



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR**
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



Manual de Convivencia Escolar – SEP Puebla/BUAP (2025)

Septiembre 2025



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**
en



Índice

Capítulo 1. Fundamento, alcance y propósito

Capítulo 2. Marco normativo y marco conceptual

Capítulo 3. Detección temprana, clasificación y atención inicial

Capítulo 4. Protocolos de actuación ante conductas de riesgo

Capítulo 5. Corresponsabilidad, participación y comunidad escolar

Capítulo 6. Módulo digital de acompañamiento (IA)

Material complementario

- Anexos y Material Operativo
 - Anexo A. Flujogramas operativos (Paquete Operativo 5)
 - Anexo 7. Mapa rápido de navegación y actuación
 - Anexo 8. Glosario de términos clave
 - Anexo 9. Directorio de instancias de apoyo



Capítulo 1. Fundamento, alcance y propósito

1.1 Antecedentes y mandato del Convenio de colaboración institucional (SEP)

En 2025, la Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla formalizó un **convenio de colaboración interinstitucional** orientado a fortalecer la atención preventiva y la respuesta organizada ante situaciones que afectan la convivencia escolar, incluyendo riesgos psicoemocionales, violencia escolar, discriminación y emergencias institucionales. En el marco de dicho instrumento se estableció el compromiso de **desarrollar herramientas operativas** para los centros educativos: protocolos homologados, formatos de registro y seguimiento, y materiales de orientación para la comunidad escolar. Este Manual se elabora en cumplimiento de ese mandato: constituye el **documento rector** para estandarizar criterios y procedimientos de actuación en las escuelas, asegurando respuestas oportunas, documentadas y con enfoque de derechos. [Convenio de colaboración institucional SEP, 2025]

En las secciones siguientes se describen la justificación y objetivos del manual, su marco conceptual y normativo, los ejes rectores que guían su contenido, la estructura general por niveles educativos, los protocolos de actuación ante situaciones de riesgo, los formatos operativos y diagramas de flujo para su implementación, así como la integración de una herramienta digital de inteligencia artificial desarrollada por la BUAP para apoyar la detección y atención temprana de riesgos psicoeducativos. Cada apartado se apega estrictamente a lo establecido en el Convenio de Colaboración referido, que sirvió de mandato para la elaboración de este manual.

1.2 Justificación

La convivencia escolar enfrenta desafíos complejos que impactan el aprendizaje, la permanencia escolar y el bienestar de niñas, niños y adolescentes: conflictos recurrentes, acoso y violencia entre pares, discriminación, incidentes de seguridad escolar, así como señales de estrés, ansiedad, depresión y otros riesgos psicoemocionales. Estos fenómenos tienden a invisibilizarse cuando no existe una ruta clara de identificación, actuación y seguimiento, o cuando cada plantel resuelve de forma aislada y desigual.

Como parte de las acciones institucionales de 2025, se realizó un **diagnóstico socioemocional** que permitió identificar factores de riesgo y de protección en población estudiantil. Los hallazgos muestran la necesidad de intervención preventiva y de acompañamiento: en distintos niveles educativos se observan proporciones relevantes de estudiantes que requieren apoyo socioemocional, fortalecimiento de autorregulación, y mejora del clima escolar (normas, seguridad percibida, cohesión). Estos resultados justifican la pertinencia del Manual como herramienta que:

- a) traduce el diagnóstico en rutas de actuación concretas;
- b) reduce la discrecionalidad y la improvisación;
- c) protege a la comunidad escolar mediante decisiones basadas en criterios y evidencias; y
- d) articula medidas de prevención, atención y no repetición.

El Manual responde a una necesidad práctica: pasar de la “buena intención” a un **sistema operativo escolar** con pasos claros, responsables definidos y documentación mínima obligatoria.



[Diagnóstico socioemocional estatal SEP, 2025] [Informe técnico de instrumentos y resultados, 2025]

Marco normativo aplicable. El manual traduce la normatividad nacional e internacional en orientaciones prácticas para las escuelas. Entre los marcos legales integrados se incluyen la **Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA)**, la **Ley General para una Cultura de Paz y No Violencia** (publicada en 2025), y la **Ley General de Educación**, entre otras disposiciones. Estos instrumentos consagran principios como el derecho de toda persona a una educación libre de violencia, la protección de la integridad física, psicológica y emocional del alumnado, y la corresponsabilidad de familias, escuela y Estado en la formación integral. El manual también incorpora estándares internacionales relevantes (Convención sobre los Derechos del Niño de la ONU, Agenda 2030 en su meta de educación para la paz, etc.), asegurando que las estrategias propuestas estén alineadas con compromisos globales en materia de derechos humanos y educación para la paz. De esta manera, cualquier acción o decisión disciplinaria basada en el Manual cuenta con sustento jurídico sólido y actual. Las referencias normativas específicas aparecen a lo largo del texto y protocolos, facilitando a directivos y docentes la **justificación legal** de sus intervenciones cuando sea necesario

1.3 Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general

Establecer un marco operativo, homogéneo y aplicable para **prevenir, atender y dar seguimiento** a incidentes que afecten la convivencia escolar, garantizando ambientes seguros, inclusivos y respetuosos de los derechos de niñas, niños y adolescentes, mediante protocolos de actuación, flujogramas, formatos oficiales y mecanismos de mejora continua. [Marco normativo aplicable y lineamientos institucionales, 2025]

Objetivos específicos

1. **Homologar la actuación escolar** ante incidentes de convivencia, violencia, discriminación, riesgos psicoemocionales y emergencias, mediante una Ruta Única y protocolos específicos por tipo de riesgo.
2. **Fortalecer la prevención** mediante orientaciones y materiales dirigidos a docentes/directivos, estudiantes y familias, promoviendo habilidades socioemocionales y cultura de paz.
3. **Garantizar trazabilidad documental** a través de formatos oficiales de registro, resguardo de evidencias, medidas de protección y seguimiento (30/60/90 días cuando aplique).
4. **Asegurar el enfoque de derechos e inclusión**, incorporando criterios de no revictimización, confidencialidad, ajustes razonables y corresponsabilidad.
5. **Facilitar el acceso inmediato** a protocolos, flujogramas y formatos mediante un **Módulo Digital de IA (GPT institucional)** como herramienta de consulta y orientación procedimental (sin sustituir a la autoridad escolar ni a instancias competentes). [Diagnóstico socioemocional estatal SEP, 2025] [LGDNNA] [Lineamientos institucionales SEP, 2025]



1.4 Alcance por niveles educativos

Este Manual está diseñado para utilizarse de manera **transversal** en **todos los niveles educativos**, desde educación inicial hasta media superior. Su contenido establece principios, rutas y procedimientos **genéricos**, con criterios que pueden adaptarse a las características propias de cada nivel (edad, desarrollo socioemocional, organización escolar y contexto). El enfoque universal del Manual permite que cada escuela implemente los mismos estándares de actuación (ruta, tiempos, roles y evidencias), ajustando las estrategias pedagógicas y preventivas a su realidad, sin perder coherencia institucional. [Marco general de convivencia escolar SEP, 2025]

1.5 Usuarios destinatarios

Este Manual está dirigido a toda la comunidad educativa y se aplica con un enfoque de corresponsabilidad:

- **Docentes:** primer nivel de detección y contención inicial; aplicación de medidas preventivas y pedagógicas; comunicación oportuna y registro básico de hechos.
- **Directivos:** conducción institucional del caso; activación de protocolos; coordinación con instancias internas y externas; aseguramiento de la trazabilidad documental; cierre y seguimiento.
- **Personal de apoyo (orientación, trabajo social, psicología, USAER/u homólogos, prefectura u otros):** acompañamiento técnico, contención, canalización, seguimiento y apoyo en ajustes razonables, según corresponda.
- **Estudiantes:** participación activa en la convivencia; reporte seguro de situaciones; colaboración en acciones formativas y restaurativas cuando proceda.
- **Familias (madres, padres o tutores):** corresponsabilidad educativa; colaboración en medidas de apoyo, seguimiento, y fortalecimiento de hábitos y pautas de convivencia en el hogar. [Lineamientos institucionales SEP, 2025]

1.6 Enfoque de derechos, inclusión, cultura de paz y corresponsabilidad

Este Manual se sustenta en un enfoque integral que orienta todas las decisiones y procedimientos:

- **Enfoque de derechos:** reconoce a niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos, priorizando el interés superior de la niñez y la protección contra toda forma de violencia.
- **Inclusión y no discriminación:** promueve igualdad de oportunidades, eliminación de barreras y aplicación de ajustes razonables cuando se requiera, evitando prácticas excluyentes.
- **Cultura de paz:** impulsa la prevención, el diálogo, la mediación y la resolución no violenta de conflictos, privilegiando medidas formativas y restaurativas compatibles con la normatividad.
- **Corresponsabilidad:** establece que la convivencia es una construcción compartida entre escuela, estudiantes, familias y autoridades educativas, con roles claros y coordinación efectiva.

