilibrio de poder, intencionalidad, reiteración, pero también muestra una especificidad a la hora de interpretar sus consecuencias y deducir la acción y el ámbito de intervención” (Martínez, Vergel & Zafra, 2016).

La violencia escolar se puede presentar de diversas formas como física, verbal, psicológica, a través de la exclusión social, conductas disruptivas en el aula e incluso mediante el uso de las tecnologías de la comunicación. (González y Gómez, 2020).

Lejos de pensarse que la escuela es un lugar donde los estudiantes conviven de manera pacífica, este espacio es el segundo en el que más violencias se presentan contra niñas, niños y adolescentes.

La institución educativa es el espacio donde los estudiantes pasan una gran parte de su tiempo, por lo que ésta es la encargada de promover una buena convivencia y una serie de valores como el respeto, la solidaridad, la inclusión o la tolerancia. (Muñoz et al., 2017).

Un estudio realizado por Pacheco Salazar (2018), evidenció que:

La existencia de débiles lazos de amistad entre el estudiantado y de fronteras difusas entre el juego y la violencia; asimismo, el rol que desempeñan los “enchinchadores” en la provocación de episodios de violencia escolar. Todos estos son elementos importantes que se vinculan con la interiorización de la violencia como una forma de diversión. Lo anterior, junto al arraigo a estereotipos tradicionales de género, revela una asimilación de mecanismos de desconexión moral y de desplazamiento de responsabilidad.

La violencia escolar es un problema que afecta el bienestar en todos los aspectos de los alumnos, siendo uno de ellos y no por eso el más importante el aprendizaje y su desarrollo, por lo que es necesario atenderlo de manera oportuna.

En la investigación realizada por Agüero Servin (2020), refiere que, con el conocimiento de que la violencia física, psicológica, sexual y la que se ejerce sobre las pertenencias, sucede en las escuelas, los estudios identificados mencionan poco el robo de ropa, comida, útiles escolares, dinero y, en general, las pertenencias personales de profesores y estudiantes. En caso de mencionarse se hace de manera que no se precisa o conceptualiza como violencia patrimonial.

Con los avances en las investigaciones, se han podido determinar diversas violencias que tienen lugar en las instituciones educativas.

1.1 Principales violencias escolares registradas en el periodo 2016-2020

Durante el periodo de 2016 al 2020, resultaba complicado reportar las violencias escolares, debido a que no existía un centro de atención dedicado a dicha función. Si bien existía una Red Interinstitucional encargada de atender aquellas violencias que se llegaban a presentar en las escuelas como “hechos aislados”. Es decir, violencias que salían del parámetro de lo común y que necesitaban de una atención especial y especializada, no se contaba con la atención oportuna y seguimiento a las violencias cotidianas.

A continuación, se presentan las principales violencias que existían en las escuelas en el periodo de 2016 al 2020, registrados por medio de la línea 800 01 64 667. Línea telefónica que se habilitó para atender reportes de violencia, pero, que no contaba con un proceso sistematizado para la atención y seguimiento.

Las violencias se muestran en tablas clasificadas por año fiscal.

