

# Protocolo para entender, prevenir y reducir la violencia entre pares en las instituciones educativas

## GUÍA BÁSICA



ALFREDO RUIZ  
Defensor del Pueblo

María Reyes  
Directora General de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos

Edward Ferrazza  
Director de Materias de Especial Atención

Elaborado por:  
María Helena Heredia Flores  
Yelena Alejandra Carpio Cuesta

Expertas asesoras:  
Alejandra Shatzki  
Geraldine Henríquez  
María Gabriela Castañeda

Validación de Contenidos:  
Escuela Comunitaria Luisa Goiticoa  
Unidad Educativa Armando Zuloaga Blanco  
Fundación Educacional Escuela Canaima  
Órganos del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes  
Defensorías Educativas de los estados: Amazonas, Anzoátegui, Apure, Barinas, Carabobo,  
Cojedes, Distrito Capital, Falcón, La Guaira, Lara, Mérida, Miranda eje metropolitano, Monagas,  
Sucre, Táchira y Trujillo

Ilustraciones:  
María Centeno

6658463012 Depósito legal: DC2016001699 / ISBN: 978-980-6648-41-8  
Edición: 6.000 ejemplares  
2022

Esta publicación contó con el apoyo técnico del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF.

El contenido de la publicación no refleja necesariamente las políticas u opiniones de UNICEF. MATERIAL DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA. Está permitida la libre copia, impresión, divulgación, distribución y uso de este material a condición indispensable de que se cite la fuente original y siempre que no se use con fines lucrativos.

# CONTENIDO

Presentación _____	3
¿Qué encontrarás aquí? _____	4
Seis razones para leer y usar esta guía _____	5
¿A quiénes se dirige esta guía? _____	7
¿Dónde puede ser útil? _____	8
¿Cómo usar esta guía? _____	9

## PRIMER APARTADO: CONCEPTOS BÁSICOS.

¿Qué es la violencia?. Factores que incrementan la violencia. ¿Qué es la violencia entre pares?. ¿Qué signos nos advierten que un niño, niña o adolescente pudiera estar siendo agredido o agredida por sus pares?. ¿Qué factores favorecen un desenlace positivo de los conflictos?. La violencia es distinta a... Formas que adopta la violencia entre pares. ¿Quiénes se ven involucrados o involucradas en los actos de violencia entre pares?.

11

## SEGUNDO APARTADO: PREVENCIÓN.

¿Cómo prevenimos la violencia entre pares?. Acciones y dinámicas cotidianas que promueven la convivencia respetuosa. Mecanismos de resolución de conflictos. ¿Qué implica una cultura democrática en las instituciones educativas?. Construir un acuerdo de convivencia escolar. Promover un plan estudiantil para la prevención de la violencia.

29

## TERCER APARTADO: ABORDAJE.

¿Cómo actuar ante casos concretos?. Pautas de actuación frente a las personas involucradas en la violencia. Cuando los actos de violencia provenientes de adolescentes entre 14-17 años sean hechos punibles.

45

## CUARTO APARTADO: SEGUIMIENTO.

¿Para qué nos sirve este registro?. ¿Cómo podemos hacerlo?. Propuesta de planilla.

57

## QUINTO APARTADO: MARCO JURÍDICO.

¿Qué dice la ley?. Principios que deben orientar la prevención, el abordaje y el seguimiento. Principios y valores de la educación venezolana. Algunos derechos frecuentemente vulnerados en caso de violencia entre pares. Participación de los niños, niñas y adolescentes en la construcción colectiva de un clima para la convivencia escolar. Derechos de los niños, niñas y adolescentes que se deben tener especialmente en cuenta durante el abordaje y el seguimiento de los casos de violencia entre pares. Responsabilidades de los niños, niñas y adolescentes asociadas al buen clima escolar. Otras normas a tomar en cuenta.

65

DOCUMENTOS DE CONSULTA _____	72
------------------------------	----

REFERENCIAS _____	73
-------------------	----



# PRESENTACIÓN

El Protocolo que tienen frente a ustedes integra un conjunto de herramientas conceptuales y prácticas que ponemos a disposición de cada docente, con la intención de apoyar su importante labor en la progresiva transformación del sistema educativo venezolano; un sistema educativo a favor de la realización de los derechos humanos, a favor de la vida plena, a favor de la paz, la libertad y la felicidad.

Esperamos que lo lean con detenimiento y que encuentren en sus páginas ideas o estrategias útiles para crear un buen clima escolar y para enfrentar y disminuir los episodios de violencia entre estudiantes. Cada página ha sido escrita bajo la supervisión de la Defensoría del Pueblo, gracias a un estricto proceso de investigación y validación, con el apoyo técnico-financiero de UNICEF, con el aval de Ministerio del Poder Popular para la Educación y de los órganos del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes. Es, por lo tanto, un documento que tiene una visión holística del fenómeno de la violencia escolar entre pares y que, de ser usado con entusiasmo, responsabilidad y perseverancia, logrará su objetivo.

Es un compromiso de la Defensoría del Pueblo, de todo el Estado, de las educadoras y educadores, de los niños y las niñas, de los ciudadanos y ciudadanas venezolanos erradicar todo tipo de violencia, promoviendo siempre la vida, la paz y el diálogo como único camino en la resolución de conflictos, hacia el goce pleno y efectivo de todos los derechos humanos de todas las personas.

**ALFREDO RUIZ ANGULO**

***Defensor del Pueblo***

República Bolivariana de Venezuela



Conceptos que te ayudarán a entender el fenómeno de la violencia entre pares en las instituciones educativas.



Herramientas para actuar frente a la violencia entre pares. (Nos referimos específicamente a la violencia entre estudiantes)

## ¿QUÉ ENCONTRARÁS AQUÍ?

Ideas para prevenir la violencia y mejorar el clima escolar.



Mecanismos de seguimiento a los casos concretos.



# SEIS RAZONES PARA LEER Y USAR ESTA GUÍA

## 1

La violencia, incluso cuando no somos sus víctimas directas, nos afecta negativamente tanto en el plano individual como en el colectivo. Por la gravedad de sus efectos, **la violencia es catalogada como un problema de salud pública** por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

## 2

La violencia en la institución educativa **reduce el rendimiento de los y las estudiantes, así como el del personal docente**. También incide en el abandono escolar. Esto incrementa las posibilidades de perpetuar la pobreza, el analfabetismo, la asimetría de poder e incluso la mortalidad temprana.

## 3

En la mayoría de las instituciones educativas no existen procedimientos para prevenir la violencia entre pares<sup>1</sup>. Cuando se presentan casos, los maestros, maestras, estudiantes o responsables actúan según su parecer, estado de ánimo y sentido común, casi siempre desde el paradigma autoritario<sup>2</sup> **¡Podemos hacerlo mejor!**

1 Un estudio sobre convivencia y disciplina escolar realizado en Venezuela revela que todas las instituciones educativas estudiadas que sirvieron de muestra contaban con reglamentos disciplinarios. Sin embargo, en ninguno se prevén estrategias o correctivos pedagógicos preventivos ni tampoco para promover el derecho al buen trato y a la igualdad o no discriminación (UNICEF, MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION, *Estudio sobre Convivencia y Disciplina Escolar*, Venezuela, 2014).

2 Asociado al viejo paradigma tutelar del menor.

# 4

Las instituciones educativas son espacios influenciados por lo que ocurre en la sociedad y en las familias que integran la comunidad escolar... Al mismo tiempo son espacios dinámicos con influencia en las familias y la sociedad. Siendo así, en las comunidades escolares tenemos **el desafío de construir y ensayar mecanismos para alcanzar la convivencia respetuosa en la diversidad.**

# 5

La violencia lesiona la integridad personal, el honor y reputación, el libre desarrollo de la personalidad de los niños, niñas y adolescentes que la sufren. Es decir, **la violencia entre pares es un asunto de DERECHOS HUMANOS**, que debe ser afrontado por la familia, el Estado y la comunidad escolar<sup>3</sup>. Esta responsabilidad es ineludible: es un mandato legal y constitucional.

# 6

**¡Este protocolo está lleno de buenas ideas para que, entre todas y todos, reduzcamos al mínimo la violencia entre pares!**

<sup>3</sup> UNICEF, MINISTERIO DE EDUCACIÓN, PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, *Por qué, Cuándo y Cómo Intervenir desde la Escuela ante el Maltrato y la Adolescencia. Guía conceptual. Maltrato infantil*, Argentina, Unicef, 2011.



# ¿A QUIÉNES SE DIRIGE ESTA GUÍA?

**Al personal directivo, coordinador, docente y de apoyo psicosocial de la comunidad educativa**

**Eso sí:**

Su implementación requiere la participación activa de la comunidad escolar en pleno, así como del apoyo de los órganos del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes.

# ¿DÓNDE PUEDE SER ÚTIL?

En todos los centros e instituciones de **educación primaria, media general y media técnica**, de todas las modalidades del sistema de educación básica

## ¡Claro!

Será más efectiva en la medida que sea ajustada a las características particulares de la institución educativa.

Por ejemplo:

Es probable que las instituciones educativas en los estados fronterizos requieran enfatizar la comprensión y abordaje de la discriminación por motivos de origen étnico o nacional.

# ¿CÓMO USAR ESTA GUÍA?

Se propone abordar la violencia entre pares en **tres fases destinadas a la prevención, el abordaje y el seguimiento**. La aplicación de cualquiera **de ellas no supone la finalización** de otra, aunque lo más conveniente es que las actividades para la prevención sean priorizadas.



## Cuenta con 5 apartados

### **1** CONCEPTOS BÁSICOS

Expone nociones básicas y útiles para comprender la violencia como fenómeno complejo; nos ayuda a distinguir entre ésta y los conflictos o las bromas, pues, en la realidad, la frontera que los divide puede ser difícil de reconocer. Asimismo, ofrece información sobre las personas involucradas y sus roles; las distintas formas en que se expresa la violencia; y finalmente, las señales de alerta y los factores de protección que debemos atender para el manejo óptimo de cada caso concreto.

### **2** PREVENCIÓN

Promueve una cultura democrática y responsable en las instituciones educativas, a través de acciones concretas y continuas. En este apartado encontraremos:

- ✓ Mecanismos de resolución de conflictos;
- ✓ Propuestas para la creación colectiva de un acuerdo para la convivencia escolar;
- ✓ Ideas dirigidas al Consejo Estudiantil y al Consejo Docente.

También se proponen acciones cotidianas concretas que abonan un buen clima escolar.

### **3** ABORDAJE

Nos indica cuándo, cómo, dónde, por qué y con qué fin abordar casos concretos. Además ofrece pautas sobre qué hacer frente a cada una de las personas involucradas (quien sufre el ataque, quien lo propina, sus padres, madres, representantes o responsables, las espectadoras y espectadores).

### **4** SEGUIMIENTO

Nos permitirá saber si el abordaje fue adecuada o en qué forma podemos reencauzarlo. También nos permite identificar mecanismos que hayan sido aplicados con éxito y llevar un registro objetivo de los casos de violencia que tienen lugar en nuestra comunidad escolar. Para lograr este propósito se propone un formato de planilla de registro de casos. Con la información que éstas provean podríamos saber las tendencias en los tipos de conflictos, periodos del año en que se incrementan o decrecen, grupos vulnerables, predisposiciones según grupo etario, entre otras. Conocer estos detalles, nos permitirá abordar los asuntos medulares del problema y facilitará la tarea de erradicar la violencia entre pares

### **5** MARCO JURÍDICO

Encontraremos las normas que son aplicables a la violencia entre pares: los derechos y responsabilidades de los niños, niñas y adolescentes, las obligaciones de la comunidad escolar y los órganos o instituciones públicas a los que debes reportar la comisión de presuntos hechos punibles.

# 1

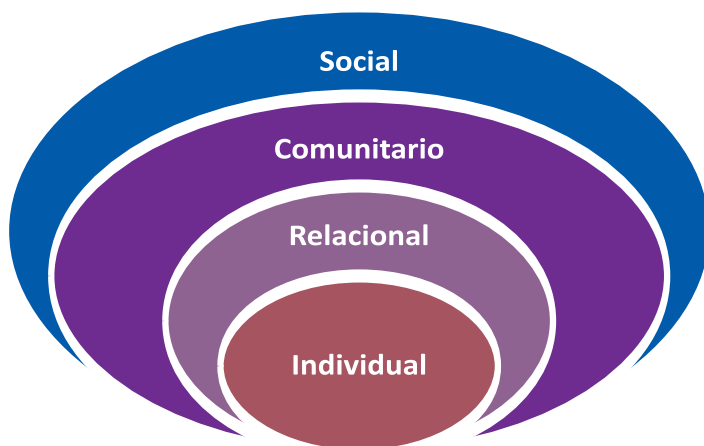
## PRIMER APARTADO CONCEPTOS BÁSICOS



# ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA?

“La violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”<sup>4</sup>

Es un problema con múltiples causas y consecuencias. La Organización Mundial de la Salud explica los principales factores que incrementan las probabilidades de hechos violentos utilizando el **modelo ecológico**:



\* Son factores genéricos y estructurales de la sociedad, que dan forma a las normas sociales y culturales.

\* Se presentan en la institución educativa, el edificio, el barrio, la comunidad.

\* Están asociados a las relaciones más cercanas: las mantenidas con la familia, amistades, compañeros y compañeras de clase. Las relaciones continuas agresivas influyen en las posibilidades de que un niño, niña o adolescente se convierta en víctima o perpetrador de hechos de violencia.

\* Obedecen a factores biológicos y de la historia personal.

<sup>4</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *Resumen, Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud*, Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2002, p. 5.

## Factores que incrementan la violencia

### Nivel social

---

- La reafirmación del patriarcado, es decir, la dominación masculina sobre mujeres, niños y niñas.
- La desigualdad entre grupos.
- La justificación del uso excesivo de la fuerza policial.