Este enfoque actúa como criterio rector para: a) decidir qué protocolo activar, b) definir medidas inmediatas de protección, c) evitar la revictimización, y d) asegurar un seguimiento que reduzca la repetición. [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 3º] [LGDNNA] [Declaración/Marco de Cultura de Paz – ONU/UNESCO]



1.7 Mapa de integración de componentes operativos y anexos

Con el fin de asegurar claridad y uso inmediato en las escuelas, este Manual se organiza en dos capas complementarias:

1. **Cuerpo del Manual (Capítulos 1–6):** expone fundamentos, roles, ruta única, criterios de actuación, implementación y gobernanza.
2. **Anexos:** concentran los **protocolos completos, flujogramas oficiales, formatos imprimibles y materiales por audiencia**, con control de versión.

1.7.1 Regla de uso (para lectura rápida y para operación)

- Cuando ocurra un incidente, el personal escolar debe consultar:
Capítulo 4 (Ruta Única) → Capítulo 5 (Protocolo específico) → Anexos (formatos y flujos).
- El Manual utiliza claves para identificar documentos operativos (por ejemplo, **R-01, BUL-01, DA-01**). Las plantillas completas y versiones vigentes se encuentran en los Anexos.

1.7.2 Ubicación de los componentes operativos (Paquetes 1–6) dentro del Manual

Para facilitar la integración y actualización, los contenidos operativos se agrupan en componentes (PO-1 a PO-6) y se insertan así:

- **PO-1 (Ruta Única y base documental):** se integra en **Capítulo 4** (Ruta Única y Protocolo General) y en **Anexo de Formatos (R-01)**.
- **PO-2 a PO-5 (Protocolos específicos y ampliaciones):** se integran en **Capítulo 5** (por familias de riesgo) y en **Anexo de Protocolos/Flujogramas**, con sus formatos correspondientes.
- **PO-6 (Gobernanza, control de versiones, directorio y Módulo IA):** se distribuye entre **Capítulo 3** (roles/cadena de comunicación), **Capítulo 6** (implementación, mejora continua y Módulo IA) y anexos de apoyo (directorio y control de versiones, si se imprimen).

1.7.3 Estructura y función de los Anexos

Para evitar duplicidades y asegurar control de versiones, los anexos se proponen así:

- **Anexo A. Protocolos y flujogramas oficiales**
Contiene la Ruta Única (general) y cada protocolo específico con su flujograma correspondiente.
- **Anexo B. Formatos oficiales (imprimibles y descargables)**
Incluye los formatos R-01 y complementarios (evidencias digitales, medidas de protección, ajustes razonables, reportes de seguridad, seguimiento, acuerdos reparatorios, denuncia/reporte confidencial, etc.).
Regla operativa: el cuerpo del manual **no repite formatos completos**; únicamente indica *cuándo se usan* y remite al Anexo B.
- **Anexo C. Materiales por audiencia y apoyo (maquetas/fascículos + guías rápidas)**
Incluye los fascículos para **Docentes/Directivos, Estudiantes y Familias**, así como checklists de primera respuesta y material de socialización.
- **Anexo D. Especificación operativa del Módulo Digital de IA (GPT institucional)** Define alcance, límites, salvaguardas, control de versiones y el mecanismo para acceder a protocolos y formatos vigentes.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



1.7.4 Relación del Manual con el Módulo Digital de IA (GPT)

El Módulo Digital de IA se concibe como una herramienta de **consulta inmediata** para la comunidad educativa, que permite:

- localizar el protocolo aplicable por tipo de evento;
- descargar el formato vigente;
- generar checklists por rol y recordatorios de evidencias mínimas;
- orientar sobre pasos de la Ruta Única.

El Módulo de IA **no sustituye** la autoridad escolar ni los procedimientos institucionales; su función es facilitar el acceso a la información oficial y estandarizada, fortaleciendo la oportunidad de la respuesta y la correcta documentación.



Capítulo 2. Marco normativo y marco conceptual

2.1 Marco normativo aplicable

El sistema educativo poblano opera bajo un amplio **marco legal** federal y estatal. A nivel nacional destaca el **Artículo 3º de la Constitución Política**, que reconoce el derecho a una educación laica, gratuita e inclusiva para toda la población. En concordancia, la **Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA, 2014)** obliga a las autoridades federales, estatales y municipales a coordinarse para garantizar el máximo bienestar infantil, “*privilegiando su interés superior*” mediante acciones estructurales, legales y administrativas. La LGDNNA establece principios rectores (un enfoque de derechos, igualdad y no discriminación, corresponsabilidad interinstitucional, crianza positiva, etc.) que orientan la política educativa.

También en el ámbito federal, la **Ley General de Educación** incorpora el desarrollo socioemocional y habilidades para la convivencia dentro del currículo básico, enfatizando la regulación de emociones, el diálogo, la empatía y la negociación como parte de la educación integral (arts. 30 y 59 LGE). A nivel internacional, la **Declaración de las Naciones Unidas sobre la Cultura de Paz (1999)** promueve un esquema educativo basado en valores de respeto, no violencia y diálogo. Por ejemplo, define la cultura de paz como un conjunto de valores y actitudes “basados en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación”[4]. En este sentido, existe una iniciativa de **Ley General para la Cultura de Paz y Reconciliación** que busca fortalecer estos principios en la política pública mexicana.

En el ámbito local, la **Ley de Educación del Estado de Puebla (2024)** reitera la obligatoriedad de garantizar el derecho a la educación y promueve valores cívicos y sociales en la escuela. Entre sus objetivos señala la promoción de la inclusión y la no discriminación, la paz y la no violencia, así como el conocimiento y práctica de los derechos humanos. Además, la **Ley de Seguridad Integral Escolar de Puebla (2011)** establece normas para prevenir riesgos en los planteles. Complementariamente, la SEP Puebla ha emitido **lineamientos y protocolos educativos** – materializados en los “Paquetes Operativos SEP Puebla” (1 al 4) y en acuerdos específicos del Secretario de Educación – para orientar la convivencia escolar. Por ejemplo, existen protocolos estatales de prevención y atención de hostigamiento y acoso escolar y otros incidentes críticos. Estos documentos consideran tanto la normatividad federal y estatal mencionada como las guías nacionales (p.ej. el Programa Nacional de Convivencia Escolar), constituyendo la base reglamentaria para las acciones institucionales de convivencia.

2.2 Principios rectores y definiciones operativas

La convivencia escolar se sustenta en principios de derechos y valores. Entre los **principios rectores** se destacan:

- **Interés superior de la niñez:** toda decisión en la escuela debe priorizar el bienestar de los niños y adolescentes.
- **Igualdad e inclusión:** la escuela debe ofrecer las mismas oportunidades a todos (sin distinciones de género, origen étnico, condición socioeconómica, etc.) y propiciar la integración de la diversidad. La Ley Estatal subraya la promoción de la inclusión y la no discriminación en cualquier forma.