TABLA 1
Reporte de violencias escolares 2016-2020

01 de enero al 31 de diciembre de 2016 /TIPO DE VIOLENCIA
Acoso escolar, Omisión por parte del director, Omisión por parte del maestro, Otro, Agresión entre compañeros, Agresión del maestro al alumno, Acoso sexual, Abuso sexual, Agresión del director al alumno, Agresión del director al padre de familia, Agresión del padre de familia al alumno dentro de la escuela y Agresión del personal de la escuela al alumno
01 de enero al 31 de diciembre de 2017/ TIPO DE VIOLENCIA
Acoso escolar, Omisión por parte del director, Omisión por parte del maestro, Agresión del maestro al alumno, Otro, Agresión entre compañeros, Agresión del director al alumno, Acoso sexual, Abuso sexual, Agresión del padre de familia al alumno dentro de la escuela, Agresión del director al padre de familia, Agresión del personal de la escuela al alumno, Agresión del alumno al maestro.
01 de enero al 31 de diciembre de 2018/TIPO DE VIOLENCIA
Omisión por parte del director, Acoso escolar, Omisión por parte del maestro, Agresión del maestro al alumno, Otro, Agresión entre compañeros, Abuso sexual, Agresión del director al alumno, Acoso sexual, Agresión del director al padre de familia, Agresión del padre de familia al alumno dentro de la escuela, Agresión del personal de la escuela al alumno, Agresión del alumno a personal de la escuela y Agresión del alumno al maestro
01 de enero al 31 de diciembre de 2019/TIPO DE VIOLENCIA
Omisión por parte del director, Acoso escolar, Otro, Agresión del maestro al alumno, Agresión entre compañeros, Omisión por parte del maestro, Abuso sexual, Acoso sexual, Agresión del director al alumno, Agresión del director al padre de familia, Agresión del alumno al maestro, Agresión del personal de la escuela al alumno, Agresión del alumno al director, Agresión del padre de familia al alumno dentro de la escuela, Agresión del padre de familia al director y Agresión del alumno a personal de la escuela
01 de enero al 31 de diciembre de 2020/TIPO DE VIOLENCIA
Otro, Omisión por parte del director, Acoso escolar, Agresión del maestro al alumno, Omisión por parte del maestro, Agresión entre compañeros, Acoso sexual, Abuso sexual, Maltrato escolar ➔ Maltrato escolar, Agresión del director al alumno, Conductas violentas ➔ Trato negligente, Agresión del director al padre de familia, Violencia sexual ➔ Abuso sexual, Agresión del alumno al maestro, Agresión del padre de familia al alumno dentro de la escuela, Violencia sexual ➔ Conductas sexuales inapropiadas, Agresión del alumno a personal de la escuela, Agresión del personal de la escuela al alumno, Conductas suicidas ➔ Ideación suicida, Conductas violentas ➔ Abuso de autoridad

Elaboración personal

El contenido de las tablas 1, 2, 3, 4 y 5 dejan al descubierto las principales violencias que se hacen presentes en las escuelas. Algo que vale la pena referir de esta investigación documental, es el orden de aparición de las violencias, cambiantes en cada año, debido a la realidad que se vivía.

Otro factor es el incremento de formas de violencia que hacen evidente la necesidad de creación de un sistema de atención y seguimiento a las violencias escolares. Violencias que fueron registradas, pero que, por falta de un proceso de atención adecuado, no logran ser del todo atendidas en tiempo y forma.

Atención telefónica a reportes diversos en el Estado de México

En este apartado se enlistan y describen en matrices de datos, las diversas atenciones telefónicas a reportes que por distintas circunstancias se generan en el Estado de México. El propósito de este apartado es que se evidencie la necesidad de creación de un call center para la atención a reportes de violencia escolar en la entidad mexiquense en el periodo de 2016 a 2020.

TABLA 2
Matriz de datos No. 1. Emergencias 911

Nombre	Emergencias 911
Línea telefónica	911
Objetivo	Homologar los distintos servicios de emergencia. La ciudadanía puede solicitar apoyo de: Secretaría de Seguridad, Policías Municipales, Fiscalía General de Justicia del Estado de México, Cruz Roja, Bomberos, Protección Civil, Sistema Nacional de Atención de Emergencias
Instancia	Secretaría de Seguridad del Estado de México
Proceso	La ciudadanía puede comunicarse al 911 desde equipos de telefonía fija y móvil, así como teléfonos públicos y sin saldo. Además, se podrán enviar mensajes de texto (SMS) sin costo alguno y serán atendidos en los Centros de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad, mejor conocidos como C5 de Toluca y Ecatepec, las cuales serán canalizadas de manera inmediata a las dependencias correspondientes.

Elaboración personal a partir de: Página Mi Portal Gobierno del Estado México

Este centro de atención telefónica tiene cobertura nacional, está dirigida a la ciudadanía en general y se denuncia “emergencias”, a pesar de que se pueden realizar denuncias de violencia escolar, estas no son atendidas directamente por la secretaría que la tiene a cargo, más bien se direcciona a la instancia que considere pertinente o bien al Consejo para la Convivencia Escolar.

TABLA 3
Matriz de datos No. 2. Denuncia anónima 089

Nombre	Denuncia anónima 089
Línea Telefónica	089
Objetivo	Recibir denuncias anónimas de quienes conocen de hechos que pudieran ser constitutivos de un delito
Instancia	Secretaría de Seguridad
Proceso	Una vez que el ciudadano es testigo o sospecha de algún ilícito informa a las autoridades del hecho, mediante una llamada anónima, se respeta la confidencialidad del usuario, se recaba la información necesaria y se proporciona un número de folio y se canaliza de manera inmediata a las autoridades correspondientes. El usuario con el número de folio puede ser seguimiento a su denuncia.