### Nivel comunitario

---

- Escasa o nula cohesión social.
- Bajo apoyo comunitario.
- Estigmatización y exclusión de actividades sociales.
- Falta de reglas y límites claros en la institución escolar, relaciones poco afectivas, indisciplina.

### Nivel relacional

---

- Desintegración, baja cohesión y estrés familiar, disciplina coercitiva.
- Pertenencia a grupos involucrados en actividades riesgosas (comportamiento trasgresor, consumo de drogas).

### Nivel individual

---

- Baja capacidad de resolución de conflictos.
- Antecedentes de comportamiento agresivo o de haber sufrido maltrato.
- Frustración, ansiedad y depresión.
- Trastornos psicológicos o de la personalidad.
- Toxicomanía.

# ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA ENTRE PARES?

Son acciones u omisiones intencionales y agresivas que pueden causar daños físicos, emocionales o psicosociales. Son ejercidas y sufridas por uno o más niños, niñas o adolescentes.

La violencia entre pares puede ser eventual o reiterada. En este último caso, también se le llama acoso, chalequeo o bullying y tiene como agravante que quien la padece se encuentra en desventaja y no sabe cómo manejar la situación.

La violencia entre pares, cuando es reiterada, es usualmente expresión de discriminación por razones de edad, fuerza física, apariencia, orientación o identidad sexual, discapacidad, condición socioeconómica, origen étnico, entre otras.



# ¿QUÉ SIGNOS NOS ADVIERTEN QUE UN NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE PUDIERA ESTAR SIENDO AGREDIDO O AGREDIDA POR SUS PARES?

- » Cambio de hábitos: Se aísla, se niega a ir en el transporte escolar, se queda en el salón durante el recreo, busca la compañía de una persona adulta para ir a lugares a los que antes iba solo o sola.
- » Es ignorado o ignorada por sus pares al momento de formar equipos.
- » Cambios de ánimo: Está irritable, muestra introversión, angustia, depresión, empieza a tartamudear, pierde confianza en sí mismo o en sí misma.
- » Cambios en la dinámica alimenticia: Pierde o sube mucho de peso repentinamente, pierde el apetito, come compulsivamente, manifiesta que ha perdido o le han quitado la merienda o el dinero.
- » Su ropa o pertenencias aparecen destrozadas sin explicación.
- » Tiene moretones, heridas o cortes inexplicables.
- » Empieza a amenazar o a agredir a otros niños o niñas menores que ellos o ellas.
- » Rehúsa decir por qué se siente mal e insiste en que no le pasa nada. Da excusas extrañas para justificar todo lo anterior.
- » Frecuentemente dice que se siente mal. Quiere irse de la escuela o falta con mayor frecuencia.
- » Comienza a descuidar sus deberes escolares.
- » Pierde repentinamente interés por actividades que le solían gustar.

## ¡Recuerda!

Aunque no tengas plena seguridad, informa al personal directivo o departamento de orientación, sobre los signos que has observado.

Tu acción a tiempo puede evitar que la situación se torne más grave.

La violencia reiterada entre pares se puede identificar a través de estas señales, siempre que se presenten asociadas entre sí o repetidas en el tiempo, por lo tanto no deben analizarse en forma aislada.

# ¿QUÉ FACTORES FAVORECEN UN DESENLACE POSITIVO DE LOS CONFLICTOS?

Todas aquellas condiciones del niño, niña o adolescente o de su entorno que reducen las probabilidades de violencia y **facilitan la resolución de los conflictos. Es importante observarlas, reconocerlas y aprovecharlas:**

- » Personal docente sensible e informado.
- » Actitud receptiva, atenta y cariñosa frente a los niños, niñas o adolescentes, por parte de las personas adultas que laboran en la escuela.
- » Comunicación fluida entre la escuela y la familia. El padre, la madre, representantes o responsables forman parte activa de la comunidad educativa.
- » Relaciones armónicas en el seno familiar del niño, niña o adolescente.
- » Habilidades del niño, niña o adolescente para expresarse y para el manejo asertivo de conflictos.
- » Que el niño, niña o adolescente cuente con varios amigos y amigas.
- » Participación del niño, niña o adolescente en actividades alternativas a la escuela: deportivas, recreativas, culturales, comunitarias, entre otras.
- » Disponibilidad de personal e infraestructura, para el apoyo y atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- » Cultura escolar de respeto a la diferencia.

Si al leer estos factores de protección, te parece que ninguno o muy pocos están presentes en tu institución educativa, considera fijarte la meta de comenzar a promoverlos, junto a otros y otras docentes y estudiantes.

# LA VIOLENCIA ES DISTINTA A...

## ...LOS CONFLICTOS

Los conflictos surgen ante la oposición de intereses o posiciones divergentes entre dos o más personas, de tal modo que se ven involucradas emotiva y sentimentalmente en la situación.

Los conflictos son inherentes a nosotros y nosotras como seres gregarios. Pueden resultar en relaciones fortalecidas e individuos con mejores herramientas para gestionar la adversidad, las diferencias y, en general, la habilidad para convivir.

**¡Veamos y tratemos los conflictos como oportunidades!**

CONFLICTOS	VIOLENCIA ENTRE PARES
Son situaciones inevitables, propias de la convivencia, que para su resolución requieren la toma de decisiones.	Son situaciones evitables, derivadas de conflictos patentes, latentes o crónicos inadecuadamente gestionados.
En el conflicto no se presenta, necesariamente, la intención de dañar o maltratar al otro.	La conducta de quien agrede se caracteriza por la intencionalidad de destruir, herir, coaccionar o atemorizar a otra persona.
Pueden derivar en el fortalecimiento de las relaciones entre las personas involucradas e incluso, de la convivencia en general.	La violencia atenta contra la dignidad de quien la sufre y puede acarrearle consecuencias muy negativas a corto, mediano y largo plazo. También deja secuelas negativas en el grupo y en la misma persona que agrede.
Puede ocurrir entre personas adultas, niños, niñas y adolescentes y entre individuos de estos grupos, con o sin asimetría de poder.	Está marcada por la asimetría de poder, aún cuando el poder de quien agrede sea solo aparente.
Entran en juego las habilidades para el manejo de las emociones, sentimientos e intereses, tanto suyas como de las otras partes del conflicto. Puede dar lugar al desarrollo y profundización de la convivencia.	Evidencia la carencia de herramientas para expresar y manejar adecuadamente sentimientos, necesidades e intereses.

# LA VIOLENCIA ES DISTINTA A...

## ...LAS FALTAS DISCIPLINARIAS

La violencia de un niño, niña o adolescente contra otro u otra no puede ser reducida únicamente a una falta disciplinaria.

Aplicar una “sanción” es insuficiente para garantizar la resolución del problema; por el contrario, es probable que los casos de violencia continúen, adopten nuevas expresiones o se agraven si no se abordan los factores subyacentes.

## ... LAS BROMAS O JUEGOS

**Diferenciar el juego y las bromas de la violencia entre pares requiere valorar:**

- » La intencionalidad de quien “hace la broma”. Si subyace la intención de causar daño es violencia.
- » La asimetría de poder. Si quien es objeto del chiste se encuentra en desventaja, deja de ser gracioso.
- » La manera en que lo vive su “destinatario”: si a él o ella NO le causa gracia genuinamente, ¿Cómo logras saberlo? ¡pregúntale! y observa su lenguaje corporal.
- » Consecuencias para quien sufre el ataque. Si la broma tiene por objeto o resultado la exclusión, el daño físico o psicológico de la víctima, es violencia.

# FORMAS QUE ADOPTA LA VIOLENCIA ENTRE PARES

La violencia entre pares se puede expresar en acciones u omisiones. Es decir, puede adoptar diferentes formas:

- unas explícitas, por lo tanto, fáciles de detectar y sobre las cuales la mayoría estará de acuerdo en que son formas de violencia.
- Hay otras menos evidentes, por ejemplo, la generación de condiciones para que otros u otras estudiantes ejecuten la acción u omisión ofensiva.

Analicemos las formas de violencia, para ser capaces de identificarlas y actuar frente a ellas:

## DESDE LA MIRADA DE LOS Y LAS ESTUDIANTES

La burla o el rechazo a la figura corporal es la forma de violencia más frecuente, seguida de la exclusión planificada del grupo y las burlas de contenido sexual.\*

\* UNICEF Y MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN, *Estudio Nacional Sobre Violencia Contra los Adolescentes en los Entornos de la Familia, la Escuela y la Comunidad*, Caracas, Unicef, 2010. Pág. 80.

## Violencia física

Son las acciones intencionales que causan un daño corporal o material a quien la sufre. Incluye golpes, patadas, empujones, escupitajos, tirones de cabello, mordiscos, encerrar o confinar a un espacio, impedir el paso y cualquier agresión que atente contra la integridad corporal o libre desenvolvimiento de un compañero o compañera.

También incluye acciones humillantes como bajar los pantalones y formas indirectas como esconder, romper, hurtar, robar o destruir de cualquier forma las pertenencias de alguien, e incluso, las cosquillas en exceso. Es la forma de violencia más fácil de detectar.

### No tengas dudas de que EXISTE violencia cuando un o una estudiante:

Es excluido o excluida de los juegos o actividades de clase o su participación es limitada, condicionada o sabotada sobre la base de estereotipos discriminatorios o cuando se ponen de acuerdo para ignorarlo o ignorarla y hacer como si no estuviera.

## Violencia emocional

Son las acciones u omisiones dirigidas a atacar la autoestima. Se expresa claramente en insultos, burlas, rumores, apodos, amenazas, descalificaciones, ridiculización, prohibiciones, condicionamientos, intimidaciones, chantajes,

humillaciones, comparaciones destructivas, así como en formas menos evidentes como silencios, descuidos, indiferencia, abandono, actuar como si fuera transparente, cartas o notas groseras u ofensivas, grafitis, dibujos de la víctima o su familia, entre otras.<sup>5</sup>

Quien sufre la agresión siente ansiedad, miedo, soledad, malestar e inseguridad personal; sufre una alteración autocognitiva y autovalorativa, lo que no solo daña su autoestima, también puede dejar graves secuelas en otras esferas psíquicas (como la cognoscitiva, conductual, afectiva y social).

Como suele pasar desapercibida para quienes no la sufren, esta forma de violencia se encuentra muy difundida y arraigada y es, por tanto, difícil de erradicar. Requiere entonces nuestra especial atención y censura.

## Ciberacoso

Quien agrede se vale de los medios electrónicos o redes virtuales para atacar, difamar, descalificar, humillar u hostigar a alguien. Muchas veces creen que el anonimato les protege.

Puede incluir fotomontajes del cuerpo, del rostro o del escenario de una imagen,

<sup>5</sup> SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, GOBIERNO FEDERAL, ESTADOS UNIDOS DE MÉXICO, *Guía del taller: prevención de la violencia o maltrato entre pares*, Distrito Federal, México, Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana, 2012.

acoso sexual<sup>6</sup>, difusión de imágenes o comunicaciones privadas, chantajes, burlas acerca de características físicas, comportamiento, identidad sexual o condición especial de quien sufre la agresión, destrucción de sus datos personales e incluso la sustitución de su identidad. Estos mensajes suelen generar comentarios despectivos y burlas en cadena.

Se trata de una forma de violencia con el potencial de trascender las fronteras de un país y de perseguir a quienes la han sufrido, incluso después de culminar sus estudios. Ello debido a que las agresiones en redes sociales, mensajería instantánea, grupos o foros virtuales, correos electrónicos son muy difíciles de eliminar.

El ciberacoso puede llegar a encuadrar en hechos descritos como delitos por la Ley. Por ejemplo, la difamación, la injuria y la pornografía infantil. En otros casos, el ciberacoso allana el camino para la fácil comisión de delitos como la apología a la violencia, la inducción al suicidio, entre otros.

---

<sup>6</sup> Para comprender el acoso, podemos tomar como referencia la definición prevista en la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Según esta Ley el acoso es: "...la solicitud de cualquier acto o comportamiento de contenido sexual, para sí o para un tercero, o el procurar cualquier tipo de acercamiento sexual no deseado que realice un hombre prevaleciendo de una situación de superioridad laboral, docente o análoga, o con ocasión de relaciones derivadas del ejercicio profesional, y con la amenaza expresa o tácita de causarle a la mujer un daño relacionado con las legítimas expectativas que ésta pueda tener en el ámbito de dicha relación."

### *¿Por qué el Ciberacoso debe ser abordado por la institución educativa?*

1. Porque es una agresión que atenta contra los derechos del niño, niña o adolescente. Por mandato de Ley, el personal docente y directivo es corresponsable de su protección.
2. Porque suele involucrar a varias personas dentro del recinto escolar, lo que lo convierte en el espacio idóneo para alcanzar una solución integral.
3. Porque ignorarlo agrava el problema, con efectos negativos en el clima escolar, el rendimiento del estudiantado e incluso del personal docente.
4. Porque, según el Estudio Nacional sobre Violencia contra los Adolescentes en los Entornos de la Familia, la Escuela y la Comunidad (2010), el chantaje con videos o fotos causa el 20% de los episodios de violencia escolar.

## **Violencia sexual**

Toda acción que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de las y los estudiantes. Incluyen las miradas o palabras lascivas, hostigamiento, tocamientos, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, los besos obligados, exhibición y la exposición forzada a material pornográfico.

Asimismo, el uso denigrante de la imagen de las y los estudiantes, que ridiculicen su cuerpo. También abarca las ofensas verbales o físicas destinadas a desprestigiar a una compañera o compañero, porque no quiere aceptar una relación con el autor o autora de las agresiones u otro, o con otra persona.

## Violencia de género

Se trata de cualquier forma de violencia (física, psicológica, sexual y emocional), que se basa en el sexo o en la orientación sexual -real o supuesta- de quien sufre los ataques.

Quien agrede se siente con derecho a excluir, castigar, fastidiar, degradar a un compañero o compañera porque es mujer o porque “es” homosexual, bisexual, intersexual, transgénero.