- **No discriminación:** se prohíbe toda distinción arbitraria. Niños, niñas y adolescentes tienen derecho a no ser discriminados por género, discapacidad u otras condiciones, como señala la LGDNN y la normativa estatal.
- **Responsabilidad compartida:** el cumplimiento de estos derechos es tarea de todos los actores educativos y de gobierno; la LGDNN indica que federación, entidades y municipios deben “concurrir en el cumplimiento” de la protección de la infancia.
- **Educación restaurativa:** aunque no es un principio legal explícito, la perspectiva de paz y reconciliación (inspirada en la cultura de paz) promueve la restitución y reparación sobre el castigo. En la escuela, esto implica fomentar la mediación, la justicia restaurativa y el acompañamiento socioemocional, entendiendo los conflictos como oportunidades de aprendizaje.



Figura 1. Principios de Educación Operativa.

En cuanto a **definiciones operativas**, a continuación, se establecen conceptos clave:

- **Convivencia escolar:** es el conjunto de prácticas y relaciones cotidianas entre todos los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, directivos, personal de apoyo y familias)[6]. Estas prácticas – presentes en la enseñanza, en el manejo de normas, en la resolución de conflictos, en la interacción con padres, etc. – moldean el ambiente escolar y pueden generar inclusión o exclusión, participación o segregación, según su calidad[6]. En suma, la convivencia escolar es el “corazón” de la experiencia educativa, pues influye tanto en el aprendizaje como en la formación social.
- **Conflicto escolar:** situación de desacuerdo, tensión o enfrentamiento entre personas o grupos de la comunidad educativa. Puede deberse a intereses opuestos, valores distintos o necesidades encontradas. No todo conflicto deriva en violencia; gestionado de forma positiva, puede ser una oportunidad de aprendizaje y fortalecer las relaciones. Como señala



un análisis jurídico, “un conflicto escolar se define como una situación de desacuerdo o enfrentamiento que surge entre los miembros de una comunidad educativa”.

- **Normas escolares:** reglas o acuerdos de comportamiento establecidos en el plantel. Son elaboradas colectivamente (idealmente) y deben basarse en principios éticos (respeto, equidad, etc.). Es esencial que sean pocas, claras, conocidas por todos y enfocadas a la formación. En la gestión escolar se recomienda revisar periódicamente las normas para que sean justas y consistentes, y que sus sanciones tengan un fin formativo.
- **Protocolo:** conjunto ordenado de procedimientos y lineamientos para atender situaciones específicas (p.ej. emergencias, acoso, consumo de sustancias). Los protocolos institucionales detallan las acciones, responsables y tiempos de respuesta ante incidentes de riesgo, asegurando uniformidad en la actuación. En SEP Puebla estos protocolos figuran en los Paquetes Operativos y en los acuerdos oficiales (PB01 para acoso, CIB01 para consumo, PC01 para otros casos, etc.).
- **Acompañamiento socioemocional:** proceso de apoyo institucional que ofrece orientación psicológica y pedagógica a estudiantes (y, de ser relevante, a familias o docentes) con el fin de fortalecer su bienestar emocional y habilidades sociales. Implica escuchar al estudiante, brindar estrategias de afrontamiento, canalizar a servicios especializados si procede, y asegurar seguimiento. Este acompañamiento debe llevarse a cabo con sensibilidad y respeto a la confidencialidad de la información.

2.3 Conceptos clave: convivencia, conflicto, medidas formativas y restaurativas

- **Convivencia escolar:** como se definió, es una meta educativa integradora que trasciende la mera prevención de violencia. Una buena convivencia promueve relaciones democráticas y participativas en la escuela, y prepara al alumnado para vivir en sociedad.
- **Conflicto:** pese a la tendencia a evitarlo, el conflicto es inherente a las relaciones sociales. En la escuela puede manifestarse como discusiones, bullying, desacuerdos en el aula, etc. La clave está en gestionarlo mediante diálogo y mediación, no con castigo inmediato. Un clima de respeto y acuerdos previos reduce el riesgo de que los conflictos “desembocan en violencia”.
- **Medidas disciplinarias vs. formativas:** Son estrategias distintas de corrección. Las **medidas disciplinarias** son sanciones punitivas o restrictivas (amonestaciones, suspensión, expulsión) que castigan la falta. En contraste, las **medidas formativas** buscan enseñar y corregir mediante la reflexión; incluyen el diálogo, la restitución del daño, trabajo comunitario educativo o tutorías guiadas. Las formativas respetan la dignidad y derechos del alumno, ajustándose a su edad y procurando el aprendizaje. Por ejemplo, en lugar de solo recomendar suspensión, se puede optar por un compromiso por escrito donde el estudiante reflexiona sobre su conducta. En la práctica, SEP Puebla impulsa medidas formativas: las normas deben tener “un enfoque formativo” y sus sanciones apuntar a la reflexión y mejora del estudiante.
- **Enfoque restaurativo:** es una forma de intervención formativa centrada en reparar el daño y restablecer relaciones. En lugar de castigar, se promueven espacios de diálogo equitativo. Una de sus técnicas clave son los *círculos restaurativos*: encuentros con todas las partes involucradas en el conflicto (incluso testigos) donde cada uno tiene voz en igualdad de circunstancias. Estos círculos se denominan “restaurativos” porque buscan “restaurar el



diálogo interrumpido” entre las partes. De este modo, se integran al grupo tanto quien dañó como quien fue afectado, y se reflexiona colectivamente. En los protocolos SEP (Paquete Operativo 2 y 3) se contempla esta lógica: por ejemplo, muchos escenarios de falta grave se manejan primero con diálogo guiado o intervención mediadora en el aula antes de aplicar sanciones. El enfoque restaurativo enfatiza la comunidad y la responsabilidad compartida de sanar las relaciones escolares.

2.4 Conductas de riesgo y criterios de priorización

Para ordenar la respuesta institucional, el manual clasifica las conductas de riesgo según su **criticidad** (potencial de daño) y **frecuencia**. Se sugieren categorías generales como las siguientes:

- **Acoso escolar (bullying):** intimidación, agresión o discriminación reiterada hacia un estudiante por parte de sus compañeros. Puede ser verbal, físico, social o cibernético. Es una conducta prioritaria; existe protocolo estatal específico (PB01).
- **Violencia física o psicológica grave:** peleas, agresiones intencionales, uso de armas o amenazas que pongan en peligro la integridad de alumnos o personal.
- **Autolesión e ideación suicida:** señales de que un estudiante se hace daño voluntariamente o expresa deseos de morir, lo cual requiere atención inmediata por riesgo de vida.
- **Discriminación:** cualquier maltrato por motivos de género, orientación sexual, origen étnico, religión, discapacidad u otra condición protegida. Aunque no siempre genera daño físico, erosiona la convivencia y está prohibida por ley.
- **Consumo de sustancias:** detección de alcohol, drogas u otros consumibles peligrosos en la escuela o acto de influenciar a otros. Este caso activa protocolos interinstitucionales (PC01).
- **Otras conductas:** robo, extorsión, vandalismo, pornografía infantil, entre otros. Cada caso es analizado según su severidad y patrón de repetición.