Elaboración personal a partir de: Página Mi Portal Gobierno del Estado México

La línea de denuncia está dirigida a la ciudadanía que tiene conocimiento de algún hecho delictivo, no atiende directamente violencia escolar, es una forma de captación, pero no lo atiende directamente, lo canaliza al Consejo para la Convivencia Escolar.

TABLA 4
Matriz de datos No. 3. Infracción Transparente

Nombre	Infracción Transparente
Línea telefónica	800 900 3300
Objetivo	Informar sobre las infracciones contenidas en el Reglamento de Tránsito del Estado de México, así como del sistema digital de infracciones o denunciar actos de corrupción o extorsión cometidos por agentes de tránsito.
Instancia	Secretaría de Seguridad
Proceso	La ciudadanía mediante llamada telefónica consulta cualquier duda relacionada con una infracción de tránsito o reporta actos de corrupción por parte de oficiales en el Estado de México.

Elaboración personal a partir de: Página Mi Portal Gobierno del Estado México

Esta línea telefónica, está dirigida a conductores y automovilistas, que quieran denunciar actos de corrupción o saber de infracciones automovilísticas, dejando de fuera completamente la violencia escolar.

TABLA 5
Matriz de datos No. 4. Atención a mujeres en situación de violencia

Nombre	Atención a mujeres en situación de violencia
Línea telefónica	800 10 84 053
Objetivo	Brindar atención a través de la línea telefónica a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia de género, en cualquiera de sus modalidades y tipos, proporcionando intervención en crisis, apoyo psicológico y asesoría jurídica de primer contacto.
Instancia	Secretaría de la Mujer
Proceso	Proporcionar atención oportuna y confidencial vía telefónica a personas en situación de violencia de género, enfocándose en sus necesidades específicas, ya sean psicológicas, jurídicas, informativas y/o de canalización a otras instancias de apoyo. Vinculando con servicios de emergencia en caso de requerirlo, así como a las Brigadas de Seguimiento y los Refugios para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

Elaboración personal a partir de: Página de la Secretaría de la Mujer

Esta línea telefónica, atiende la violencia, pero dirigida a mujeres, sus hija e hijos en situación de violencia de género, en cualquiera de sus modalidades y tipos.

TABLA 6
Matriz de datos No. 5. Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México

Nombre	Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México
Línea telefónica	070 dentro de territorio del Estado de México y 800 696 96 96 Estado de México y resto del país
Objetivo	Ofrecer a los mexiquenses y público en general una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada; atendido por personal capacitado
Instancia	Gobierno del Estado de México
Proceso	La ciudadanía vía telefónica solicita información gubernamental

Elaboración personal a partir de: Página del Gobierno del Estado de México

Esta línea de atención no está dirigida a atender violencia escolar, está dirigida a la ciudadanía en general, que requiera información gubernamental. Esta línea, proporcionaría el número telefónico del Consejo para la Convivencia Escolar.

TABLA 7
Matriz de datos No. 6. Servicio de Orientación Psicológica S.O.S.

Nombre	Servicio de Orientación Psicológica S.O.S.
Línea Telefónica	800 710 2496 y 800 221 31 09
Objetivo	Brindar información u orientación psicológica vía telefónica o chat a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, personal docente y público en general sobre diversas temáticas como: relaciones familiares, relaciones interpersonales, sexualidad, pareja, depresión, ansiedad, ideación suicida, métodos anticonceptivos, consumo de sustancias psicoactivas, embarazo, infecciones de transmisión sexual, bullying, orientación escolar y/o vocacional.
Instancia	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México
Proceso	La ciudadanía establece contacto telefónico para recibir apoyo de manera anónima y confidencial.

Elaboración personal a partir de: Página del DIFEM

Esta línea telefónica, a pesar de brindar información u orientación telefónica en el tema de acoso escolar, no es una línea que tenga como objetivo atender este tipo de violencia y canalizarlo a la estructura educativa para su atención, más bien ofrece el apoyo psicológico.

TABLA 8
Matriz de datos No. 7. Programa Integral de Universidad Saludable

Nombre	Programa Integral de Universidad Saludable
Línea telefónica	8007236391
Objetivo	Prevenir, detectar, canalizar o actuar sobre alguna situación.
Instancia	Facultad de Ciencias de la Conducta de la UAEMéx
Proceso	Vía telefónica, los usuarios solicitan apoyo en materia de atención de la salud mental.

Elaboración personal a partir de: Página de la Universidad Autónoma del Estado de México

Esta línea telefónica, no atiende directamente la violencia escolar, proporciona el apoyo como orientación psicológica y canaliza a las instancias correspondientes.