La violencia de género se escuda en una serie de prejuicios, transmitidos de generación en generación, basados en el falso supuesto de la inferioridad femenina. Esto da pie a que la violencia sea justificada socialmente o inadvertida.

### Reconozcamos ejemplos cotidianos:

- Los “chistes” sobre la incapacidad de las niñas o las adolescentes de realizar determinadas actividades (refuerzan estereotipos y desalientan la acción de la persona agredida).
- La exclusión de actividades o juegos por estos motivos.
- La asignación de tareas de cuidado y roles de espectadoras pasivas a las niñas y las adolescentes.

El **noviazgo** merece especial atención desde esta perspectiva, pues la institución educativa es uno de los espacios donde surgen los primeros experimentos de pareja y donde, en muchos casos, las mujeres y hombres aprenden a “naturalizar” las relaciones desiguales y con abuso de poder.

Algunas de las formas de abuso emocional (violencia) comúnmente interpretadas como formas de “amor” son: las expresiones frecuentes de celos, control sobre la ropa y las personas con las que se relaciona la adolescente, manipulación para que haga lo que él quiere, uso del “humor” dañino y repentino, burlas sobre el aspecto físico y logros de ella.

Estas actitudes menoscaban el libre y autónomo desenvolvimiento de la adolescente, merman su autoestima, la aíslan y suelen ser el inicio de un espiral violento. Con frecuencia, más adelante surgen las “bofetadas-caricias”, tapar la boca sorpresivamente, las sacudidas por hombros y brazos, bofetadas fuertes...<sup>7</sup>

**Dejar pasar estas formas de violencia es validarlas; a la vez que se contribuye a reforzar las desigualdades, los roles y estereotipos entre hombres y mujeres, así como a incrementar la violencia social.**

<sup>7</sup> OFELIA ALVAREZ, *La violencia en el noviazgo: la invisibilidad del inicio del abuso emocional en la pareja*, Revista Venezolana de Estudios de la Mujer, UCV, Caracas, UCV, 2002. p. 95



# ¿QUIÉNES SE VEN INVOLUCRADOS O INVOLUCRADAS EN LOS ACTOS DE VIOLENCIA ENTRE PARES?

## A.- Los receptores o receptoras de la violencia

Cualquier niño, niña y adolescente puede sufrir de agresiones bajo determinadas circunstancias, pero hay quienes tienen más probabilidades de serlo. Veamos las circunstancias que las incrementan:

- » Las diferencias con respecto al grupo: pertenecer a minorías étnicas; tener una preferencia sexual o identidad de género fuera de los patrones sociales imperantes; tener necesidades especiales o condiciones de discapacidad; ser identificado con una clase socioeconómica o política; sobresalir a partir de cualquier atributo que pueda generar envidia (por ejemplo, altas calificaciones); entre otras. Los y las estudiantes con timidez, inseguridad, sobreprotección por parte de sus padres, representantes o responsables.
- » La falta de competencia social.
- » La timidez, el exceso de inseguridad y la sobreprotección.
- » La ausencia de experiencias previas de confrontación, que le han impedido desarrollar estrategias para afrontar los ataques e intimidaciones.
- » La exposición a formas de relacionamiento con alto grado de violencia.

Las características personales de un niño, niña y adolescente o las de su familia **EN NINGÚN CASO JUSTIFICAN AGRESIONES EN SU CONTRA.**

## ¿Qué podemos hacer para prevenir situaciones de mayor vulnerabilidad?

1. Impulsar, en el plano individual, el desarrollo de capacidades como la autoestima, la asertividad, la resistencia a la presión y el manejo de emociones.
2. Promover que los padres, madres, representantes y responsables fortalezcan la comunicación con sus hijos, hijas, representados o representadas de manera que puedan hablar sobre lo que sienten y lo que piensan.
3. Promover en nuestra institución educativa un clima de respeto y valoración positiva de las diferencias, incluso de quienes han desplegado conductas violentas o agresivas.

## Consecuencias para quienes sufren la violencia:

- ☀ Baja autoestima y seguridad personal.
- ☀ Poco rendimiento escolar.
- ☀ Secuelas en las habilidades de aprendizaje.
- ☀ Aislamiento y dificultad para la socialización.
- ☀ Rabia.
- ☀ Deserción escolar.
- ☀ Depresión.
- ☀ Ansiedad.
- ☀ Posibles episodios violentos.
- ☀ En casos muy graves, suicidio.

## B.- Niños, niñas o adolescentes responsables de la agresión

Son quienes ejercen la violencia en contra de un compañero o compañera. Incluye tanto a quienes inician la acción u omisión, como a quienes la promueven directa o solapadamente. En casos concretos, es preciso investigar a todas y todos quienes hayan ejercido estos roles.

Pueden ser niños, niñas y adolescentes que se encuentran expuestos o expuestas a formas de relacionamiento inadecuadas en sus hogares (que pueden incluir la violencia física o el abandono emocional), comunidades o en la propia institución educativa. También la agresión puede ser la manifestación de una crisis personal que no sabe cómo canalizar. Por eso es importante evaluar sus factores de riesgo y de protección para un manejo integral del caso. (Ver páginas 17 y 18).

Es preciso ser consistente frente a quienes ejercen la violencia. Para ello debemos orientar nuestra acción a:

- 1 Lograr que comprendan que su conducta es inaceptable.
- 2 Aplicar las consecuencias preestablecidas por las normas de convivencia de la comunidad escolar.
- 3 Evitar su estigmatización.
- 4 Ofrecerle herramientas para sostener relaciones sanas y para enfrentar el conflicto asertivamente.

### Consecuencias para quien ejecuta la violencia:

- ☀ Dificultad para establecer relaciones saludables.
- ☀ Tendencia a desarrollar una personalidad con poco control sobre la agresión.
- ☀ Proclividad a cometer conductas antisociales o delictivas.

## C.- Las personas que presencian la agresión

Su reacción hace la diferencia: si reprobamos la violencia pueden desalentarla; en cambio, si la aprobamos a través de risas u otras manifestaciones, pueden estimularla o reafirmarla. Ignorar lo que sucede o limitarse a contemplarlo incide en que la agresión se perpetúe.

El personal docente, representantes, personal administrativo pueden asumir cualquiera de estas posturas. Incluso, en oportunidades llegan a justificar las agresiones. Puesto que la actitud del personal docente y directivo es aún más determinante, debe estar preparado para abordar los casos concretos (pautas para ello se encuentran en el apartado sobre el abordaje).

### Consecuencias para quienes presencian la agresión:

- ☀ Insensibilidad ante las agresiones cotidianas a sus compañeros o compañeras.
- ☀ Pasividad ante situaciones de injusticia.
- ☀ Roles alternos: en ocasiones alientan al agresor o agresora, en otras pueden aliarse con quien sufre la violencia, sin un juicio personal y ético coherente.

## El poder de las personas que presencian la agresión

Deja saber a tus estudiantes que su actitud frente a un ataque incide en que la situación continúe o se detenga. Si nadie se preocupa, si nadie dice nada, entonces continuará la agresión y el clima escolar se deteriorará.

### ENSEÑEMOS

A los niños, niñas y adolescentes a solidarizarse con quienes han sufrido un ataque. La solidaridad se puede expresar en gestos sencillos como verbalizar “ninguna persona merece lo que te han dicho” o caminar con él o ella por el plantel.

### VALOREMOS POSITIVAMENTE

La valentía de quien se ha atrevido a acompañar a quien fue agredido o agredida. Sobre todo cuando es quien presenta la queja.

### DEJEMOS CLARO

Que presentar la queja no es delatar “sapear”, porque lo que se busca es que la agresión se detenga.

### ES IMPORTANTE

Para todas y todos los miembros de la comunidad escolar **SABER ANTE QUIEN ACUDIR** en caso de violencia. Esta información puede estar expuesta en las carteleras.



# 2

## SEGUNDO APARTADO PREVENCIÓN



# ¿CÓMO PREVENIMOS LA VIOLENCIA ENTRE PARES?

Suele pasar que una de nuestras primeras “soluciones” es la aplicación de sanciones. Sin embargo:

“Está demostrado, desde la psicología y ciencias afines, que el maltrato y el autoritarismo pueden conducir a la obediencia y la sumisión pero no motivan el desarrollo pleno de las capacidades para una convivencia que haga posible el respeto de los derechos de todos y todas. También es claro que la permisividad extrema; es decir, la ausencia de reglas claras, es nociva para la educación.”<sup>8</sup>

Igualmente, es frecuente que el personal directivo y docente considere que las familias no cumplen satisfactoriamente su misión de fomentar valores positivos en los niños, niñas y adolescentes y le adjudiquen la responsabilidad de las conductas violentas de los y las estudiantes. Y a la inversa: Las familias consideran que las escuelas no hacen lo suficiente para controlar la violencia entre pares.

Sin embargo, **TODAS las personas que integran la comunidad escolar deben asumir una cuota de responsabilidad** en propiciar:

1. *Acciones y dinámicas cotidianas que promuevan la convivencia respetuosa.*
2. *La habilidad de resolver los conflictos.*
3. *Una cultura democrática.*
4. *La garantía y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.*

---

<sup>8</sup> UNICEF, *Violencia Escolar en América Latina y el Caribe: superficie y fondo*, Panamá, República de Panamá, Unicef, 2011, p. 41



# Acciones y dinámicas cotidianas que promueven la convivencia respetuosa

**A.** Invitemos a la familia a involucrarse en la dinámica de la institución educativa:

- ✓ Organicemos actividades culturales, recreativas y deportivas, como celebración de aniversario de la institución educativa, cayapas para la recuperación de los espacios físicos, torneos deportivos **cooperativos** entre padres, madres y familiares.
- ✓ Incentiva a los padres, madres y representantes a que participen activamente de alguno de los comités de la comunidad educativa, según sus fortalezas e intereses.
- ✓ Promueve espacios informales y amenos para conversar sobre el derecho al buen trato y sobre cómo prevenir la violencia.

**B.** Fomentemos en los niños, niñas y adolescentes habilidades para reconocer y expresar sus emociones:

- ✓ Propicia que identifiquen y nombren las emociones: No pierdas la oportunidad de hacerles expresar lo que están sintiendo.
- ✓ Valida las emociones: Es indispensable poder reconocer todas las emociones sin descalificarlas.
- ✓ Enseña formas aceptables de expresión y de relación con las demás personas: Invítales a explicar lo que les molesta, en lugar de demostrarlo.
- ✓ Promueve la empatía: Que los niños, niñas y adolescentes se pongan en el lugar de los y las demás “¿Cómo te sentirías tú en su lugar?” Propicia juegos de intercambio de roles.

**C.** Construyamos un ambiente educativo de valoración de la diferencia:

- ✓ Apóyalos para identificar y valorar lo diferente en ellos mismos, ellas mismas y en las demás personas.

- ✓ Coordina a los niños, niñas y adolescentes para que diseñen mensajes creativos y divertidos para carteleros y espacios comunes sobre el respeto y apoyo a la diversidad.
- ✓ Motiva la integración y el apoyo amistoso hacia los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y, en general, con aparentes diferencias.
- ✓ Incentiva el análisis crítico de los medios de comunicación y redes sociales, especialmente los mensajes homogenizadores y los que apuntan resolver los conflictos a través de la violencia.

**D.** Reconozcamos los conflictos para abordarlos:

- ✓ Invítalos a “devolver la película”; que sean ellos y ellas quienes reconstruyan lo ocurrido, propicia que se oigan entre ellos. Al final de su relato, puedes preguntar: ¿Qué debimos haber hecho para que esto no sucediera? y que cada quien plantee qué pudo hacer mejor, reconociendo los derechos, intereses y sentimientos de los y las demás.
- ✓ Siempre averigua primero, antes de formular juicios.

**E.** Propiciemos un clima democrático y cordial entre personal docente y directivo:

- ✓ Los espacios de diálogo con el personal directivo son fundamentales para el buen desempeño de los y las docentes: Necesitan oportunidades frecuentes de ser escuchados y escuchadas, de conversar y plantear inquietudes, preocupaciones y propuestas.

**F.** Observemos

- ✓ Procuremos que siempre haya docentes en los espacios de recreo, observando la interacción de los niños, niñas y adolescentes. Podemos diseñar un cronograma de guardias que asegure nuestra presencia: en los patios de recreo, comedor, canchas deportivas y demás espacios comunes.

- ✓ Esto nos permitirá identificar situaciones donde se esté gestando violencia. Acércate “como quien no quiere la cosa” e indaga.
- ✓ No descuidemos los espacios que suelen estar solitarios: pasillos, rincones...

G.

Fortalezcamos su auto-estima

- ✓ Entendamos que en la adolescencia aumenta la conciencia y el interés por el aspecto físico. Suele suceder que se comparen entre sí y con los modelos hegemónicos de belleza.
- ✓ Refuerza su capacidad de ver más allá de los estereotipos.
- ✓ Ayúdales a identificar en sí mismos y en sí mismas los atributos que les gusten.
- ✓ Motívalos a persistir en el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- ✓ Reconoce y refuerza sus habilidades y destrezas.
- ✓ Permíteles expresarse, no te adelantes a emitir juicios sobre lo que piensan antes de que terminen y procura que no les interrumpan mientras se comunican. Les ayudará a desarrollar seguridad.
- ✓ Nunca los o las descalifiques ni directa ni solapadamente, a través de ironías o comentarios estigmatizadores como “Tú siempre...”, “tú otra vez...”, “muchacho no es gente grande...”, “tú no aprendes...” “nunca haces nada bien”, “pórtate como un hombre”; “aprende de fulano, él si ...”.

- ✓ Te sugerimos realizar el juego de la tarjeta (acróstico). Se le pide a cada niño, niña o adolescente que escriba su nombre de manera vertical en el lado izquierdo de la tarjeta. Luego que escojan tres letras de su nombre. A partir de cada letra escogida, que escriban una cualidad personal. Luego deben colgarse su tarjeta de cualidades en un lugar visible y desplazarse por el aula. Finalmente, nos colocamos en círculo y que cada quien comente las letras y porque escogió esas cualidades.