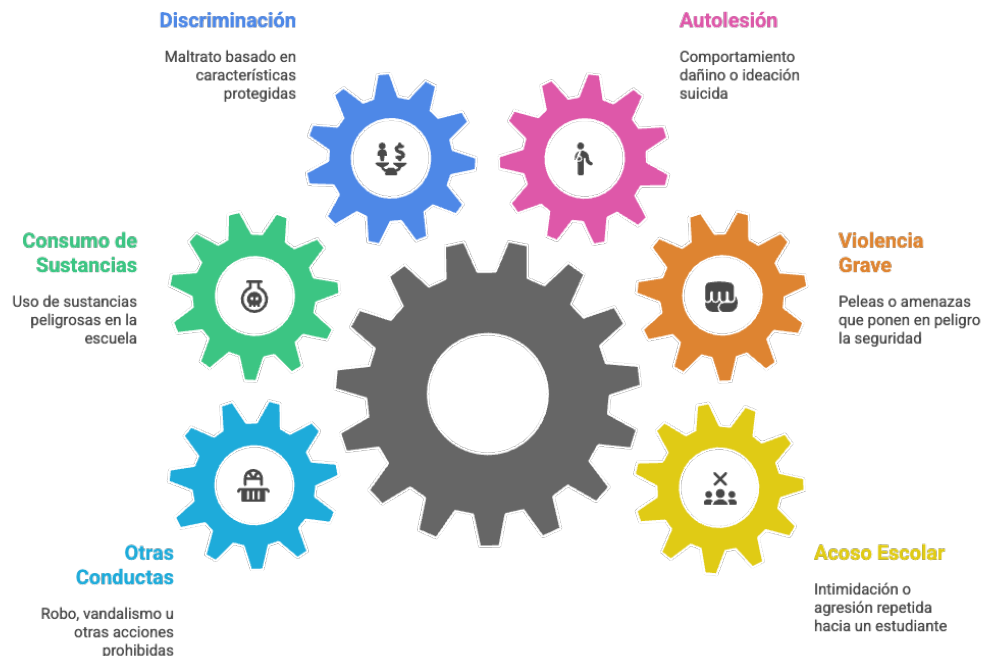


Figura 2. Protocolos de Seguridad Escolar



Estas categorías no son excluyentes; ante un incidente se aplica un *criterio de priorización* que combina la gravedad (potencial de daño físico o psicológico) y la repetición del acto. Por ejemplo, una sola pelea puede tratarse con medidas de contención y acompañamiento, pero un historial de agresiones repetidas activará protocolos más estrictos. El **Paquete Operativo SEP 2** incluye flujogramas para guiar esta priorización. En particular, los protocolos PB01 (acoso escolar), CIB01 (consumo de sustancias ilegales) y PC01 R02 (otros casos críticos) definen rutas de atención según niveles de riesgo.

- [Insertar Flujograma PB01 (Protocolo de Acoso Escolar) del Paquete Operativo 2]
- [Insertar Flujograma PC01 R02 (Protocolo de Consumo de Sustancias) del Paquete Operativo 2]

Estas figuras muestran los pasos concretos (evaluación inicial, notificación a padres/autoridades, derivación a servicios, intervención docente, etc.) según la naturaleza y severidad del evento. Como complemento, se elaboran informes de diagnóstico y comités de convivencia escolar para monitorizar tendencias y determinar si un caso debe atenderse a nivel local, zonal o estatal.

2.5 Protección de datos, confidencialidad y trazabilidad documental

El manejo de información sensible en convivencia escolar está regulado por la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO, 2017)**. Esta ley exige que los datos personales de estudiantes, familias y docentes sean recabados y tratados *únicamente* para fines legítimos, informados y específicos. Se aplican principios estrictos de licitud, consentimiento (o base jurídica clara), minimización de datos, exactitud, responsabilidad, confidencialidad y seguridad. Especialmente los datos sensibles (salud mental, situación familiar, incidentes de violencia) requieren medidas adicionales de resguardo.

En la práctica, todo instrumento de diagnóstico o seguimiento (formularios psicoemocionales, fichas de entrevista, reportes de incidente) debe resguardar la confidencialidad de las personas: solo el personal autorizado puede consultarlos y debe evitarse divulgar información identificable en entornos públicos. Se deben usar medios seguros (archivos protegidos, sistemas electrónicos con acceso controlado) y registrar quién consulta la información y por qué (trazabilidad). Tal como señala un informe conjunto SEP-BUAP, el manejo de datos escolares se fundamenta en la LGDNN y en la LGPDPPO, junto con los principios del interés superior de la niñez y el derecho a una educación integral. En concordancia, los responsables educativos se comprometen a que ningún documento ni dato personal sea mal utilizado ni expuesto; por ejemplo, se usan “avisos de privacidad” adecuados y se informa a padres y tutores sobre los tratamientos de datos.

Los lineamientos mínimos de protección establecen que los registros de convivencia (informes, actas, resultados de evaluaciones) deberán archivarlos con cuidado: en lugares seguros, con control de acceso, y conservados por el tiempo que exijan las normas, garantizando siempre la integridad y confidencialidad del expediente. Cualquier uso posterior de esa información debe basarse en autorización explícita o en disposiciones legales (como el seguimiento psicopedagógico o informes de reporte a la autoridad educativa), respetando en todo momento el secreto profesional y el derecho a la privacidad de los estudiantes, familias y docentes.

Capítulo 3. Detección temprana, clasificación y atención inicial

3.1 Identificación de señales de alerta psicoemocional, conductual y social

La detección temprana de factores de riesgo psicoemocional se basa en observar indicadores en tres ámbitos: **emocionales, conductuales y sociales**. Por ejemplo:

- **Señales emocionales:** cambios de ánimo persistentes (ansiedad, tristeza, irritabilidad), llanto frecuente o expresiones verbales de desesperanza.
- **Señales conductuales:** alteraciones en el comportamiento tales como agresividad, ausencia frecuente, aislamiento durante clase, autolesiones o conductas de riesgo (consumo de sustancias, comportamientos autodestructivos).
- **Señales sociales:** problemas en las relaciones con pares (rechazo de compañeros, victimización, participación en acoso o bullying), retraimiento social o dificultades para colaborar en grupo.

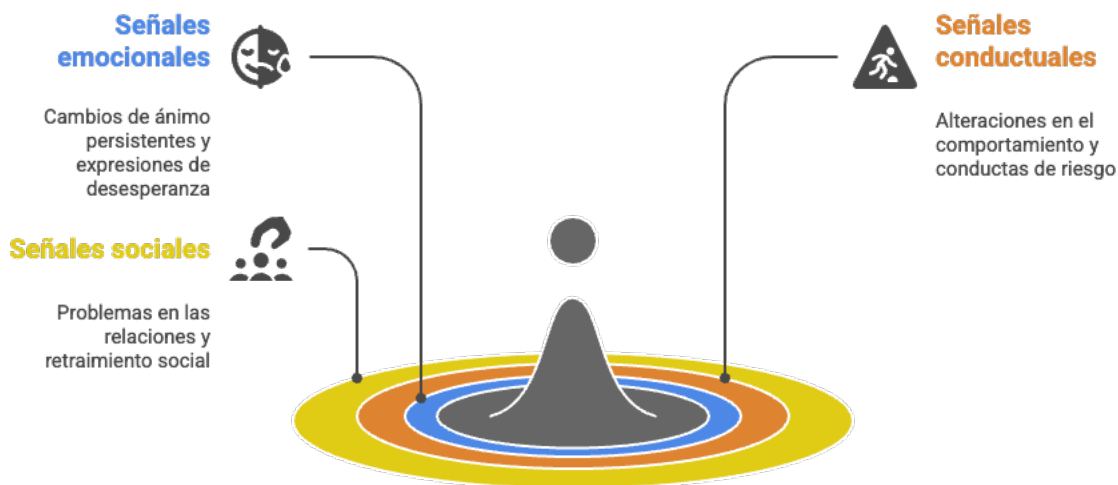


Figura 3. Señales de Necesidades de Apoyo Estudiantil.

Estos indicadores pueden organizarse en una tabla por nivel de riesgo (leve, moderado, alto) y frecuencia de ocurrencia [Insertar Matriz de Señales de Alerta por Nivel de Riesgo]. En ella se combinarían ejemplos concretos para cada categoría y nivel de alerta. Las categorías y ejemplos elegidos se apoyan en las herramientas de diagnóstico psicoemocional utilizadas por la SEP Puebla. Por ejemplo, en primaria se emplea el **Cuestionario de Bienestar Emocional Infantil (CBEI)** y en secundaria la **Escala de Riesgo Psicoemocional Juvenil (ERPJ)** –que integra subescalas como IRE-10 (malestar emocional), ERASE-8 (resiliencia), CBCR-6 (bullying/conductas de riesgo) y LCR-A-[1]. Con estos instrumentos se buscan factores de riesgo como ansiedad, depresión o incluso ideación suicida, de manera que los resultados sirvan de guía para clasificar el nivel de riesgo y priorizar las acciones de apoyo.