A partir de la diversidad de violencias escolares que se manifiestan al interior y en la periferia de las escuelas es evidente que se requiere de una propuesta de atención a reportes de violencia escolar en la entidad mexiquense, desde la cual se canalicen acciones de diferentes instancias gubernamentales para su atención, contención y seguimiento. Necesidad estatal que apremia para fomentar la convivencia en las escuelas.

CENTRO DE ATENCIÓN PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR MEXIQUENSE (CACEM) A MANERA DE DISCUSIÓN

El artículo 74 fracción IV de la Ley General de Educación, señala:

Las autoridades educativas, en el ámbito de su competencia, promoverán la cultura de la paz y no violencia para generar una convivencia democrática basada en el respeto a la dignidad de las personas y de los derechos humanos. Realizarán acciones que favorezcan el sentido de comunidad y solidaridad, donde se involucren los educandos, los docentes, madres y padres de familia o tutores, así como el personal de apoyo y asistencia a la educación, y con funciones directivas o de supervisión para prevenir y atender la violencia que se ejerza en el entorno escolar.

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

La línea 800 inició sus actividades en el año 2011, cuando el titular del Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, de esa administración, consideró la conformación de una estructura que atendiera los casos de “bullying”.

El 16 de febrero de 2012, el Dr. Eruviel Ávila Villegas, en ese entonces Gobernador Constitucional de la Entidad, al inaugurar el Primer Congreso Internacional Sobre Maltrato, Abandono Infantil y Convivencia Escolar: Prevención y Tratamiento, decidió impulsar la Red Interinstitucional conformada en el 2011 y ampliar su cobertura a todo lo referente a la violencia escolar no únicamente al bullying y anunció la línea gratuita 018000164667, para denuncias y orientación (Facultad de Ciencias de la Conducta, UAEMéx., 2012).

El 5 de marzo de 2015 se publica en Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo del Ejecutivo del Estado, por el que se crea el Programa de Convivencia Escolar de la Secretaría de Educación.

En diciembre de 2017 se crea de manera formal el CONVIVE, con la unión de tres áreas: Unidad de Género, Programa de Valores y el Programa de Seguro Escolar.

Para el año 2018, se contaba con una la línea 800 y con una Red interinstitucional conformada por 13 instancias del Gobierno, la cual tenía como sustento normativo el Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional para la Convivencia Escolar sin Violencia, el cual tiene como objeto establecer las bases mediante las cuales las partes, en el ámbito de su competencia, realizarán acciones para fortalecer la convivencia escolar y evitar el uso de la violencia en los planteles del Sistema Educativo Estatal. Para la realización del objeto se crea el Consejo Técnico, el cual estaba presidido por el Subsecretario de Educación Básica y Normal.

La línea 800 y la Red Interinstitucional para la Convivencia Escolar Mexiquense, funcionaban sino de manera aislada, no contaban con una sistematización que les permitiera cumplir con el objetivo de manera más eficiente y de acuerdo con las necesidades que en ese momento se requerían.

El área contaba solo con un aparato telefónico, que estaba ubicado en un lugar aparatado de las computadoras, los reportes se tomaban de manera manual, por lo que, al terminar la llamada telefónica con el usuario, los asesores regresaran a su lugar para requisitar el formato correspondiente en la computadora y hacer el proceso correspondiente.

Una vez concluido el proceso, se imprimía el formato de reporte y vía oficio, se enviaban los reportes que se recibían durante la semana, lo que provocaba un retraso en su atención. Además de enviarse de manera separada a la instancia de la Red Interinstitucional que correspondiera.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL PROYECTO DEL CACEM

Una vez que se valoraron las necesidades que presentaba el área, se determinó la necesidad de un proyecto de creación de un centro de atención telefónica, que amplíe y facilite la captación de reportes de violencia escolar, así como sistematizar el trabajo realizado por los asesores telefónicos, al contar con la infraestructura necesaria para realizar su trabajo. Fortaleciendo además el área al contar con asesores telefónicos debidamente

capacitados, para la recepción, canalización y seguimiento de las solicitudes y los reportes, en materia de prevención y atención de la violencia escolar.

La propuesta consistió en:

Determinar el “lugar físico” donde se establecería el centro de atención telefónica.