## H. Activemos la clase

- ✓ Transmite información con “funcionalidad”, es decir, que los nuevos conocimientos sean útiles para resolver problemas cotidianos. Asocia la teoría con hechos de su vida cotidiana. Utiliza el humor.
- ✓ Inicia las clases con dinámicas o juegos cortos.
- ✓ Incluye en la práctica educativa contenidos dinámicos. El aburrimiento se encuentra en el origen de muchos problemas que se producen en el aula.
- ✓ Practica lo que predicas. La coherencia entre el discurso y la práctica genera credibilidad y confianza.

## I. Promovamos la empatía y la solidaridad de manera divertida.\*

Existen numerosas dinámicas de grupo diseñadas para este fin, revísalas y adáptalas a tus objetivos. Aquí te sugerimos una:

**Dinámica “los ciegos”.** La mitad de las personas del grupo harán de ciegas y la otra de guías. Las “ciegas” deben dejarse llevar por sus compañeros o compañeras guías, recorriendo la sala. Luego de cinco minutos se cambian de rol. Al final del ejercicio nos sentamos en círculo y se les invita a decir cómo fue la experiencia de confiar en la otra persona.

\* UNICEF, *Dinámicas y juegos*, En: <http://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/02%20Dinamicas.pdf>

**J.** Adelantémonos a los acontecimientos

- ✓ Promueve que quienes terminen primero las actividades asignadas en clase, colaboren con sus compañeros o compañeras.
- ✓ Atiende al lenguaje corporal. Podremos anticiparnos a una agresión e impedir que ocurra. Por ejemplo: si un estudiante con algún antecedente de agresión está muy inquieto dentro del aula y debes salir, pídele que te acompañe.

**K.** Invitemos a órganos y organizaciones especializadas a realizar charlas o dinámicas que contribuyan con la formación docente.

- ✓ Órganos del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes (Especialmente: Consejos de Protección, Defensorías, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, organizaciones comunitarias).
- ✓ Oficina Nacional Antidrogas.
- ✓ Instituto Nacional de la Mujer.
- ✓ Cualquier otra institución que pueda atender las necesidades específicas.

⊗ *Un clima de tensión y el poco sentido de pertenencia inciden en el aumento de la violencia;*

✓ *en cambio, un clima escolar participativo es muy útil para mejorar la convivencia.*

## Mecanismos de resolución de conflictos

La UNESCO, en su *Guía para Poner Fin a la Violencia en la Escuela* recomienda a las y los docentes acciones concretas para promover mecanismos alternativos de resolución de conflictos entre pares. Entre éstas:

- a) Definir su conflicto (“¿Acerca de qué estamos discutiendo? ¿Por qué y cómo surgió el problema?”);
- b) Intercambiar posiciones y propuestas (“Creo que debería ser de esta manera porque...”);
- c) Examinar la situación desde los dos puntos de vista (por ejemplo, mediante actividades teatrales o debatiendo);
- d) Elegir opciones en que ambos estudiantes puedan encontrar soluciones beneficiosas para todas las partes (“Hoy probaremos a tu manera y mañana a la mía, para ver cuál es mejor.”);
- e) Llegar a un acuerdo sensato.<sup>9</sup>

Enseñe a los y las estudiantes a actuar como mediadores para resolver de modo constructivo los conflictos.

Elija un problema real o imaginario entre dos estudiantes. Haga que dos estudiantes escenifiquen el problema y pida a un tercero o tercera que les ayude a llegar a un acuerdo. El tercer estudiante debe proponer lo que a su juicio sería una buena resolución o acuerdo, considerando los intereses y derechos de los y las involucradas.

Una vez que todos los y las estudiantes hayan adquirido las habilidades de mediación, cada día designe a dos estudiantes de ambos sexos, para que faciliten la conciliación o mediación.

Haga rotar las funciones de mediador entre todos los y las estudiantes para asegurarse de que conozcan bien las técnicas y puedan colaborar en la resolución de conflictos entre las partes interesadas.<sup>10</sup>

9 ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA, *Poner fin a la Violencia en la Escuela: Guía para docentes*, Unesco, París, Francia. p.22.

10 *Ibidem*.p.22.

## Otras dinámicas útiles y divertidas para resolver “conflictos”

### **Orden en el banco.**

En un banco de 20 centímetros de ancho y lo suficientemente largo para que entren los integrantes del grupo (si no lo hay se puede dibujar, en el suelo), nadie puede bajarse del banco o salirse de las líneas. El facilitador invita al grupo a subir sobre el banco. Una vez que están todos colocados se explica que el objetivo es ubicarse según las edades, o la fecha de nacimiento, o la estatura, sin bajarse del banco. Al finalizar, se puede revisar cómo hemos logrado desplazarnos sin caernos, cómo se ha sentido el apoyo del grupo, su proximidad, etc.<sup>11</sup>

### **Sillas cooperativas.**

El juego consiste en colocar las sillas y cada participante se pondrá delante de una. El facilitador hace sonar la música. En ese momento todos los participantes empiezan a dar vueltas alrededor de las sillas. Cuando se apaga la música se quita una silla pero todo el mundo tiene que subir encima de alguna ¡No puede quedar nadie abajo! Los participantes siguen dando vueltas hasta que la música deja de sonar. El juego sigue siempre la misma dinámica. Es importante que todo el mundo suba encima de las sillas. El juego se acaba cuando queda alguien fuera de las sillas. Lo importante es resolver el problema colectivamente y que nadie quede por fuera, porque si no todos pierden.<sup>12</sup>

11 UNICEF, *Dinámicas y juegos*, cit. p.17.

12 UNICEF, *Dinámicas y juegos*, cit. p. 18.

# ¿CÓMO PROMOVER UNA CULTURA DEMOCRÁTICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS?

La cultura democrática no se alcanza con un par de actividades puntuales; requiere una práctica continua basada en el diálogo, la reflexión y la participación de todas las personas que integran la comunidad educativa.

## Las y los jóvenes dicen:<sup>13</sup>

Son factores protectores contra la violencia:	% de las y los estudiantes que responden a favor de ese factor
La existencia de canchas deportivas	86 %
Torneos deportivos	83 %
La existencia del reglamento de convivencia en el liceo	78 %
Proyectos escolares	78 %
Bibliotecas escolares	71 %
Jornadas de mantenimiento	65 %
Actividades culturales	55 %
Comedores escolares	49 %
La participación de sus padres con frecuencia en las actividades del liceo	39 %

<sup>13</sup> Estudio nacional sobre violencia contra los adolescentes en los entornos de la familia, la escuela y la comunidad. MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE EDUCACIÓN, UNICEF, *Estudio sobre Convivencia y Disciplina Escolar*, Venezuela, 2010.



# A continuación se presentan algunas ideas para incentivar la cultura democrática:

## Construir un acuerdo de convivencia escolar

Cada comunidad educativa debe construir su acuerdo de convivencia, de acuerdo a sus características y necesidades.

Las defensorías escolares y demás instancias del Ministerio con competencia en educación tienen la obligación de acompañar este proceso.

A continuación proponemos una hoja de ruta para la construcción de ese acuerdo.

### 1 Fase

#### Preparatoria

- ✓ Comencemos por **generar expectativas positivas** en la comunidad escolar sobre el proceso que se inicia, enfatizando el objetivo general de un *Acuerdo de Convivencia Escolar* y las ventajas: Ganar empoderamiento, conocernos mejor, opinar y ser oídos.
- ✓ Utilicemos un **lenguaje cercano y medios creativos** para hacer llegar el mensaje. Mejor aún si lo logramos empleando el sentido del humor. Es clave tener presente los diversos intereses y formas de comunicación de los diferentes grupos a los que se quiere llevar el mensaje: adolescentes, niños y niñas, personal administrativo y docente, obrero, defensores educativos circuitales, Movimiento Bolivariano de Familias, Cocineras de la Patria y organizaciones comunitarias. Se sugieren carteleras, afiches, charlas previas, representaciones sobre la comunidad escolar que se quiere en contraste con la que no se quiere, etc.
- ✓ Al inicio del año escolar, conformemos en asamblea un equipo coordinador integrado por los actores mencionados en el ítem anterior. Algunas de sus tareas pueden ser:
  - convocatoria por distintos medios; fijar lapsos y responsabilidades;
  - organizar la logística de las asambleas; registrar la experiencia; hacer relatorías y sistematizar los acuerdos.
- ✓ Realicemos un diagnóstico de la realidad de la institución educativa.
- ✓ **Identifiquemos y difundamos el reglamento o acuerdo de convivencia vigente** (si lo hubiese), con preguntas generadoras sobre lo que podría mejorarse, incluirse, eliminarse para contribuir a un clima de convivencia en la institución educativa. La recepción de las ideas puede canalizarse por medio digital o a través de cajas de sugerencias, que el equipo sistematizador podrá luego incorporar como propuestas.
- ✓ Revisemos y tengamos en cuenta los **derechos** de los niños, niñas y adolescentes.

## 2 Fase

### Construcción del acuerdo

- ✓ Convoquemos a toda la comunidad escolar a una **asamblea general** (de dos o tres horas de duración):
  - » Es deseable destinar un día a los inicios del año escolar y procurar un ambiente festivo y alegre.
  - » **Invitemos** al defensor o defensora escolar o a representantes del sistema de protección integral.
- ✓ Organicemos **mesas de trabajo por temática** para construir las propuestas. Sugerimos mesas sobre:
  - » Derechos, garantías y responsabilidades,
  - » Mecanismos de resolución de conflictos,
  - » Acciones u omisiones reprochables, procedimientos y correctivos pedagógicos
- ✓ Es **ideal** que en cada mesa haya integrantes de cada grupo de la comunidad escolar (docentes, administrativos, estudiantes, directivos, representantes).
- ✓ Redactemos disposiciones concisas, entendibles y como si estuvieran en ejecución. Ejemplo: "Me dirijo con amabilidad a mis compañeros para convivir en armonía" en vez de: "Debe dirigirse con amabilidad...."
- ✓ Los correctivos pedagógicos deben ser proporcionales a las faltas disciplinarias y estar orientados a tomar conciencia y resarcir el daño causado.
- ✓ **No vale condicionar** derechos al cumplimiento de responsabilidades. Por ejemplo: Pierdes tu derecho a participar, si no cumples la tarea.
- ✓ **Leamos en voz alta** las propuestas de cada mesa para el resto de las personas presentes, quienes podrán hacer sugerencias puntuales al final de la lectura.
- ✓ Tratemos de contar con hidratación y **meriendas**, que ayuden a reponer energías.
- ✓ Resguardemos y sistematicemos las propuestas en un lapso prudente (15 días máximo).

### 3 Fase

#### Aprobación y difusión del acuerdo

- ✓ Convoquemos a toda la comunidad escolar a una **asamblea general**, para la aprobación del Acuerdo. Previamente debemos tener sistematizadas las propuestas en un solo documento, organizado para ser entendido por todos y todas.
- ✓ Invitemos al defensor o defensora escolar.
- ✓ Leamos en voz alta y propongamos su **aprobación** mediante votación.
- ✓ Contemplemos lapsos para su **revisión periódica** (anual, bianual, de acuerdo a lo que la comunidad estime oportuno).
- ✓ **Difundamos** junto a los y las estudiantes el acuerdo de convivencia escolar por todos los medios posibles: Carteleras, volantes, redes sociales. Consideremos como una tarea del año escolar su difusión permanente.
- ✓ **Apliquemos el acuerdo** en todos los casos contemplados y regulados por éste, sin excepción.

### Lista de comprobación ✓

Para saber si nuestro plan de convivencia es útil

¿Contempla metas alcanzables? ¿Es creíble?	
¿Los y las integrantes de la comunidad escolar lo sienten suyo? (Participaron en su elaboración)	
¿Está redactado de una forma fácil de entender?	
¿Promueve la amistad, cooperación y comprensión?	
¿Incluye formas de materializar los principios básicos de la educación?	
¿Se basa en los derechos humanos?	

## Promover un plan estudiantil para la prevención de la violencia

Una forma de contribuir a mejorar el clima escolar es que los y las adolescentes, niños y niñas asuman el protagonismo para prevenir la violencia entre ellos.

El personal docente y directivo puede promoverlo, mediante charlas cortas en cada salón de clase; ante el Comité de Estudiantes, la Brigada de Derechos Humanos o un comité organizado a estos efectos por los y las estudiantes.

A través de un **plan de acción** se pueden programar las actividades que serán emprendidas por los y las estudiantes durante el año escolar. **Eso sí, requiere de apoyo, orientación y acompañamiento de principio a fin por parte del personal docente, padres, madres, representantes y responsables.**

Una vez conformado el comité o el centro de estudiantes -con enlaces en cada salón-, el plan escolar puede diseñarse a partir de varias preguntas generadoras. Entre estas:

¿Qué podemos hacer los y las estudiantes para prevenir la violencia entre nosotros y nosotras?

¿Es lo mejor que podemos hacer? ¿Por qué?

¿Qué piensan los maestros y maestras sobre la violencia entre pares? y ¿Qué pueden hacer?

¿Estamos de acuerdo con los maestros y maestras?

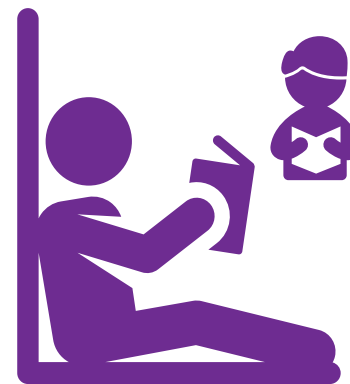
¿Por qué?