3.2 Observación sistemática y registro escolar

El personal escolar (docentes, directivos y orientadores) debe implementar un proceso de observación estructurada que complete el diagnóstico espontáneo. Esto implica planificar momentos y espacios para observar el comportamiento estudiantil (por ejemplo, durante clases, recreos o talleres) y anotar sistemáticamente los hallazgos. La UNESCO recomienda distinguir distintos “espacios de observación” (aula, plantel y comunidad) para analizar la convivencia en cada contexto. Con base en ello, se sugiere seguir pasos como:

1. **Planificación:** El Comité Técnico Escolar (CTE) define un calendario de observación (fechas, horarios y lugares específicos) y criterios de alerta (qué conductas o situaciones deben monitorearse).
2. **Designación de roles:** Se asignan responsables (docentes de turno, miembro de dirección, Brigada Escolar) que efectúen los rondines o observaciones siguiendo guías acordadas.
3. **Registro:** Cada observador usa los formatos base del Paquete Operativo 1 (p. ej., bitácora de incidentes, formatos de registro de conducta) para anotar la fecha, hora, participantes y descripción de las señales observadas.
4. **Análisis colegiado:** Periódicamente, el CTE revisa los registros levantados para identificar patrones (picos de incidentes, grupos vulnerables) y toma decisiones conjuntas (ajuste de normas, estrategias de intervención).

De esta forma, la observación sistemática queda documentada y se convierte en insumo para el diseño de acuerdos de convivencia. El uso de formatos estándar del Paquete 1 garantiza que los datos se organicen de manera homogénea, facilitando el seguimiento de casos en el ámbito escolar y su presentación en reuniones de consejo escolar.

3.3 Derivación y canalización oportuna

Ante la detección de una señal de alerta, el centro educativo debe seguir los procedimientos institucionales para canalizar el caso según corresponda. En general se establece el siguiente esquema:

- **Notificación inmediata:** El docente o testigo del incidente informa al director, al orientador o a la Brigada Escolar, según el caso.
- **Evaluación inicial:** El personal directivo (en consulta con orientadores o comités) valora la gravedad del caso aplicando los criterios del Paquete Operativo 3. Se determina si es una situación de bajo, medio o alto riesgo.
- **Canalización:** Según la evaluación y de acuerdo con el flujograma SE-02 del Paquete Operativo 5 (que describe la ruta de atención institucional), se toma la siguiente acción:
 - **Atención escolar interna:** Si el riesgo es bajo o moderado, se envía el caso a orientación escolar para seguimiento y se notifica a los padres, pactando medidas de apoyo (consejería, tutorías, ajustes educativos).
 - **Servicios médicos y emergencias:** Si hay lesión física, autolesión o riesgo para la salud, se activan los primeros auxilios del plantel y se contacta a los servicios médicos o Protección Civil. Por ejemplo, ante intoxicación o accidente, se brinda atención médica inmediata y se informa a las autoridades de emergencia.
 - **Autoridades competentes:** En casos de violencia grave (agresión con armas, abuso sexual, delitos) la escuela notifica a la policía o fiscalía según lo indique el protocolo. Se sigue el protocolo estatal vigente (Paquete Operativo 3) para hacer las denuncias correspondientes.



En cada paso interviene la Brigada o el equipo de apoyo, y se documenta la acción tomada. Este proceso asegura que todo caso sea atendido por el área especializada adecuada (orientación escolar, unidad médica, Protección Civil o autoridad) en tiempo y forma.

3.4 Acompañamiento y seguimiento de casos

El seguimiento de cada caso desde la escuela se basa en principios éticos y en la documentación rigurosa de las acciones. Se recomienda:

- **Confidencialidad:** Garantizar la privacidad de la información y la protección de datos personales en todo momento[5]. Solo el personal autorizado conoce los detalles sensibles, evitando señalizaciones que revictimicen al alumno.
- **Uso de formatos del Paquete 4:** Registrar cada entrevista, acuerdo o medida de apoyo en los formatos oficiales (actas de registro psicológico, informes de seguimiento, planes individualizados, etc.). Esto asegura la trazabilidad documental del caso.
- **Comunicación con familia y comunidad:** Mantener informados a los padres o tutores sobre los avances y compromisos asumidos, en la medida que el alumno lo autorice, y coordinar apoyos externos (terapias, tutorías).
- **Intervención interinstitucional:** Se activa la participación de otras instancias (salud mental regional, servicios de protección social, etc.) cuando el caso supera la capacidad del plantel. Por ejemplo, ante ideación suicida o señales de trastorno mental serio, se gestiona la derivación a especialistas o programas estatales. El nivel de riesgo (alto, medio, bajo) -determinando la urgencia- sigue criterios similares a los instrumentos de tamizaje SEP (ansiedad, depresión, ideación suicida, acoso).



Figura 4. Pasos para el Apoyo Integral al Estudiante.

Este acompañamiento planificado permite que el alumno reciba apoyo continuo desde la escuela, con un registro claro de las acciones y resultados. La confidencialidad y el seguimiento formal (según los formatos del Paquete 4) garantizan que el proceso sea ético y verificable, sentando las bases para una intervención efectiva.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**



3.5 Articulación con protocolos institucionales y de emergencia

Las acciones escolares descritas deben integrarse con los protocolos oficiales de la SEP y del estado en materia de convivencia y emergencia. Por ejemplo, el Paquete Operativo 2 contempla protocolos específicos para situaciones de violencia, hostigamiento o discriminación en la escuela, mientras que el Paquete 3 incluye guías para emergencias físicas (incendios, sismos) y de salud (consumo de sustancias). En este sentido se vinculan con los protocolos estatales vigentes, tales como el Protocolo de Prevención, Detección y Actuación en casos de Abuso Sexual Infantil, Acoso Escolar y Maltrato Escolar. Estos protocolos oficiales establecen los niveles de atención y pasos a seguir para cada tipo de incidencia.

Por ejemplo, ante un caso de acoso escolar grave se deben seguir los pasos del protocolo estatal correspondiente. En paralelo, el plantel debe incorporar los flujogramas de estos protocolos en sus procedimientos internos. Así, se sugiere insertar en el anexo institucional el diagrama PB01 del Paquete Operativo 2 –por ejemplo, [Insertar Flujograma PB01 del Paquete Operativo 2]– que resume el proceso de atención primaria. De esta forma se garantiza coherencia entre el actuar del centro educativo y las directrices oficiales. En resumen, todas las rutinas de identificación, registro y canalización descritas se alinean con los protocolos sectoriales y de emergencia (violencia, consumo de drogas, desastres escolares), asegurando una respuesta articulada en todos los niveles de la SEP.



Capítulo 4. Protocolos de actuación ante conductas de riesgo

4.1 Tipología de situaciones de riesgo

Con base en los **Paquetes Operativos 2, 3 y 5**, las situaciones de riesgo en el entorno escolar se clasifican en varias tipologías que abarcan desde conflictos interpersonales hasta emergencias mayores. En términos generales, los incidentes escolares de riesgo pueden ser de naturaleza **accidental o de salud, contingencias ambientales, o provocados por conductas antisociales** que alteran la paz escolar. A continuación, se describen las principales categorías de riesgo a atender:

- **Violencia escolar:** Incluye agresiones físicas o verbales intencionales, riñas entre estudiantes, vandalismo y cualquier acto violento dentro del plantel. Son conductas antisociales que vulneran la integridad de la comunidad educativa y que requieren intervención inmediata para salvaguardar a los involucrados. Esta categoría contempla tanto la violencia **física** (golpes, peleas, uso de objetos para agredir) como la **psicológica** (intimidaciones, amenazas).
- **Acoso escolar (bullying):** Se refiere a la **violencia reiterada** (física, verbal, social o cibernética) entre pares, donde existe un abuso de poder de uno o varios agresores contra una víctima. Incluye apodos denigrantes, exclusión social, ciberacoso por medios digitales, difusión de rumores, hostigamiento y cualquier forma de maltrato constante en el contexto escolar. El acoso afecta gravemente el clima escolar y el desarrollo socioemocional de las y los estudiantes, por lo que identificarlo y actuar oportunamente es esencial para restaurar la convivencia armónica.
- **Consumo de sustancias adictivas:** La presencia o consumo de **drogas, alcohol u otras sustancias** al interior de la escuela constituye un serio factor de riesgo. Estas situaciones pueden manifestarse cuando un estudiante asiste bajo la influencia de alguna sustancia o es sorprendido portándola en el plantel. El manual de seguridad escolar reconoce que incidentes relacionados con *consumo de drogas* requieren pasos específicos para garantizar la seguridad de los alumnos y la comunicación con las autoridades competentes. La atención de estos casos involucra notificar a madres, padres o tutores, activar protocolos de orientación y, de ser necesario, canalizar al estudiante a servicios de salud o prevención de adicciones.
- **Situaciones de salud y emergencias médicas:** Agrupa accidentes (caídas, lesiones, fracturas) ocurridos en la escuela, desmayos, crisis convulsivas, así como **emergencias médico-sanitarias** que pudieran presentarse (por ejemplo, un brote epidemiológico o una crisis de asma/diabetes en un alumno). También incluye escenarios de **riesgo psicoemocional**, como intentos de autolesión o indicios de ideación suicida en estudiantes. Estas situaciones exigen una respuesta pronta de primeros auxilios (activación del Servicio Médico de Emergencias y botiquín escolar), contención emocional y, posteriormente, seguimiento con apoyo especializado en bienestar mental.
- **Abuso sexual y maltrato infantil:** Comprende cualquier **situación de abuso** hacia estudiantes, ya sea abuso sexual infantil (tocamientos indebidos, violación, hostigamiento sexual) o **maltrato** físico, emocional o por negligencia hacia niñas, niños y adolescentes. Estas conductas pueden provenir de personal escolar, familiares u otros adultos, e incluso de compañeros mayores, y se consideran delitos graves. Dada la vulnerabilidad de las víctimas menores de edad, la detección temprana y la activación de protocolos de



protección son críticas. Por ejemplo, la Secretaría de Educación de Puebla cuenta con lineamientos específicos para **prevención, detección, atención y sanción** en casos de hostigamiento sexual, abuso sexual, discriminación, acoso y maltrato en el ámbito escolar, los cuales se enmarcan en la Alerta de Violencia de Género y buscan asegurar entornos seguros para niñas, adolescentes y mujeres. En general, ante cualquier sospecha o denuncia de abuso/maltrato, se debe dar parte inmediata a las autoridades competentes y activar medidas de protección para él o la estudiante afectada.

- **Riesgos externos y de protección civil:** Incluye las **amenazas a la seguridad** provenientes del exterior o eventos naturales que ponen en peligro a la comunidad escolar. En esta tipología figuran situaciones como *amenazas de violencia externa* (por ejemplo, la presencia de personas armadas o agresores en las inmediaciones, intentos de intrusión al plantel), *rumores de hechos violentos o amenazas de tiroteo*, *amenazas de bomba u objetos sospechosos* hallados en la escuela, *extorsiones telefónicas* dirigidas a la institución, así como **contingencias de protección civil:** sismos, incendios, tormentas eléctricas, inundaciones, caídas de ceniza volcánica, fugas de gas u otros químicos, presencia de fauna peligrosa (enjambre de abejas, serpientes, perros agresivos), etc. Aunque la **prevención** es la mejor herramienta para minimizar estos riesgos, deben existir protocolos claros para afrontarlos cuando ocurren, a fin de salvaguardar la integridad física y mental de estudiantes, docentes y personal. Los eventos de esta naturaleza requieren decisiones rápidas, activación de cuerpos de emergencia (911, Protección Civil, bomberos, policía) y comunicación controlada para evitar el pánico.

Cada una de estas categorías de riesgo cuenta con **protocolos de actuación definidos** en el presente Manual de Convivencia Escolar, los cuales se desarrollan en los siguientes apartados. Es importante destacar que todos los eventos, independientemente de su tipología, se abordan bajo una **Ruta Única de atención** que garantiza un registro inicial del incidente, la notificación a las instancias correspondientes y el seguimiento adecuado hasta su cierre.

4.2 Protocolos institucionales de actuación (por nivel de riesgo)

En este apartado se describen los **protocolos de actuación** establecidos en los Paquetes Operativos 2, 3 y 5 para responder a las situaciones de riesgo clasificadas en la sección anterior. Cada protocolo señala *qué hacer, cómo y quién* debe intervenir según la gravedad o **nivel de riesgo** del incidente, asegurando que la respuesta institucional sea proporcional y escalonada. A continuación, se detalla cada protocolo, indicando su nombre, alcance, niveles de atención, secuencia de actuación y el flujograma correspondiente (anexado en los Paquetes Operativos mencionados):

- **Protocolo para la Prevención, Detección, Atención y Sanción de Violencia Sexual, Discriminación, Acoso y Maltrato (PO-3):** Este protocolo integral –derivado del *Paquete Operativo 3*– establece las acciones a seguir ante casos de **abuso sexual infantil, acoso escolar o maltrato** detectados en instituciones educativas oficiales o incorporadas. Su **alcance** abarca todos los niveles educativos en situaciones donde un estudiante es víctima de alguna forma de violencia física, psicológica o sexual. Los **niveles de atención** van desde la intervención inicial en la escuela (contención y protección de la víctima, separación del presunto agresor) hasta la activación de instancias externas de protección y justicia cuando el riesgo lo amerita. La **secuencia de actuación** inicia comunicando la situación al personal directivo, seguido de entrevistas confidenciales al informante y a la víctima (con autorización de sus padres o tutores). Se entrevista también al **probable agresor**; si es un



alumno, se le canaliza a instituciones especializadas para recibir asistencia psicológica y reeducación en conductas no violentas, y si es un trabajador escolar se notifica de inmediato a sus superiores para las acciones legales y administrativas correspondientes. Todo el procedimiento se realiza garantizando la discreción y **confidencialidad** de la información (un principio rector del protocolo), informando paralelamente a los padres, madres o tutores de la víctima para brindar acompañamiento y apoyo. Finalmente, se elabora un **Acta de Hechos** oficial y se notifica por escrito a las autoridades competentes (Unidad Jurídica de SEP, Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, Ministerio Público, etc.), tal como lo establecen los lineamientos federales.