Para lo cual se contó con el apoyo de una arquitecta que a su vez era parte del equipo de trabajo, por lo que en función de lo que ya se tenía, se diseñó la siguiente propuesta:

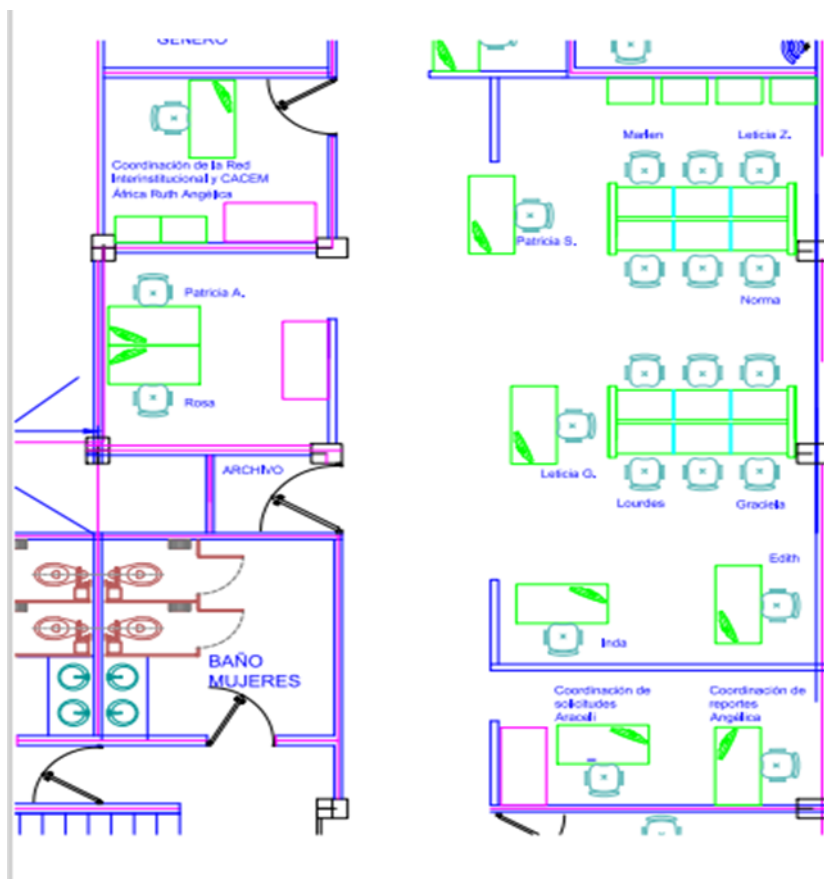


FIGURA 1
Distribución del área de trabajo
Elaboración Propia

Diseñar la estructura organizacional del call center: una coordinación general, cuyas funciones consistieron en coordinar las actividades realizadas directamente con las sub coordinadoras y ya no con cada uno de los asesores, diseñar los procedimientos de trabajo de la mano de las sub coordinadoras; una sub coordinación para reportes, responsable de los procesos de atención a reportes de violencias suscitadas en los planteles educativos, una sub coordinación para solicitudes, encargada de los procesos de canalización de las solicitudes realizadas por los usuarios para llevar a cabo actividades en materia de prevención de la violencia escolar y asesores telefónicos, encargados de la recepción de los reportes, subirlos al sistema y dar seguimiento hasta su conclusión.

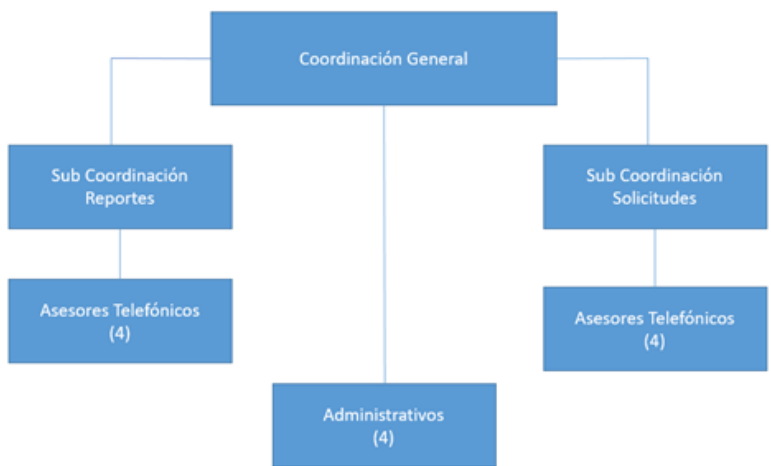


FIGURA 2
Organigrama del área de Trabajo
Elaboración Propia

Diseño de los procesos a seguir para la recepción de reportes y solicitudes, lo cual permitió al equipo de trabajo tener identificados los pasos a seguir en cada una de las actividades a realizar.