## Ideas de actividades para el plan estudiantil

- Juegos deportivos cooperativos.
- Concursos de afiches o collages que de algún modo reflejen o promuevan el respeto a las diferencias, lo nocivo de la violencia, abordaje de conflictos, etc.
- Charlas dinámicas que aborden el tema.



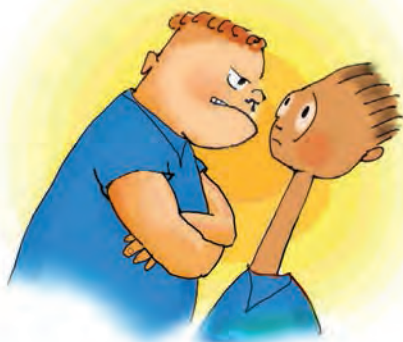
- Juegos de roles que ilustren las formas de violencia, su desaprobación y alternativas de acción para los espectadores y espectadoras.
- Cine foros que faciliten el debate y el intercambio de visiones de la violencia entre pares.
- Organización de conciertos ejecutados por los y las estudiantes o intérpretes invitados, con mensajes de rechazo a la violencia entre estudiantes.
- Jornadas de mantenimiento del recinto escolar en las que se pueden intercalar mensajes o dinámicas como las propuestas.
- Acciones del Centro de Estudiantes (o Comité) frente a hechos concretos de violencia.
- Círculos de lectura, investigaciones sobre el tema, que sirvan para fundamentar las charlas y actividades educativas dirigidas al resto de los compañeros y compañeras.
- Entrenamiento en la resolución de conflictos.
- Semana por la paz y la convivencia.
- Elaboración de eslóganes en contra de la violencia entre pares para reproducirlos por redes sociales.
- Utilización de redes para reflexionar y sentar posición sobre el tema.
- Creación de videos con mensajes de rechazo a alguna o todas las formas de violencia entre pares.
- Impresión de franelas con mensajes contundentes en contra de la discriminación.
- Obras cortas de teatro.





# 3

## TERCER APARTADO ABORDAJE



# ¿CÓMO ACTUAR ANTE CASOS CONCRETOS?

Es fundamental ser coherentes y consecuentes en nuestra respuesta: si hoy lo reprochamos y mañana lo ignoramos, la incertidumbre y el sentimiento de injusticia deteriorarán aún más el clima escolar.

A manera de orientación, respondamos algunas preguntas claves sobre cómo debemos enfrentar estos episodios:

## ¿Cuándo debemos actuar?

**Inmediatamente al tener conocimiento de los hechos**, a través de la constatación

directa, de una queja o denuncia por parte de quien padece la agresión o de algún espectador o espectadora. ¡No dejes pasar el tiempo!

Eludir el abordaje es una omisión que agrava el problema. Reír o cualquier otra manifestación de aprobación puede ser considerada complicidad.

## ¿Cómo hacerlo?

Con **serenidad**. Desde el respeto a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos.

**Cuando no existen dudas acerca de que se está frente a un acto de agresión:** Exigir un freno a la actitud violenta con un pronunciamiento contundente pero sereno, que deje en claro a todas las personas presentes que la violencia no es admisible dentro de la institución educativa.

**Cuando existen dudas sobre la naturaleza de los hechos:** Investigar los hechos. La investigación debe procurar el testimonio de las personas involucradas y otros medios que puedan servir para constatar lo ocurrido, en caso de contradicciones insalvables.



### ¿Dónde actuar?

En el lugar donde estén ocurriendo los hechos, aunque esto sea en las inmediaciones del plantel. En caso de que existan razones para sospechar que alguna de las personas involucradas oculta un arma, **se debe recurrir a una autoridad de seguridad pública** sin pérdida de tiempo y evitar la intervención directa.

### ¿Por qué actuar?

Porque es un **compromiso** ético y una **obligación** legal.

### ¿Con qué fines actuamos?

1. **Detener** la violencia.
2. **Proteger** a quien es atacado o atacada.
3. Activar mecanismos para que los autores o autoras de la violencia comprendan y **asuman la responsabilidad** de sus acciones.
4. Sentar el mensaje claro de que en la comunidad escolar **NO ES ADMISIBLE NINGUNA FORMA DE VIOLENCIA.**

# PAUTAS DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA VIOLENCIA

## ¿Qué hacer frente a quien sufre la violencia?

- ☼ Garantiza su seguridad, bienestar y el **respeto** a su dignidad.
- ☼ Trata su caso con **confidencialidad**, en espacios propicios para ello.
- ☼ Deja claro que **no merece** lo que le han dicho o hecho. Reitera este mensaje las veces que sea necesario.
- ☼ **Escucha** con atención lo que tenga que decir, con actitud abierta y receptiva.
- ☼ Formula preguntas que le ayuden a verbalizar cómo se siente y lo que ocurrió. Nunca usar afirmaciones o preguntas con respuestas implícitas.
- ☼ Trata de **obtener información** sobre los hechos: si han ocurrido antes y cuantas veces, dónde, quienes se encuentran involucrados o involucradas, quienes estuvieron presentes, como ha reaccionado él o ella.
- ☼ **No juzgues** anticipadamente, saques conclusiones apresuradas, ni restes trascendencia a la situación, aunque parezcan “cosas de la juventud”.
- ☼ **No justifiques** los ataques ni intentes una “conciliación” con los autores o autoras de los actos de carácter violento.
- ☼ Procura hacer una **evaluación** de los hechos considerando todas las variables posibles: Si ha ocurrido antes, frecuencia, relaciones asimétricas, factores de riesgo y protección, entre otros.
- ☼ **Infórmele** sobre las próximas actuaciones a realizar y oye su opinión al respecto. Aclara sus dudas.
- ☼ Notifica a la **Defensoría** de niños, niñas y adolescentes de la institución educativa, parroquia o del municipio.

- ☀ **Informa** a su representante y al Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, cuando se evidencian los elementos de la violencia entre pares que hemos descrito: reiteración, asimetría de poder, intención de dañar. Ello a los efectos de abordar el asunto de manera conjunta.

*Recomienda a quien ha sufrido la agresión:*

- ☀ No borrar los mensajes de texto u otras pruebas de la agresión.
- ☀ **Hablar** de lo que ocurre con su padre, madre, tíos, tías, amigos, amigas o con aquellas personas a quienes les tengan más confianza.
- ☀ Intentar **no mostrar miedo** ni disgusto a quienes le atacan.
- ☀ **Evitar responder** a los ataques (no otorgar poder a los agresores o agresoras).
- ☀ Ante una agresión, **exigir que se detengan**, con firmeza y calma en la medida que sea posible. De lo contrario, alejarse de inmediato.
- ☀ **Refugiarse** donde haya un o una docente, amigo o amiga o personal de la institución educativa.
- ☀ **Diferenciar** el mundo real del virtual.
- ☀ **Participar** en las actividades extra escolares y comités de prevención.

**Registra su versión de los hechos en acta o en la planilla propuesta en el apartado cuarto.**

### ¿Qué hacer ante el supuesto agresor o agresora?

- ☀ Garantiza el **respeto** a su dignidad.
- ☀ Hazle saber que son **inaceptables** los actos y palabras de carácter violento, así como los comportamientos abusivos.
- ☀ **Escucha** con atención lo que tenga que decir.

- ☼ Trata de obtener información sobre los hechos: si han ocurrido antes y cuántas veces, dónde, quiénes se encuentran involucrados o involucradas, quiénes los han presenciado.
- ☼ Formula **preguntas** que ayuden a aclarar los hechos y le impulsen a verbalizar cómo se siente y el por qué de su acción.
- ☼ Procura **reconocer los factores de riesgo y protección** que den pistas sobre las decisiones más adecuadas para manejar su situación particular.
- ☼ **Infórmale** sobre las próximas actuaciones a realizar y oír su opinión al respecto. Aclara sus dudas.
- ☼ Considera la pertinencia de pedirle que se **disculpe**, sin que esto signifique necesariamente que el asunto está solventado.
- ☼ Aplica **correctivos pedagógicos y no medidas disciplinarias punitivas**, en el acuerdo de convivencia escolar, si eres la persona designada para este fin.
- ☼ **Remítelo** con personal de apoyo psicosocial, al observar más de un factor de riesgo.
- ☼ **No personalices**. Asegúrate que los correctivos pedagógicos se concentren en la conducta reprochable y sus consecuencias.
- ☼ La aplicación de los correctivos pedagógicos debe ser **sistemática** y consecuencia de los hechos que le son atribuibles.
- ☼ **Infórmale** a su madre, padre, representantes o responsables.
- ☼ Adviértele sobre las **consecuencias** en caso de repetición.
- ☼ Notifica al **Consejo de Protección** si es menor de 14 años y se sospecha que sus acciones encuadran en un hecho punible. Si es mayor de 14 años y menor de 18 años notifica al Ministerio Público.

Registra su versión de los hechos, sus compromisos y acuerdos, en un acta o en la planilla propuesta en el apartado cuarto

## ¿Cómo actuar ante las personas que presencian la agresión?

*Cuando las personas que presencian la agresión son estudiantes:*

- ☀ **Reconoce** y **valora** la actuación de los y las estudiantes que se ayudan entre sí para poner fin a la violencia.
- ☀ **Garantiza** que quienes denuncian los hechos no sufran represalias.
- ☀ **Acepta** que quien es agredido o agredida puede necesitar compañía y apoyo al momento de notificar los hechos.
- ☀ **Transmite el mensaje** claro de que las acciones violentas y discriminatorias no son toleradas.
- ☀ **Deja saber** que las risas y demás actos de complicidad aúpan la violencia y son conductas inaceptables y sancionables.
- ☀ **Inicia** los procedimientos para la aplicación de los correctivos pedagógicos a los que haya lugar ante estas últimas conductas.

*Cuando las personas que presencian la agresión son docentes:*

- ☀ **Dialoga** acerca de lo observado con la o el docente espectador, a los efectos de comprender los hechos.
- ☀ Reitera la necesidad de **sentar posición** en rechazo a la violencia entre pares y aplicar las medidas pertinentes.

**RECUERDA!** Debes recoger por escrito el relato de quienes presencian la agresión. Puedes hacerlo en la planilla propuesta en el apartado cuarto o en un acta.

## ¿Qué recomendar a los padres, madres, representantes y responsables?

*A los padres, madres, representantes o responsables de quien sufre la agresión:*

- ☀ Procurar reaccionar con **calma**.
- ☀ **Escucharle**, creerle, y emprender una acción positiva; crear un canal de diálogo permanente, SIN forzarlo o forzarla a hablar.

- ☀ **No culpabilizar o victimizar.** Deben ayudarlo o ayudarla a tranquilizarse sin reprocharle.
- ☀ Ayudar a su hijo o hija a **reforzar su autoimagen positiva** sin exagerar; que sienta satisfacción con quien es.
- ☀ **Estar en contacto con el personal de la institución educativa** y buscar información acerca de la forma en la que se relaciona su hijo o hija con sus pares.
- ☀ **Conocer a los amigos y amigas** de sus hijos e hijas y a las personas con quienes conviven a diario e incluso con quienes interactúa por las redes sociales.
- ☀ **No pedirle** que resuelva el problema por sí mismo o por sí misma.
- ☀ **Pedir a la institución educativa** adoptar las medidas para poner fin a la violencia.
- ☀ **Evitar contactar directamente** al agresor o agresora o a sus padres, madres, representantes o responsables.
- ☀ **Transmitir** al personal directivo o docente a cargo del caso toda la información de la que se disponga.
- ☀ Si no es satisfactoria la respuesta del personal docente o directivo a cargo, **solicitar una entrevista** con el director o directora y solicitarle por escrito acciones para la protección de su representado o representada.
- ☀ Informar al Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio correspondiente.
- ☀ Pedir asistencia al personal de apoyo psicosocial de la institución educativa.

**Informa a los padres, madres, representantes y responsables sobre la obligación de crianza que tienen con sus hij@s, fundamentado en los artículos 5 y 18 de la CDN, art. 75 de la CRBV y art. 357 y art. 5 de la LOPNNA**

*A los padres, madres, representantes o responsables de los niños, niñas y adolescentes que ejercen violencia contra sus compañeros o compañeras:*

- ☀ **Respetar** su dignidad y derecho al buen trato.
- ☀ **Procurar que** su hijo, hija, representado o representada **se dé cuenta** que está haciendo daño a alguien, que su conducta es inaceptable y las consecuencias de sus acciones, dentro y fuera de la escuela.
- ☀ **Exigirle** que detenga su conducta negativa.
- ☀ **Indagar** sobre las causas de su actitud. Intentar no juzgar y racionalizar.
- ☀ **Mantener la comunicación** fluida con el personal docente y directivo de la institución educativa.
- ☀ **Buscar apoyo** psicológico para la familia.

**Todo lo conversado con los padres, madres, representantes y responsables debe ser registrado en acta o en la planilla propuesta en el apartado cuarto y contener los acuerdos y compromisos para su respectivo seguimiento.**

**Si los padres, madres o representantes ignoran sistemáticamente las convocatorias de la Institución Educativa, apóyate en la Defensoría Escolar.**

# CUANDO LOS ACTOS DE VIOLENCIA PROVENIENTES DE ADOLESCENTES ENTRE 14 - 17 AÑOS SEAN HECHOS PUNIBLES

De acuerdo con la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes

Artículo  
528

“El o la adolescente que incurra en la comisión de hechos punibles responde por el hecho en la medida de su culpabilidad, de forma diferenciada del adulto. La diferencia consiste en la jurisdicción especializada y en la sanción que se le impone.”

Cuando un niño, niña y adolescente menor de catorce años se encuentre incurso en un hecho punible, solo se le aplican medidas de protección de acuerdo a lo previsto en la Lopna.