- **Protocolo de Acoso Escolar (Bullying) – Paquete Operativo 3:** Enfocado específicamente en casos de **acoso escolar entre estudiantes**, este protocolo define una respuesta gradual según la **gravedad del hostigamiento**. Su **alcance** va desde situaciones de acoso leve o inicial (insultos, apodos, exclusión) atendidas en el nivel escuela, hasta casos de acoso grave o reiterado que requieren intervención de autoridades educativas superiores y acompañamiento especializado. Los **niveles de atención** contemplan una primera respuesta por docentes y orientadores (detectando el bullying, dialogando con agresor y víctima por separado, aplicando medidas disciplinarias formativas) y, si el acoso persiste o es severo, la participación de la dirección escolar, el Comité de Convivencia o CTE, y eventualmente instancias externas (por ejemplo, canalizar a la víctima a apoyo psicológico externo o dar vista a autoridades si hay delito de por medio). La **secuencia de actuación** inicia con la detección o denuncia (que puede ser directa o anónima) de la situación de acoso. Se activa el **registro del incidente** (folio R-01) y la investigación interna: entrevistas con la víctima y el agresor (por separado, garantizando su seguridad), notificación a los padres de ambos, y establecimiento de compromisos escritos de buena conducta. Si el caso es *nivel 1* (riesgo menor), se pueden aplicar medidas restaurativas en la escuela (ej. mediación, acuerdos de convivencia, tutoría con el agresor). En casos *nivel 2* o *3* (acoso grave, con violencia física o indicios de delito), el protocolo indica proteger inmediatamente a la víctima, **no intentar mediación** sin condiciones adecuadas, e informar a autoridades superiores. Se elabora un reporte institucional y se asegura el seguimiento: monitoreo periódico del ambiente del grupo, verificación de que cese el acoso y aplicación de **medidas de no repetición** (por ejemplo, retirar al agresor del grupo si es necesario, orientación socioemocional). Durante todo el proceso, se cuida no culpabilizar a la víctima y evitar su revictimización (p. ej., no exponerla públicamente ni forzarla a confrontar al agresor).
- **Protocolo de Abuso Sexual Infantil – Paquete Operativo 3:** Diseñado para casos de **agresión sexual** contra estudiantes, este protocolo se activa ante la menor sospecha o denuncia de abuso sexual dentro o fuera de la escuela (por ejemplo, revelaciones del menor, signos físicos o conductuales de abuso). El **alcance** es amplio y aplica tanto si el posible agresor es personal escolar, un compañero o alguien externo, ya que la escuela funge como primera respondiente en la protección del menor. Los **niveles de atención** en este caso conllevan una inmediata **atención de emergencia** (proteger al niño o niña, asegurando que no esté en contacto con el agresor; brindar primeros auxilios psicológicos y médicos si requiere) y la **notificación obligatoria** a instancias legales para investigación (Ministerio Público y Procuraduría de Protección, dentro de las primeras 24 horas de conocido el hecho, según marcan las leyes). La **secuencia de actuación** se inicia al conocer la situación: la dirección escolar o figura responsable **activa el protocolo general** informando a la autoridad escolar superior y registrando el incidente (R-01). Luego se **evita interrogar**



insensiblemente al menor; en su lugar se realiza una escucha atenta y se recaba sólo información básica, dando aviso inmediato a los padres o tutores y garantizando atención médica profesional. El protocolo indica levantar un **Acta de Hechos** detallada y **avisar por escrito** a la Unidad Jurídica de SEP y autoridades competentes de la sospecha de abuso. A su vez, se debe **separar preventivamente** del contacto con menores al presunto responsable (por ejemplo, reubicar o suspender a un empleado mientras se investiga). El personal directivo colabora con las autoridades aportando la información documentada y **no revictimiza** al niño o niña (no se le expone ni se le fuerza a relatar repetidamente lo sucedido). Finalmente, el protocolo contempla brindar acompañamiento psicológico a la víctima y orientación a la familia, así como la implementación de medidas de protección en la escuela (por ejemplo, reforzar la vigilancia en baños, designar un tutor de confianza para el menor) para prevenir nuevos incidentes.

- **Protocolo SE-02 – Amenaza específica u objeto sospechoso (PO-5):** Este protocolo del *Paquete Operativo 5* se activa ante la presencia de una **amenaza concreta** contra la comunidad escolar, como puede ser una llamada anónima advirtiendo de violencia, una nota o mensaje amenazante, la aparición de un individuo sospechoso en inmediaciones de la escuela, o la detección de un **objeto/paquete sospechoso** (posible artefacto peligroso) dentro del plantel. Su **alcance** cubre todos los niveles educativos y eventos tanto dentro del plantel como en sus accesos o perímetro, durante horarios escolares o actividades oficiales. Establece **niveles de atención** escalonados según inmediatez del peligro: si la amenaza es *inminente* (p. ej. se encuentra un objeto extraño potencialmente explosivo, o la llamada menciona un ataque inminente) se pasa de inmediato a un nivel de respuesta de emergencia máxima (aislar el área, **no manipular** el objeto, evacuar o confinar según el Plan de Protección Civil, y dar aviso **inmediato al 911 y a Protección Civil**). Si la amenaza es *dudosa o no inmediata* (por ejemplo, rumores no confirmados), el protocolo indica preservar cualquier evidencia (capturas de pantalla, audios – utilizando formato R-02 de evidencia digital), reunir datos mínimos (quién informó, cuándo, contenido de la amenaza) y **reforzar la vigilancia** en el plantel mientras se solicita apoyo preventivo de seguridad pública. La **secuencia de actuación** resumida es: **1)** detección o reporte de la amenaza – informar de inmediato a la dirección, manteniendo la calma y evitando difundir rumores; **2)** evaluación inicial del reporte – determinar si es creíble/inminente; **3)** si se confirma riesgo inminente, *activar respuesta de emergencia* (aislar zona, evacuar o cerrar aulas, llamar 911); **4)** si no es inminente, *activar medidas precautorias* (resguardar evidencias con R-02, vigilar accesos); **5)** notificar a la Supervisión Escolar y al Comité/CTE; **6)** establecer *comunicación controlada* – designar un vocero único, informar con mensajes oficiales breves a las familias para evitar pánico; **7)** cierre – una vez superada la amenaza, levantar el reporte final (R-06) con las decisiones tomadas y *documentar lecciones aprendidas* para reforzar la seguridad. Este protocolo involucra coordinación directa con autoridades de seguridad pública y militares en caso necesario, y queda registrado mediante folio de incidente y actas institucionales.
- **Protocolo SE-03 – Incidente externo de alto riesgo (PO-5):** Aplica cuando ocurre un **evento violento en las inmediaciones** del centro escolar que podría poner en peligro a la comunidad, por ejemplo: una balacera en la calle contigua, un enfrentamiento armado o disturbios cercanos entre grupos ajenos a la escuela. El **objetivo** es reducir al mínimo el riesgo de daño ante ese evento externo, manteniendo seguros a los alumnos mientras la autoridad controla la situación. Los **niveles de atención** se gradúan según la proximidad y tipo de incidente: si hay tiroteos o violencia a escasa distancia, se activa inmediatamente el



nivel máximo de respuesta (*código de seguridad escolar*), que implica **cerrar el acceso** al plantel, resguardar a los estudiantes en un lugar seguro (p. ej., todos cuerpo a tierra en salones alejados de ventanas) y esperar instrucciones de la autoridad policiaca. Si el incidente es en el perímetro, pero controlado (p. ej., operativo policial visible), se mantiene un nivel de alerta intermedio con confinamiento preventivo. La **secuencia de actuación** indica: **1)** contacto inmediato con la autoridad policial local para recibir indicaciones; **2)** orden a los alumnos y personal de **permanecer en las aulas o zonas seguras**, alejados de puertas y ventanas; **3)** cierre de portones y suspensión de entradas/salidas; **4)** si es seguro, colocar señales de “escuela en resguardo” para disuadir ingresos; **5)** mantener la calma del alumnado con la supervisión de docentes (incluso realizando actividades lúdicas tranquilas para disminuir la ansiedad); **6)** una vez controlado el incidente externo, seguir las instrucciones de la autoridad para evacuar o volver a la normalidad. Este protocolo enfatiza la coordinación: el director o directora se comunica con autoridades educativas superiores y de seguridad pública durante el evento, reportando novedades. Solo tras la declaración oficial de seguridad se retoma la actividad normal.