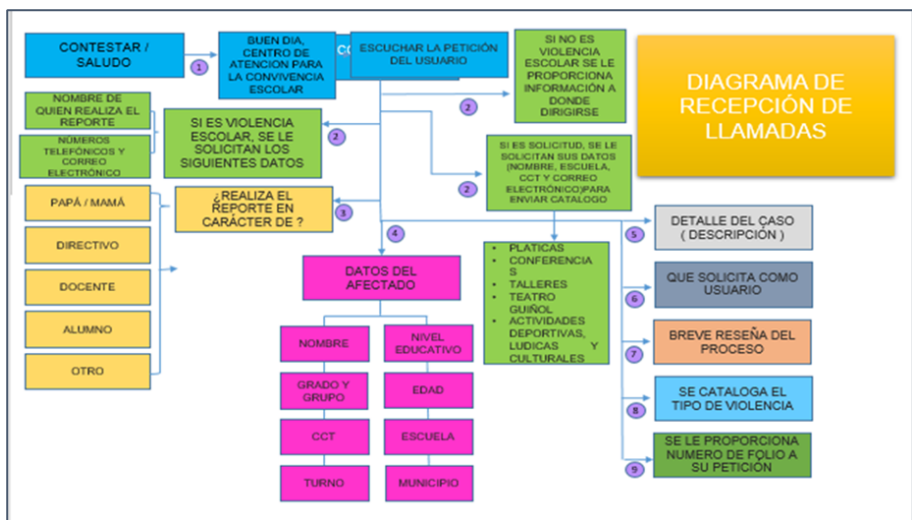


FIGURA 3
Diagrama de flujo para la recepción de llamadas
Elaboración propia

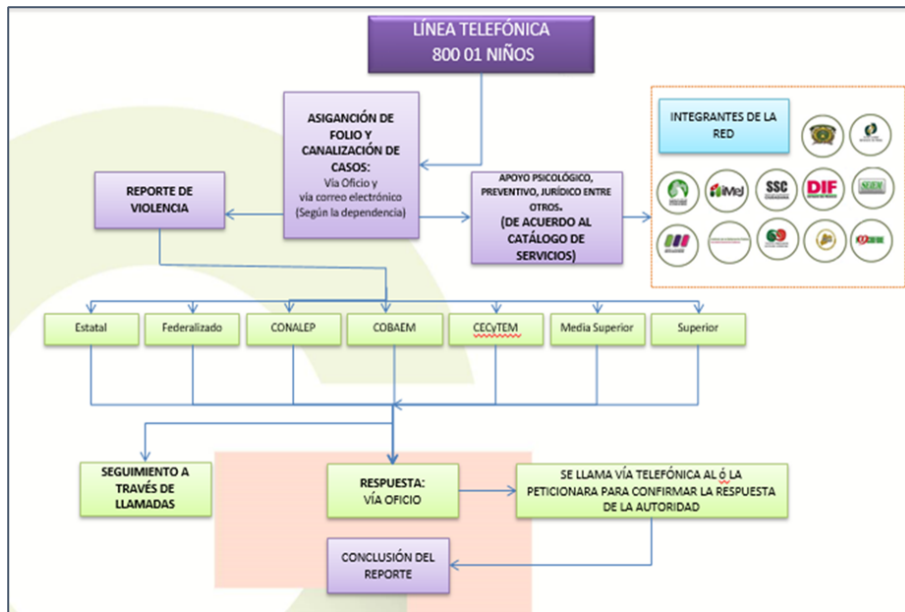


FIGURA 4
Diagrama de flujo para la atención de reportes.
Elaboración propia



FIGURA 5
Diagrama de flujo para la atención de solicitudes
Elaboración propia

Factibilidad del presupuesto. Se realizaron diversas propuestas de “gastos” a la Dirección General del Consejo para la Convivencia Escolar, para la adquisición de los “materiales” necesarios para la implementación del centro de atención telefónica.

- La Validación de resultados se llevó a cabo mediante la comparación de las bases de datos de recepción de reportes y solicitudes que se llevaban en el área, lo cual permitió darnos cuenta del aumento de reportes y solicitudes recibidos, con el avance de los años.