**A manera de ejemplo:**

**Algunas formas de violencia entre pares que configuran hechos punibles:**

Amenazas contra la vida  
Difamación e injuria  
Lesiones físicas  
Violencia sexual  
Actos lascivos  
Robo

Secuestro  
Tráfico de drogas  
Homicidio  
Femicidio  
Abuso sexual a niños y niñas  
Abuso sexual a adolescentes



## ¿Qué debemos tomar en cuenta cuando se trata de hechos punibles?

- ☼ Se debe notificar al **Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes** del municipio donde se ubica la institución educativa cuando se trata de menores de 14 años. Se debe notificar al **Ministerio Público** cuando se trate de adolescentes entre 14 y 17 años;
- ☼ El derecho a la **presunción de inocencia** y al debido proceso del autor o autora de los hechos.
- ☼ El **derecho del niño, niña y adolescente víctima** del presunto hecho punible a recibir atención inmediata.
- ☼ Si el presunto responsable es un o una adolescente **indígena** se debe velar por la asistencia de un intérprete; hacer todo lo necesario por oír a sus autoridades tradicionales y respetar las costumbres y cultura de su comunidad.
- ☼ Si el niño, niña o adolescente fue **conseguido in fraganti** en la comisión del delito, debe ponerse de inmediato a la disposición de la autoridad policial, la cual dará aviso al o la fiscal del Ministerio Público. Cuando se trate de un niño, niña o adolescente menor de 14 años, el Ministerio Público lo colocará a la orden del Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en las siguientes 24 horas y este deberá notificar a la Dirección Estatal del Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en el lapso de 72 horas. Cuando se trate de adolescentes mayores de 14 años, el o la fiscal lo presentará al Juez o Jueza de Control en las siguientes 24 horas.
- ☼ Notificar a los padres, madres, representantes o responsables.
- ☼ La Defensoría del Pueblo es competente para vigilar y defender derechos como el debido proceso. Puedes acudir a ella en casos de retardos injustificados de procesos institucionales; afectación del derecho a la defensa, a ser oído, entre otros.
- ☼ La Defensa Pública es la institución responsable de brindar asistencia y asesoría jurídica gratuita, garantizando los derechos a la defensa y al debido proceso de los y las adolescentes que lo requieran, con defensores y defensoras especializados en el área.

¿A quién acudir?	¿En qué caso?	Allí pueden:
Consejo de Protección de los NNA (artículo 158, 160 Lopnna).	Cuando la situación no logra ser resuelta dentro de la institución educativa y cuando se presume que la agresión es un hecho punible llevado a cabo por un niño, niña o adolescente menor de 14 años.	<p>Dictar medidas de protección.</p> <p>Denunciar ante el Ministerio Público.</p> <p>Conciliar solo en situaciones de carácter disponible - es decir, situaciones que no sean infracciones graves o delitos - y en materias de su competencia.</p> <p>Interponer acciones ante órganos judiciales, para que sancionen el desacato.</p>
Ministerio Público.	Cuando los actos de violencia sean hechos punibles y provengan de adolescentes entre los 14 y 17 años.	<p><b>Dirigir la investigación en casos de hechos punibles</b> de acción pública.</p> <p><b>Investigar y hacer constar tanto los hechos y circunstancias útiles para el ejercicio de la acción</b>, como los que obren a favor del adolescente sospechoso o sospechosa.</p> <p>Ejercer la acción penal pública.</p>
Defensorías del Niño, Niña y Adolescente.	En cualquier caso.	<p>Orientar.</p> <p>Asesorar técnicamente.</p>
Autoridad policial.	Si el niño, niña o adolescente es conseguido o conseguida <i>infraganti</i> en la comisión de un delito.	<p>De manera inmediata y obligatoria debe:</p> <p>Ponerlo a disposición del Ministerio Público. Si es adolescente (entre 14 y 17 años), el Ministerio Público debe presentarlo ante el Juez de Control en las siguientes 24 horas. Si es menor de 14 años, el Fiscal del Ministerio Público debe ponerlo a la orden del Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.</p>

# 4

## CUARTO APARTADO SEGUIMIENTO



# SEGUIMIENTO

## ¿Para qué nos sirve un registro?

Para minimizar la violencia entre pares en nuestra escuela, es necesario **conocer** a fondo el problema, identificar sus características y dimensiones. Un registro de cada caso facilita el seguimiento a sus acuerdos, compromisos y a las denuncias formuladas en Instituciones del Estado, así como la adopción de decisiones conscientes.



Para hacer seguimiento a cada caso.



Para mejorar las estrategias destinadas a combatir la violencia.



Para reformular las estrategias sobre el abordaje de la violencia entre pares, que aplicaremos durante el siguiente lapso o año escolar.



Para transmitir información al Ministerio con competencia en educación, que le sirva de base al desarrollo de políticas públicas destinadas a enfrentar la violencia entre pares.

## ¿Cómo podemos hacerlo?

A continuación presentamos una propuesta de **planilla**, donde podemos ir registrando los hechos de violencia que se presenten.

Es importante que toda y todo docente o directivo que tenga conocimiento de un hecho de violencia entre pares tome registro.

## Tips para recoger los testimonios y compromisos:

- ✓ Evita escribir mientras la o el estudiante se desahoga.
- ✓ Toma notas puntuales de nombres o fechas durante la entrevista.
- ✓ Busca un espacio idóneo con privacidad, evita las interrupciones.
- ✓ Valora la posibilidad de que esté presente personal de apoyo psicosocial.
- ✓ Recuerda la importancia del lenguaje no verbal: cuida que tus gesticulaciones transmitan atención; en ningún caso juicios que desalienten la comunicación.
- ✓ Ten presente el derecho a opinar y ser oído.
- ✓ Obten suficiente información y pondera los hechos (acciones, reacciones y antecedentes).
- ✓ Informa sobre los derechos y obligaciones previstos en el acuerdo de convivencia.
- ✓ No pierdas la oportunidad de preguntar por sus emociones: ¿Cómo te sentías? por las de los otros: ¿Cómo crees que XXX (su nombre) se sentía? y por su incidencia en el clima escolar: ¿Cómo influye este tipo de hechos en el clima de nuestra escuela?
- ✓ Promueve que sean los mismos autores de los hechos quienes deduzcan en voz alta las consecuencias de sus acciones. De no ser posible infórmalas.
- ✓ Llena la planilla con la mayor especificidad posible. Es recomendable mantenerla archivada de manera digital y resguardado su acceso de terceros.
- ✓ Al finalizar la reunión, llena la planilla de registro de casos para no olvidar detalles.

## PROPUESTA DE PLANILLA

**Institución Educativa:** \_\_\_\_\_

**Lugar y fecha:** \_\_\_\_\_

### PLANILLA PARA EL REGISTRO DE CASOS

**1. PERSONA QUE INFORMA SOBRE EL CASO** (Indicar si aspira a que esta información sea confidencial).

\_\_\_ Sexo Femenino                      \_\_\_ Sexo Masculino

**1.1. Nombres y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**1.2 Edad:** \_\_\_\_\_ **Grado o Año:** \_\_\_\_\_

**1.3 Rol dentro de la institución educativa:**

\_\_\_ Estudiante \_\_\_ Docente o directivo \_\_\_ Personal administrativo

\_\_\_ Personal obrero \_\_\_ Padre, madre, representante o responsable

**2 PERSONA O PERSONAS AFECTADAS POR LA AGRESIÓN:**

2.1 Nombres y apellidos	Edad	Sexo

**3. MARQUE CON X LAS FORMAS DE VIOLENCIA EXPUESTAS**

\_\_\_ Violencia física                      \_\_\_ Violencia emocional                      \_\_\_ Violencia Sexual

\_\_\_ Violencia de género                      \_\_\_ Otras.                      Especifique: \_\_\_\_\_

**4. FECHA Y HORA DE LOS HECHOS:** \_\_\_\_\_



**9. DESCRIBA LOS HECHOS (Indique contexto -recreo, clases, etc.-, consecuencias evidentes de la agresión)**

---

---

---

---

---

**10. MEDIDAS INICIALES ADOPTADAS POR EL PERSONAL DOCENTE:** \_\_\_\_\_

---

---

---

**11. ¿SE NOTIFICÓ A ALGUNA AUTORIDAD FUERA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA? Sí \_\_\_ No \_\_\_**

Órgano del Estado contactado \_\_\_\_\_

Nombre del funcionario o funcionaria que tomó la denuncia \_\_\_\_\_

**12. INDIQUE LOS FACTORES DE RIESGO OBSERVADOS (Responda sí o no)**

**12.1. En el autor o autora de la agresión:**

a) Antecedentes de haber sufrido maltrato _____	e) Baja capacidad de resolución de conflictos _____
b) Antecedentes de comportamiento agresivo _____	f) Pertenencia a grupos de pares involucrados en actividades riesgosas _____
c) Abuso de drogas, alcohol _____	g) Frustración, ansiedad, depresión _____
d) Baja cohesión familiar _____	h) Otros (Indique): _____

**12.2. En quien ha sufrido la agresión:**

a) Antecedentes de haber sufrido maltrato _____	b) Baja competencia social _____
c) Timidez o inseguridad _____	d) Baja cohesión familiar _____



e) Sobre protección familiar \_\_\_\_\_

g) Tiene alguna condición especial o discapacidad \_\_\_\_\_

f) Es parte de una minoría étnica \_\_\_\_\_

h) Otros. \_\_\_\_\_  
Especifique: \_\_\_\_\_

**13. INDIQUE LOS FACTORES DE PROTECCIÓN OBSERVADOS** (Responda sí o no):

**13.1. En el autor o autora de la agresión:**

a) Comunicación fluida entre la institución educativa y la familia \_\_\_\_\_

b) Relaciones armónicas en el seno de la familia del niño, niña o adolescente \_\_\_\_\_

c) Habilidad para reconocer sus emociones y las de los demás \_\_\_\_\_

d) Cultura democrática dentro de la institución educativa \_\_\_\_\_

e) Habilidad para expresarse y manejar asertivamente los conflictos \_\_\_\_\_

f) Otros \_\_\_\_\_  
Especifique: \_\_\_\_\_

**13.2. En quien ha sufrido los ataques:**

a) Comunicación fluida entre la institución educativa y la familia \_\_\_\_\_

b) Relaciones armónicas en el seno de la familia del niño, niña o adolescente \_\_\_\_\_

c) Habilidad para reconocer sus emociones y las de los demás \_\_\_\_\_

d) Habilidad para expresarse y manejar asertivamente los conflictos \_\_\_\_\_

e) Otros \_\_\_\_\_  
Especifique: \_\_\_\_\_

**14. INDIQUE LOS ACUERDOS ALCANZADOS CON CADA UNA DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS Y CORRECTIVOS PEDAGÓGICOS APLICADOS** \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL DOCENTE O DIRECTIVO \_\_\_\_\_

Fecha:

Año escolar:

Número de planilla:

## El seguimiento continúa...

- ✓ Asegúrate que los compromisos adquiridos por cada uno de los actores sean cumplidos a cabalidad.
- ✓ Garantiza que las consecuencias previstas en el Acuerdo Escolar se lleven a cabo.
- ✓ Al finalizar el año: A partir de los registros de casos, analiza las tendencias de la violencia entre pares en la institución educativa:  
¿Cuál es el grupo etario/sexo/condición más susceptible incurrir o sufrir violencias? ¿Cuáles son los motivos y los lugares más frecuentes?  
¿Qué casos mejoraron y cuáles no?
- ✓ Con precaución, da conocer los resultados del análisis.
- ✓ Desarrollen nuevas estrategias sobre la base de estos resultados.

# 5

## QUINTO APARTADO MARCO JURÍDICO



## ¿QUÉ DICE LA LEY?

### Principios que deben orientar la prevención, el abordaje y el seguimiento

Principios	Artículos
Igualdad y no discriminación	CDN (Art. 2), CRBV (Art. 21), LOPNNA (Art. 3).
Interés superior del NNA	CDN (Art. 3), CRBV (Art. 78), LOPNNA (Art. 8).
Prioridad absoluta	CDN (Art. 4), CRBV (Art. 78), LOPNNA (Art. 7).
Corresponsabilidad	CDN (Art. 5), CRBV (Art. 78), LOPNNA (Art. 4-A, 6 y 91).
Participación	CDN (Art. 12), LOPNNA (Art. 80 y 81).

### Principios y valores de la educación venezolana

Ley Orgánica de Educación
<b>VALORES</b>
Respeto a la vida, el amor y la fraternidad
Convivencia armónica en el marco de la solidaridad
Corresponsabilidad
Respeto a la diversidad de los diferentes grupos humanos
Cooperación, tolerancia y valoración del bien común
<b>PRINCIPIOS</b>
Democracia participativa y protagónica
Formación para una cultura de paz
Igualdad entre todos los ciudadanos y ciudadanas, sin discriminación de ninguna índole
Respeto a los derechos humanos
Práctica de la equidad y la inclusión
Derecho a la igualdad de género

## Algunos derechos frecuentemente vulnerados en caso de violencia entre pares

Derecho	Artículo
Derecho a la vida	CDN (Art. 6), CRBV (Art.43), LOPNNA (Art. 15).
Derecho a la integridad personal	CDN (Art. 19), CRBV (Art.46), LOPNNA (Art. 32).
Derecho al buen trato	CDN (Art. 19), LOPNNA (Art. 32-A).
Derecho a la salud	CDN (Art. 24), CRBV (Art. 83), LOPNNA (Art. 41).
Derecho a ser protegidos y protegidas contra el abuso y explotación sexual.	CDN (Art. 34), CRBV (Art.54), LOPNNA (Art. 33).
Derecho a la protección del honor y reputación, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad.	CDN (Art.16), CRBV (Art. 60), LOPNNA (Art. 65).