- La creación del centro de atención telefónica permitió la optimización de la captación de reportes y solicitudes en materia de atención y prevención de la violencia escolar.
 - El diseño de una “jerarquización de niveles” permitió la distribución de la carga laboral y la concentración de un tema de trabajo en cada uno de los grupos de trabajo creados.
 - La implementación del sistema (SIASE), permitió generar números consecutivos a cada una de las solicitudes captadas.
 - El diseño de un sistema para la concentración de los reportes, permitió la reducción en los tiempos de trabajo y la manera en que se venía realizando, ya que redujo el tiempo y los documentos elaborados en cada uno de los expedientes para dar seguimiento.
 - Al concentrar la información en el sistema, permitió contar con un respaldo de cada una de las acciones realizadas en cada uno de los folios generados, independiente a los expedientes electrónicos generados.
 - La implementación del centro de atención telefónica, considerando todos los elementos incluidos en el permitió una mayor captación de reportes, optimizar y facilitar el trabajo a los asesores, disminuyendo en ellos los factores de riesgo psicosocial, mejorar el ambiente de trabajo, proporcionar a los usuarios una atención oportuna y eficiente de los reportes de violencia escolar.

RECOMENDACIONES

- Implementar la captación de reportes a través de una página web
- Contar con otras líneas telefónicas, que permitan mayor atención de usuarios
- Contar con un espacio más amplio para las actividades realizadas en el centro de atención telefónica
- Proporcionar a los asesores telefónicos, “atención para liberar los riesgos psicosociales a que están expuestos en la realización de su trabajo”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carhuaz, O. y Yupanqui, D. (2020). *Violencia escolar y funcionalidad familiar en adolescentes con riesgo de deserción escolar*. Revista Científica de la UCSA, Vol. 7 No. 3 diciembre, 2020: 3-1310.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.03.003
- Caycedo, J. (2020). *Violencia familiar como estudio interdisciplinario*. Trabajo presentado como requisito para optar por el título de Abogado. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Dávila, L., Moreno, C., Arias, C., Vallejo, J., Fajardo, L., Rivera, L. & Durán, P. (2020). *Violencia Simbólica: Revisión de los Estudios que acuñan el concepto de América Latina (2009-2019)*. Universidad Católica de Colombia
- De Agüero Servín, Mercedes (2020, julio-agosto). La investigación acerca del acoso y violencia escolares en México. *Revista Digital Universitaria (rdu)*, 21(4).doi:http://doi.org/10.22201/cuaiced.16076079e.2020.21.4.2
- DIF-EDOMEX (2022). *Servicio de orientación psicológica*. Edomex. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=3fa230b8b7ffd01cJmldHM9MTY2NTk2NDgwMCZpZ3VpZD0yMGUzOTU4Zi03ZTU5LTYxYTEtMjEyZi04NWQxN2ZiMzYwODYmaW5zaWQ9NTE2MA&ptn=3&hsh=3&fclid=20e3958f-7e59-61a1-212f-85d17fb36086&psq=SERVICIO+DE+ORIENTACION+PSICOLOGICA+SOS+EDOMEX&u=a1aHR0cHM6Ly9kaWZlbS5lZG9tZXguZ29iLm14L3NlcnZpY2lvLW9yaWVudGFjaW9uLXBzaWNvbG9naWNhLWVNPuW&ntb=1>
- EDOMEX (2022). *Atención ciudadana*. EDOMEX. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=416d4e90becb63f8JmldHM9MTY2NTk2NDgwMCZpZ3VpZD0yMGUzOTU4Zi03ZTU5LTYxYTEtMjEyZi04NWQxN2ZiMzYwODYmaW5zaWQ9NTE2Ng&ptn=3&hsh=3&fclid=20e3958f-7e59-61a1-212f-85d17fb36086&psq=911+edomex&u=a1aHR0cHM6Ly9lZG9tZXguZ29iLm14L2VtZXJnZW5jaWVzXzkxMQ&ntb=1>

EDOMEX (2022). *Atención ciudadana*. EDOMEX.

EDOMEX (2022). *Centro de Atención Telefónica*. EDOMEX.

EDOMEX (2022). *Consulta Portal Público*. Edomex. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=3c554968e513a615JmltdHM9MTY2NTk2NDgwMCZpZ3VpZD0yMGUzOTU4Zi03ZTU5LTlyxYtEtMjEyZi04NWQxN2ZiMzYwODYmaW5zaWQ9NTE2Ng&ptn=3&hsh=3&fclid=20e3958f-7e59-61a1-212f-85d17fb36086&psq=i nfracci%c3%b3n+transparente+edomex&u=a1aHR0cHM6Ly9pbmZyYWNjaW9uZXMuZWRvbWV4Lm dvYi5teC8&ntb=1>

González, C.M. y Gómez, A. (2020). *Violencia escolar percibida en Educación Secundaria*. *Revista EA: Escuela Abierta*, 23, 19-27. <http://dx.doi.org/10.29257/EA23.2020.02>

Muñoz, F., Becerra, S., y Riquelme, E. (2017). *Elaboración y validación psicométrica del cuestionario de convivencia escolar para la no violencia (CENVI)*. *Estudios Pedagógicos*, 43 (3), 205-223. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000300012>

Nazar, A., Salvatierra, B., Salazar, S., Solís, R. (2018) *Violencia física contra adolescentes y estructura familiar: magnitudes, expresiones y desigualdades*. *Estudios Demográficos y Urbanos* vol. 33, núm. 2 (98), mayo-agosto, 2018, pp. 365-400 ISSN 0186-7210; e ISSN 2448-6515; doi: <http://dx.doi.org/10.24201/edu.v33i2.1650>

Organización Mundial de la Salud. (2017a). *Violencia contra la mujer. Violencia de pareja y violencia sexual contra la mujer*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Pacheco-Salazar, B. (2018). Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes. *Revista electrónica de investigación educativa*. 20 (1). 112-121. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100112&lng=es&tlng=es.

Rivera, A. (2017). *Tipología de la Violencia. Curso de Prevención de la Violencia en línea Módulo II. Fundación Nacional para el Desarrollo*. El Salvador.

Rodríguez, Irene (2019). *La violencia psicológica en la violencia de género*. Trabajo de fin de grado de derecho. Universidad Autónoma de Barcelona.

Salazar, I. (2018). *No todas las violencias escolares son Bullying, pero todas nos dañan*. Gobierno del Estado de México.

Secretaría de las mujeres-EDOMÉX (2022). *Atención a mujeres en situación de violencia mediante la línea Sin Violencia 800 10 84 053*. EDOMEX. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=ae7755071a74d649JmltdHM9MTY2NTk2NDgwMCZpZ3VpZD0yMGUzOTU4Zi03ZTU5LTlyxYtEtMjEyZi04NWQxN2ZiMzYwODYmaW5zaWQ9NTE4NQ&ptn=3&hsh=3&fclid=20e3958f-7e59-61a1-212f-85d17fb36086&psq=atenci%c3%b3n+a+mujeres+en +situaci%c3%b3n+de+violencia+edomex&u=a1aHR0cDovL3NlbnVqZXJlcy5lZG9tZXguZ29iLm14L2xp bmVhX2F0ZW5jaW9uX3Bvcl92aW9sZW5jaWE&ntb=1>

Tibaná-Ríos, Diana Carolina, Arciniegas-Ramírez, Diana Alejandra, & Delgado-Hernández, Ingrid Julieth. (2020). *Tipos y manifestaciones de la violencia de género: una visibilización a partir de relatos de mujeres víctimas en Soacha*, Colombia. *Prospectiva*, (30), 117-144. Epub December 30, 2020. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i30.8803>

UAEMEX (2022). *Programa Integral de universidad saludable*. UAEMEX. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=9e9f59cca5ab970aJmltdHM9MTY2NTk2NDgwMCZpZ3VpZD0yMGUzOTU4Zi03ZTU5LTlyxYtEtMjEyZi04NWQxN2ZiMzYwODYmaW5zaWQ9NTE2NA&ptn=3&hsh=3&fclid=20e3958f-7e59-61a1-212f-85d17fb36086&psq=programa+integral+de+universidad+saludable+uaemex&u=a1aHR0cDovL3d3dy5zaW VhLnVhZW1leC5teC9QR1NDL2luZGV4Lmh0bWw&ntb=1>

Wróbel, P. (2017). *Conferencia Johan Galtung y la Violencia Estructural / Organizacional*. Universidad Nacional autónoma de México.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Africa Ruth Angelica Del Rasso: Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX). Maestrante en Educación para la Paz por la Universidad Mexiquense del Bicentenario.

Diplomado en Prevención Integral de la Violencia y Acoso Escolar por la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX). Certificada en el Estándar de Competencia EC0217: Impartición de Cursos Formación del Capital Humano de manera Presencial Grupal. Actualmente me desempeño como Asesor Jurídico en la Coordinación General del Consejo para la Convivencia Escolar.