Los derechos antes identificados no son los únicos que pueden ser menoscabados por la violencia entre pares. Se mencionan solo de manera enunciativa, pues la interdependencia de los derechos humanos se expresa, precisamente, en que al vulnerar uno de ellos se suelen ver afectados los demás en cadena. Por ejemplo, una niña que sufre alguna forma de violencia en su escuela probablemente no quiera asistir a clases. De no recibir apoyo familiar o de la institución educativa, la niña pudiera perder el año escolar por no alcanzar los objetivos académicos previstos para su nivel. De este modo se ve afectado su derecho a la educación. La cadena pudiera continuar si no se cuenta con suficientes factores de protección: una familia poco unida pudiera decidir retirarla de la institución educativa por considerar que ella no tiene interés. Y así se irían desarrollando condiciones para el embarazo temprano o la perpetuación de la pobreza u otras consecuencias negativas.

## Participación de los niños, niñas y adolescentes en la construcción colectiva de un clima para la convivencia escolar.

Derechos que deben ser considerados marco de estos procesos.

Derecho	Artículo
Derecho a participar	CDN (Art. 12) y LOPNNA (Art. 13, 81, 55).
Derecho a opinar y ser oído y oída	CDN (Art. 12), LOPNNA (Art. 80).
Derecho a la libertad de expresión	CDN (Art. 13), CRBV (Art. 57), LOPNNA (Art. 67).
Derecho a la información	CDN (Art. 13), CRBV (Art.58), LOPNNA (Art. 68).
Derecho a manifestar	CDN (Art.12), CRBV (Art. 68), LOPNNA (Art. 83).
Disciplina escolar acorde con los derechos y garantías de los NNA	CDN (Art. 28), LOPNNA (Art. 57).

## Derechos de los niños, niñas y adolescentes que se deben tener especialmente en cuenta durante la intervención y el seguimiento de casos de violencia entre pares

Derecho	Artículo
Derecho a la defensa y al debido proceso	CDN (Art. 40) CRBV (Art. 49), y LOPNNA (Art. 88).
Derecho de petición	CDN (Art. 12) CRBV (Art. 51) y LOPNNA (Art. 85).
Derecho a opinar y ser oído	CDN (Art. 12) y LOPNNA (Art. 80).
Derecho a defender sus derechos	CDN (Art. 40) y LOPNNA (Art. 86).

## Responsabilidades de los niños, niñas y adolescentes asociadas al buen clima escolar

### Deberes de los niños, niñas y adolescentes. LOPNNA (Art. 93).

Respetar los derechos y garantías de las demás personas.

Ejercer y defender activamente sus derechos.

Respetar la diversidad de conciencia, pensamiento, religión y culturas.

Respetar, cumplir y obedecer todas las disposiciones del ordenamiento jurídico y las órdenes legítimas que, en la esfera de sus atribuciones, dicten los órganos del poder público.

Honrar, respetar y obedecer a sus padres, madres, representantes o responsables, siempre que sus órdenes no violen sus derechos y garantías o contravengan el ordenamiento jurídico

## Otras normas a tomar en cuenta

### Instrumentos internacionales

- Convención sobre los Derechos del Niño  
*Ratificada por Venezuela el 13 de septiembre de 1990.*
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño, relativo a la Venta, Prostitución Infantil y Utilización de Niños en la Pornografía  
*Ratificado por Venezuela el 8 de mayo de 2002.*
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de los Niños en Conflictos Armados  
*Ratificado por Venezuela El 23 de septiembre de 2003.*
- Convención 182 sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación  
*Ratificada por Venezuela el 23 de diciembre de 2004.*

- Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales  
*Ratificado por Venezuela el 10 de mayo de 1978.*
- Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos  
*Ratificado por Venezuela el 10 de mayo de 1978.*
- Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores  
*Ratificada por Venezuela el 28 de mayo de 1986.*
- Convención Internacional para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial  
*Ratificada por Venezuela el 10 de octubre de 1967.*
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer  
*Ratificada por Venezuela El 2 de mayo de 1983.*
- Convención Interamericana para la Prevención, Erradicación y Sanción de la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará)  
*Ratificada por Venezuela el 16 de enero de 1995.*
- Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional  
*Ratificado por Venezuela el 07 de junio de 2000.*
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad  
*Ratificada por Venezuela el 24 de septiembre de 2013.*
- Declaración Universal sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

## **Legislación Nacional**

**La Ley Orgánica de Educación.** Desarrolla los valores, principios, derechos y garantías de la educación.

**La Resolución 058 sobre Consejos Educativos del Ministerio del Poder Popular para la Educación.** Crea los Consejos Educativos como instancias corresponsables de las políticas educativas. Una de sus funciones es elaborar y ejecutar acuerdos de convivencia escolar.



**Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.** Facilita entender la violencia de género. En este sentido nos ayuda a identificar cuando la violencia es sexista.

**Ley Orgánica contra la Discriminación Racial.** Establece mecanismos para prevenir, atender, erradicar y sancionar la discriminación racial.

**Ley para las Personas con Discapacidad.** Indica conceptos claves como discapacidad, personas con discapacidad y sus derechos.

**Ley Especial contra los Delitos Informáticos.** Entre sus objetivos se encuentra prevenir y sancionar los delitos que utilicen tecnologías de información.

**Ley para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en salas de Uso de Internet, Videojuegos y otros Multimedia.**

**Ley sobre Procedimientos Especiales en materia de Protección Familiar de Niños, Niñas y Adolescentes.**

**Código Penal.** Prevé los hechos que son punibles, es decir, delitos o faltas penales. Entre estos las lesiones.

# DOCUMENTOS DE CONSULTA

- ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS**, PINHEIRO PAULO SERGIO, *Informe del experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños, de las Naciones Unidas*, Res. A/61/299, 29 de agosto de 2006.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación general N° 1, Propósitos de la educación*. CRC/GC/2001/1, abril de 2001.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación general N° 3 El VIH/SIDA y los derechos del niño* CRC/GC/2003/3, marzo de 2003.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N° 8 El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigos crueles o degradantes*. CRC/C/GC/8, 21 de agosto de 2006.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N° 9 Los derechos de los niños con discapacidad* CRC/C/GC/9, 27 de febrero de 2007
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N° 11 Los niños indígenas y sus derechos en virtud de la Convención sobre los Derechos del Niño*. CRC/C/GC/11, 12 de febrero de 2009.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N°.12 El derecho del niño a ser escuchado* CRC/C/GC/12, 20 de julio de 2009.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N° 13, Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia*. CRC/C/GC/13, 18 de abril de 2011.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N°14 Sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1)* CRC/C/GC/14, 29 de mayo de 2013.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**, *Observación General N° 17 Sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31)* CRC/C/GC/17, 17 de abril de 2013.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD**, *Prevención del maltrato infantil: Qué hacer, y cómo obtener evidencias*, 2009.

# REFERENCIAS

- ALCUDIA ROSA, GAVILÁN PALOMA, OTROS**, *Atención a la diversidad. Claves para la innovación educativa*, Caracas, Laboratorio Educativo, 2000.
- ANTÚNEZ SERAFÍN, BOQUÉ CARME, OTROS**, *Disciplina y convivencia en la institución escolar. Claves para la innovación educativa*, Caracas, Laboratorio Educativo, 2000.
- CENTRE FOR BEHAVIOURAL RESEARCH, UNIVERSIDAD DE STAVANGER**, *Bullying- Libro de ideas para los centros de estudiantes*, Noruega, Universidad de Stavanger, 2006. En: [http://laringsmiljosenteret.uis.no/getfile.php/L%C3%A6ringsmilj%C3%B8senteret/Pdf/English/ZERO%20Manual%20de%20Ideas%20para%20Estudiantes%20B%20\(2\).pdf](http://laringsmiljosenteret.uis.no/getfile.php/L%C3%A6ringsmilj%C3%B8senteret/Pdf/English/ZERO%20Manual%20de%20Ideas%20para%20Estudiantes%20B%20(2).pdf).
- FREIRE PAULO**, *El grito manso*, España, Siglo veintiuno, 2009.
- GONZÁLEZ HERMOSILLO MARÍA CRISTINA**, *Maltrato infantil*, México, Trillas, 2011.
- GOBIERNO FEDERAL DE MÉXICO**, *¿Cómo construir ambientes protectores? Guía para familias*, México, Gobierno Federal de México, 2010. En: <http://s7449de3ac32b58a8.jimcontent.com/download/version/1441394657/module/10769383377/name/%C2%BFC%C3%B3mo%20construir%20ambientes%20protectores%20Gu%C3%ADa%20para%20las%20familias.pdf>.
- LACUEVA AURORA**, *Por una didáctica a favor del niño. Cuadernos educativos*, Venezuela, Laboratorio Educativo, 2006.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DE CHILE**, *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar*, Chile, Ministerio de Educación, 2006. En: [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201103240919330.resolucion\\_pacifica\\_de\\_conflictos.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103240919330.resolucion_pacifica_de_conflictos.pdf).
- MINISTERIO DE EDUCACION, PRESIDENCIA DE LA NACION Y UNICEF**. *Por qué, Cuándo y Cómo intervenir desde la escuela ante el maltrato y la adolescencia, Maltrato infantil. Guía conceptual*, Argentina, Unicef, 2011. En: [http://www.unicef.org/argentina/spanish/Guia\\_conceptual\\_MI03\\_08.pdf](http://www.unicef.org/argentina/spanish/Guia_conceptual_MI03_08.pdf)
- MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE EDUCACIÓN Y UNICEF**, *Convivencia y Disciplina Escolar. Revisión del régimen disciplinario escolar en unidades educativas del subsistema de educación básica*. Caracas, Unicef, 2014.
- MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE EDUCACIÓN Y UNICEF**, *Estudio nacional sobre violencia contra los adolescentes en los entornos de la familia, la escuela y la comunidad*, Caracas, Unicef, 2010.

- OFELIA ALVAREZ**, *La violencia en el noviazgo: la invisibilidad del inicio del abuso emocional en la pareja*, Revista Venezolana de Estudios de la Mujer, Volumen 11/N.26, UCV, Caracas, UCV, 2006.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD**, *Prevención del maltrato infantil: Qué hacer, y cómo obtener evidencias*, Ginebra, OMS, 2009. En: [http://www.unicef.org/ecuador/9789243594361\\_spa.pdf](http://www.unicef.org/ecuador/9789243594361_spa.pdf)
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD**, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Ginebra, OMS, 2002. En: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/es/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf).
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA**, *Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes*, París, Unesco. En: [www.unesco.org/es/education](http://www.unesco.org/es/education).
- OSORIO FERNANDO**, *Violencia en las escuelas. Un análisis desde la subjetividad*, Caracas, Novedades Educativas, 2006.
- PEREIRA FERNANDO Y MISLE OSCAR**, *Desde el cascarón. La participación de niñas, niños y adolescentes: Un vuelo entre luces y sombras*, Caracas, Cecodap, 2007.
- PEREIRA FERNANDO Y MISLE OSCAR**, *Violencia en los pupitres ¿Qué es? ¿Cómo nos afecta? ¿Qué hacer?*, Caracas, Cecodap, 2009
- PEREIRA FERNANDO Y MISLE OSCAR**, *Si los pupitres hablaran... ¿Cómo prevenir y actuar en casos de violencia en los centros educativos?*, Caracas, Diana, 2015.
- PINHEIRO PAULO SERGIO**, *Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas*, Unicef. En: [www.unicef.org/lac/Informe\\_Mundial\\_Sobre\\_Violencia\\_1\(1\).pdf](http://www.unicef.org/lac/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1(1).pdf)
- SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, *Guía del Taller Prevención del Acoso Escolar (Bullying)*, México, Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana, agosto 2012. En: [http://www.prevenciondelaviolencia.org/system/files/recursos/19\\_guia\\_del\\_taller\\_de\\_preencion.pdf](http://www.prevenciondelaviolencia.org/system/files/recursos/19_guia_del_taller_de_preencion.pdf)
- UNICEF**, *Violencia escolar en América Latina y el Caribe. Superficie y fondo*, Panamá, Cepal y Unicef, 2011. En: [http://www.unicef.org/lac/violencia\\_escolar\\_OK.pdf](http://www.unicef.org/lac/violencia_escolar_OK.pdf).
- UNICEF y CEPAL**, *Maltrato infantil: Una dolorosa realidad puertas adentro. Boletín Desafíos*, Santiago de Chile, 2009. En: [http://www.unicef.org/lac/Boletin-Desafios9-CEPAL-UNICEF\(1\).pdf](http://www.unicef.org/lac/Boletin-Desafios9-CEPAL-UNICEF(1).pdf)
- UNICEF, FLACSO ARGENTINA**, *Clima, conflicto y violencia en las escuelas*, Argentina, Flacso, Unicef, 2011. En: [www.unicef.org/argentina/spanish/clima\\_conflicto\\_violencia\\_escuelas.pdf](http://www.unicef.org/argentina/spanish/clima_conflicto_violencia_escuelas.pdf)

- UNICEF, PLAN,** *Construcción de una caja de herramientas y análisis de legislación y políticas públicas, para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra todo tipo de violencias en las escuelas*, Paraguay, Plan por la niñez, Ministerio de Educación, Secretaria Nacional de la Niñez y la Adolescencia, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. En: [www.unicef.org/lac/Toolkit\\_violencia\\_CASTELLANO.pdf](http://www.unicef.org/lac/Toolkit_violencia_CASTELLANO.pdf)
- URRUZOLA MARÍA JOSÉ,** *Guía para chicas ¿Cómo prevenir y defenderte de las agresiones?* Instituto Andaluz de la Mujer. Junta de Andalucía. Sevilla, Instituto Andaluz de la Mujer, Consejería de la Presidencia, Junta de Andalucía, Alfonso XII. En: [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2009/28334.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2009/28334.pdf)
- VALERIA ARREDONDO OSSANDÓN,** *Guía Básica de Prevención del Abuso Sexual Infantil, Programa Regional de Prevención del Maltrato Infantil 2001 – 2002*. Valparaíso, Corporación de Promoción y Apoyo a la Infancia, año. En: [http://paicabi.cl/web/wp-content/uploads/2012/11/guia\\_basica\\_ong\\_paicabi.pdf](http://paicabi.cl/web/wp-content/uploads/2012/11/guia_basica_ong_paicabi.pdf).
- VINYAMATA E., MURCIANO D. Y OTROS,** *La mediación escolar, una estrategia para abordar el conflicto*, Caracas, Laboratorio Educativo, 2005.

# DIRECTORIO TELEFÓNICO

## ***Ministerio Público***

Portal oficial: <http://www.mp.gob.ve>

Teléfono: 0800-FISCA-00 = 0800-34722-00 / 0800-BULLING = 0800-2855464

## ***Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes***

Portal oficial: <http://www.idena.gob.ve>

Teléfonos: 0800-LOPNNA = 0800-567662 / 0800-IDENNA = 0800-433662

## ***Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas***

***(División de Investigaciones y Protección en Materia de Niños, Niñas, Adolescentes, Mujer y Familia)***

Portal oficial: <https://www.cicpc.gob.ve>

Teléfonos: (0212) 242.72.24 / 0800-CICPC-24 = 0800-24272-24

Correo electrónico: denuncia@cicpc.gob.ve

## ***Servicio Autónomo de la Defensa Pública***

***(Protección de Niños, Niñas y Adolescentes)***

Portal Oficial: <http://www.defensapublica.gob.ve>

Teléfonos: 0800-DEFENSA = 0800-3333672 / (0212) 505.19.36 / 505.19.34

## ***Defensoría del Pueblo***

Portal oficial: <http://www.defensoria.gob.ve>

Teléfono: 08000-PUEBLO = 08000-783256

Para recibir el teléfono o dirección de Consejos de Protección y Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes a nivel nacional, puedes llamar a la Defensoría del Pueblo:

# DIRECTORIO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## DELEGADAS ESTADALES

### **AMAZONAS**

Avenida Evelio Roa, Edificio Wayumi, Piso 1  
Municipio Atures. Puerto Ayacucho  
Telefax: (0248) 521.04.46 / 521.31.14  
[damazonas@defensoria.gob.ve](mailto:damazonas@defensoria.gob.ve)

### **ANZOÁTEGUI (Sede BARCELONA)**

Calle Carabobo con calle La Marina,  
frente a la plaza Rolando,  
al lado del Teatro Cajigal, en el Casco Central  
de la Ciudad de Barcelona.  
Telefax: (0281) 275.25.36 / 277.88.97  
[danzoategui@defensoria.gob.ve](mailto:danzoategui@defensoria.gob.ve)

### **ANZOÁTEGUI (Subsede EL TIGRE)**

Avenida Francisco de Miranda, entre Calle 4 Norte  
y 5 Norte, Zona Sur del Tigre,  
Distrito Simón Rodríguez  
Telefax: (0283) 226.23.22 / 226.24.99  
[dtigre@defensoria.gob.ve](mailto:dtigre@defensoria.gob.ve)

### **APURE**

Calle Bolívar, Esquina con Calle Miranda (a media  
cuadra del Banco de Venezuela). San Fernando.  
Telefax: (0247) 342.19.31 / 342.05.36  
[dapure-fer@defensoria.gob.ve](mailto:dapure-fer@defensoria.gob.ve)

### **APURE (Subsede GUASDUALITO)**

Carrera Urdaneta, entre Calles Cedeño  
y Vázquez, Guasdualito.  
Telefax: (0278) 332.12.56  
[dapure-gua@defensoria.gob.ve](mailto:dapure-gua@defensoria.gob.ve)

### **ARAGUA**

Centro Comercial Coche Aragua I, locales 6 y 7,  
Av. Intercomunal Maracay - Tumeró,  
con Av. Doctor Montoya, Centro Agrario  
La Morita I, Municipio Mariño  
Teléfonos: (0243)- 268.48.77 / 268.49.08  
[daragua@defensoria.gob.ve](mailto:daragua@defensoria.gob.ve)

### **ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS**

Edificio Defensoría del Pueblo, Plaza Morelos  
Avenida México, Caracas, Distrito Capital  
Teléfonos: (0212) 507.70.06 / 507.70.40 /  
Fax: 507.70.25  
[dmetropolitana@defensoria.gob.ve](mailto:dmetropolitana@defensoria.gob.ve)

### **BARINAS**

Edificio Marielisa, N° 4-51,  
Av. Andrés Varela entre Calles  
5 de julio y Arzobispo Méndez - BARINAS  
Telefax: (0273) 532.02.52 / 533.59.43  
[dbarinas@defensoria.gob.ve](mailto:dbarinas@defensoria.gob.ve)

**BOLÍVAR**

Centro Comercial Don Lucio,  
Local N° 07, Avenida Libertador  
Ciudad Bolívar - Edo. Bolívar.  
Telefax: (0285) 631.55.99 / 631.53.72  
[dbolivar-b@defensoria.gob.ve](mailto:dbolivar-b@defensoria.gob.ve)

**BOLÍVAR**

(Subsede PUERTO ORDAZ) Centro Cívico  
de Puerto Ordaz, final del  
Estacionamiento del Hotel Rasil (al lado  
de la Barbería Tony) Puerto Ordaz.  
Telefax: (0286) 923.19.35  
[dbolivar-a@defensoria.gob.ve](mailto:dbolivar-a@defensoria.gob.ve)

**CARABOBO**

Urb. Los Colorados, Avenida Andrés Eloy  
Blanco, Local N° 112-201 (al lado de la  
Tienda Vacaciones) Parroquia San José,  
Municipio Valencia, Valencia  
Teléfonos: (0241) 825.94.05 / 825.94.88  
[dcarabobo@defensoria.gob.ve](mailto:dcarabobo@defensoria.gob.ve)

**COJEDES**

Calle Manrique entre Calles Salías  
y Urdaneta, a dos cuadras de la Plaza  
Bolívar de Cojedes. San Carlos.  
Telefax: (0258) 251.70.78 / 251.94.86  
[dcojedes@defensoria.gob.ve](mailto:dcojedes@defensoria.gob.ve)

**DELTA AMACURO**

Calle Bolívar N° 54, frente al  
Colegio de Abogados. Tucupita.  
Telefax: (0287) 721.64.11 / 721.07.66  
[ddelaamacuro@defensoria.gob.ve](mailto:ddelaamacuro@defensoria.gob.ve)

**FALCÓN**

Edif. Masada, Planta Baja. Av. Manaure,  
entre Plaza El Tenis y el Edificio  
del Ministerio Público. Coro.  
Teléfono: (0268) 251.79.96  
[dfalcon@defensoria.gob.ve](mailto:dfalcon@defensoria.gob.ve)

**GUÁRICO**

Edificio Don Enrique, Planta Baja,  
Av. Los Llanos, (frente a la Farmacia Capital  
y diagonal al Ministerio Público).  
San Juan de Los Morros.  
Telefax: (0246) 431.89.35  
[dguarico@defensoria.gob.ve](mailto:dguarico@defensoria.gob.ve)

**GUÁRICO (Subsede VALLE DE LA PASCUA)**

Ed. Doña Pura, Piso 1, Locales N° 08 y 09,  
Av. Rómulo Gallegos (cerca del Banco Nacional  
de Crédito y Depósitos de la Coca-Cola).  
Municipio Leonardo Infante.  
Telefax: (0235) 341.04.71 / 341.22.14 [dguarico-  
val@defensoria.gob.ve](mailto:dguarico-val@defensoria.gob.ve)

**LA GUAIRA**

Calle Fray Gaspar, Centro comercial  
El Pozo, Planta Baja, Local 7-A, Sector  
El Jabillo, Parroquia Maiquetía.  
Telefax: (0212) 331.18.98 / 331.96.52  
[dvgargas@defensoria.gob.ve](mailto:dvgargas@defensoria.gob.ve)

**LARA**

Edif. PROLARA, Planta Baja,  
Carrera 21 entre Calles 23 y 24 Barquisimeto.  
Telefax: (0251) 232.29.82 / 232.61.17  
[dlara@defensoria.gob.ve](mailto:dlara@defensoria.gob.ve)



### **MÉRIDA**

Sede INAM, Entrada Sur, Av. Urdaneta, frente al Instituto Universitario Dr. Cristóbal Mendoza) Municipio Libertador. Mérida  
Telefax: (0274) 262.06.75 / 262.21.71  
[dmerida@defensoria.gob.ve](mailto:dmerida@defensoria.gob.ve)

### **MIRANDA (Sede LOS TEQUES)**

Edif. LILIPINA, Planta Baja, Locales N°1 y N° 02, Av. Bolívar (Al lado de la Alcaldía del Municipio Guacaipuro) Los Teques.  
Telefax: (0212) 323.87.92 / 322.50.44  
[d-miranda@defensoria.gob.ve](mailto:d-miranda@defensoria.gob.ve)

### **MIRANDA (Subsede GUARENAS-GUATIRE)**

Calle Macaira, Casa N° 18, (subiendo por CORP BANCA), Municipio Zamora - Guatire  
Telefax: (0212) 344.30.79 / 342.17.22  
[dguatire@defensoria.gob.ve](mailto:dguatire@defensoria.gob.ve)

### **MIRANDA (Subsede CHARALLAVE)**

Avenida Bolívar, cruce con Calle Lourdes, Centro Comercial Residencial Charallave, Torre E, Local N° 8, (frente a la CANTV). Charallave  
Telefax: (0239) 248.61.37 / 248.90.26  
[dcharallave@defensoria.gob.ve](mailto:dcharallave@defensoria.gob.ve)

### **MONAGAS**

Calle Monagas, cruce con Calle Sucre, Edificio Contraloría General, Planta Baja (frente a la Plaza Bolívar). Maturín  
Telefax: (0291) 642.02.23 / 642.17.73  
[dmonagas@defensoria.gob.ve](mailto:dmonagas@defensoria.gob.ve)

### **NUEVA ESPARTA**

Calle Girardot con Calle Santa Isabel, Edificio Centro Empresarial La Asunción, Locales N° 3 y N° 4. La Asunción.  
Telefax: (0295) 242.25.89 / 242.24.32  
[dnueva-esparta@defensoria.gob.ve](mailto:dnueva-esparta@defensoria.gob.ve)

### **PORTUGUESA**

Carrera 4, con Esquina Calle 24, Edificio Bustillos, Planta Baja. Guanare.  
Telefax: (0257) 251.73.28 / 251.14.58  
[d-portuguesa@defensoria.gob.ve](mailto:d-portuguesa@defensoria.gob.ve)

### **SUCRE**

Avenida Gran Mariscal con Calle Kennedy, Edificio Centro Empresarial del Este, (punto de referencia Banco de Venezuela, frente al IUTIRLA). Mpo. Sucre. Cumaná  
Telefax: (0293) 431.90.49 / 431.80.18  
[dsucre-cum@defensoria.gob.ve](mailto:dsucre-cum@defensoria.gob.ve)

### **TÁCHIRA**

7ª Avenida, entre Calles 10 y 11, Edificio Florida, Mezzanina (al lado de Tiendas DORSAY). San Cristóbal  
Telefax: (0276) 341.94.89 / 342.34.02  
[dtachira@defensoria.gob.ve](mailto:dtachira@defensoria.gob.ve)

### **TRUJILLO (Sede TRUJILLO)**

Avenida Bolívar, Edificio Falcón, Local N° 01 (Cerca de la Plaza Sucre) Trujillo.  
Telefax: (0272) 236.68.61 / 236.72.19  
[dtrujillo@defensoria.gob.ve](mailto:dtrujillo@defensoria.gob.ve)

**TRUJILLO (Subsede VALERA)**

Avenida Bolívar, entre Calles 23 y 24,  
Centro Comercial Darka, Sector Las Acacias,  
Planta Baja, Local N° 03  
(Diagonal al Banco Industrial de Venezuela).  
VALERA.- Edo. Trujillo  
Telefax: (0271) 231.16.86 / 231.01.62  
[dtrujillo-val@defensoria.gob.ve](mailto:dtrujillo-val@defensoria.gob.ve)

**YARACUY**

Calle 12, entre Avenida 15 y 16, Sector Caja de  
Agua, (Diagonal Diario de Yaracuy). San Felipe.  
Telefax: (0254) 231.10.11 / 231.01.04  
[dyaracuy@defensoria.gob.ve](mailto:dyaracuy@defensoria.gob.ve)

**ZULIA (Sede MARACAIBO)**

Avenida 12, con Calle 95, Centro Comercial  
Paseo Ciencias, Sector Antaño (Saladillo),  
Local N° 1, (diagonal al Edificio INAVI),  
Parroquia Bolívar. Maracaibo.  
Telefax: (0261) 721.19.49 / 729.8825  
[dzulia-mar@defensoria.gob.ve](mailto:dzulia-mar@defensoria.gob.ve)

**ZULIA (Subsede COSTA ORIENTAL DEL LAGO)**

Av. Intercomunal Centro Comercial los Caobos  
punto referencia diagonal estación de servicios CVP  
Frente a Pretrocabimas  
Teléfono: (0261) 329-3226  
[dzulia-cab@defensoria.gob.ve](mailto:dzulia-cab@defensoria.gob.ve)

**ZULIA (Subsede SUR DEL LAGO)**

Intersección de la Calle Coromoto con la Avenida  
que conduce al Aeropuerto, Edificio Comercial  
Santa Bárbara, Local N° 2 Santa Bárbara del  
Zulia, al lado del Hidrólogo.  
Telefax: (0275) 555.15.78  
[dzulia-surlago@defensoria.gob.ve](mailto:dzulia-surlago@defensoria.gob.ve)



[www.defensoria.gob.ve](http://www.defensoria.gob.ve)

[www.unicef.org/venezuela](http://www.unicef.org/venezuela)



@Defensoria\_Vzla  
@unicefvenezuela



Defensoría del Pueblo  
UNICEF Venezuela

# Defensoría del Pueblo



+ Mediación

+ Protección

+ Defensa

+ Querrela

+ Educación  
en Valores

+ Legislación

ISBN 978-980-6648-41-8



9 789806 648418