- Protocolo SE-04 – Amenaza o pánico por medios digitales (PO-5):** Orientado a situaciones donde la **amenaza o el pánico se difunden vía redes sociales, mensajería o llamadas** – por ejemplo, rumores virales de violencia en cierta escuela, retos virales peligrosos, amenazas anónimas en grupos de WhatsApp, o casos de extorsión telefónica hacia la comunidad escolar. El **alcance** es transversal a todos los niveles, dado el uso masivo de medios digitales; cubre amenazas difundidas virtualmente que *no sean inmediatamente verificables* pero generan alarma colectiva. Los **niveles de atención** van desde una *verificación básica* (nivel escuela: el directivo evalúa la fuente del rumor y su credibilidad) hasta la intervención de instancias especializadas en seguridad cibernética (Policía Cibernética) si la amenaza es sofisticada o amplia. La **secuencia de actuación** típica es: **1) Contención inicial del pánico** – la dirección pide calma a docentes, estudiantes y padres, aclarando que se está investigando la veracidad de la información; **2) Evaluación de credibilidad** – recolectar evidencia digital (capturas de pantalla de la amenaza o mensaje viral) y aplicar el **Formato R-02** para resguardarla formalmente; indagar el origen: ¿provino de un estudiante, de redes externas, es un perfil desconocido?; **3)** si hay algún indicio concreto (fecha, hora, personas mencionadas), notificar preventivamente a la autoridad (Supervisión, Seguridad Escolar) y a 911 para que estén alerta; **4) Comunicación unificada:** emitir un comunicado oficial de la escuela a los padres negando o confirmando el rumor de forma responsable, evitando que información no verificada circule en los grupos escolares; **5)** según indicaciones de autoridades, decidir mantener clases con vigilancia extra o evacuar si llegara a confirmarse un riesgo real; **6)** una vez descartada o atendida la amenaza digital, hacer un cierre comunicando la realidad de los hechos y llamando a un uso responsable de las redes. Este protocolo busca **proteger a la comunidad escolar ante amenazas difundidas en medios digitales**, evitando tanto la *parálisis por pánico colectivo* como la subestimación de posibles riesgos reales.
- Protocolo PC-02 – Evento meteorológico o ambiental (PO-5):** Incluye la respuesta institucional ante fenómenos naturales adversos que afecten al plantel: **tormentas eléctricas severas, inundaciones, olas de calor extremas, caída de ceniza volcánica, sismos de moderada intensidad**, entre otros. Es complementario a los planes internos de Protección Civil de cada escuela (PC-01) y se activa cuando ocurre una contingencia climática durante las clases. El **alcance** es general para todas las escuelas, aunque cada



plantel adapta las acciones a sus condiciones (v.g., zona sísmica, cercanía a volcán, etc.). Los **niveles de atención** se definen por la magnitud del fenómeno: un *nivel preventivo* se activa ante alertas (por ejemplo, aviso de tormenta fuerte) suspendiendo actividades al aire libre y preparando refugio; un *nivel de emergencia* se activa durante el evento (p. ej., sismo fuerte) siguiendo el protocolo de repliegue, evacuación ordenada y puntos de reunión; finalmente un *nivel de recuperación* tras el evento, evaluando daños antes de reanudar clases. La **secuencia de actuación** general es: **1)** al conocer una alerta meteorológica oficial, informar a toda la comunidad escolar y activar medidas preventivas (ej. resguardo en aulas seguras en caso de tormenta eléctrica, o hidratación extra y ventilación en caso de ola de calor); **2)** durante el fenómeno, seguir el *Plan Familiar y Escolar de Protección Civil*: en sismo, aplicar **brigadas de evacuación** a zonas seguras; en inundación, reubicar a pisos altos; en tormenta eléctrica, evitar salir y alejarse de ventanas, etc., siempre manteniendo la calma entre el alumnado; **3)** notificar a los servicios de emergencia si hay daños (por ejemplo, caída de árboles, incendios incipientes) y solicitar apoyo de auxilio médico si hubiera lesionados; **4)** una vez pasada la contingencia, verificar la seguridad de las instalaciones antes de continuar – si hay daños estructurales o condiciones peligrosas, se evacúa completamente el plantel y se informa a Protección Civil para evaluación; **5)** comunicar a madres, padres o tutores sobre la situación y si es necesario **anticipar la salida o reubicación** de los alumnos; **6)** documentar el suceso en el reporte R-06, incluyendo hora del evento, acciones emprendidas y estado final (por ejemplo “simulacro real” si aplica). Este protocolo opera en estrecha coordinación con las autoridades de **Protección Civil estatal/municipal**, quienes emiten las alertas y brindan apoyo en caso de emergencias mayores.

- **Protocolo FAU-01 – Presencia de fauna potencialmente peligrosa (PO-5):** Define la actuación cuando se detecta **fauna peligrosa** dentro o cerca de la escuela – por ejemplo un enjambre de abejas, una serpiente, algún animal agresivo o extraño que pueda causar lesiones. El **objetivo** principal es prevenir accidentes y pánico, manteniendo aislada el área donde se encuentra el animal y activando a especialistas para su contención segura. **Alcance:** aplica transversalmente, aunque es más relevante en zonas rurales o escuelas con patios/jardines amplios. La **respuesta** no se clasifica en muchos niveles (generalmente es una situación puntual), pero sí considera la peligrosidad: un *nivel 1* podría ser un animal pequeño (ej. un tlacuache) donde basta con mantener a los alumnos alejados; un *nivel 2* es fauna peligrosa confirmada (víbora, enjambre) que amerita evacuar áreas y pedir ayuda profesional (bomberos, unidad de control de fauna). La **secuencia de actuación** es breve: **1)** Identificación – el personal que avista la fauna alerta inmediatamente a la dirección, evitando acercarse o provocar al animal; **2)** Aislar el área – se delimita la zona y se retira a todos los estudiantes y personal a una distancia segura; **3)** Llamar a los servicios pertinentes – 911, bomberos o protección civil, indicando exactamente qué tipo de animal y dónde está; **4)** Mantener a los alumnos en resguardo, en calma y **sin generar pánico** (posiblemente reanudando alguna actividad alejada mientras se espera); **5)** Una vez que la autoridad competente captura o remueve al animal, se revisa que nadie haya sido herido; **6)** Registrar el incidente (folio R-01, reporte R-06) y comunicar a la comunidad escolar lo sucedido, enfatizando las medidas preventivas tomadas. En este protocolo es clave la **coordinación con Protección Civil** o ecología municipal para el manejo correcto de la fauna, evitando riesgos innecesarios para la comunidad educativa.



- **Protocolo AR-01 – Acuerdo reparatorio con enfoque restaurativo (PO-5):** A diferencia de los anteriores, este protocolo no se refiere a un *peligro inminente*, sino al seguimiento posterior a un conflicto grave ya atendido, para fomentar la **solución pacífica y la no repetición**. El *Paquete Operativo 5* lo incluye para formalizar **acuerdos reparatorios voluntarios** entre las partes involucradas en un incidente escolar (por ejemplo, entre dos estudiantes que tuvieron una riña, o entre víctima y agresor en un caso de acoso, siempre que la situación lo permita y no se trate de delitos graves). **Alcance:** se aplica una vez controlada la situación de riesgo inmediato y cuando las partes, con apoyo de la escuela, optan por una salida alterna al castigo tradicional, privilegiando la reconciliación y el compromiso de cambio de conducta. Los **niveles de atención** aquí se centran en el ámbito escolar y familiar, con asesoría de orientadores educativos o mediadores; no involucra autoridades externas salvo que algún acuerdo requiera su validación. La **secuencia de actuación** es la siguiente: **1)** Determinación de viabilidad – el Comité Escolar de Convivencia valora si el caso es apto para un acuerdo reparatorio (no debe revictimizar ni trivializar faltas graves); **2)** Voluntariedad – tanto la parte afectada (víctima) como la parte responsable (agresor) expresan voluntariamente su disposición a dialogar y reparar el daño causado; **3)** Sesión de diálogo restaurativo – con mediación de un orientador o director, se lleva a cabo una reunión donde se reconocen los hechos, se escuchan las perspectivas de ambas partes y se busca un entendimiento. De esta sesión resultan **medidas reeducativas o compromisos verificables** por parte del agresor para enmendar el daño (por ejemplo, una disculpa pública, la reposición de un bien, servicio comunitario, asistir a terapia, etc.), y acciones de la escuela para apoyar la reconciliación; **4)** Formalización – se **registra el acuerdo** por escrito en el **Formato AR-01**, firmado por ambas partes, sus padres o tutores y testigos escolares, detallando las obligaciones de cada quien y plazos; **5)** Seguimiento – la escuela da seguimiento al cumplimiento del acuerdo (p. ej., verifica que el estudiante agresor asista a las sesiones de reeducación comprometidas, o que se reparó el daño material), usando para ello el registro de **seguimiento R-07** cuando corresponde. Si el agresor cumple con lo pactado y no reincide, el conflicto se considera resuelto de manera formativa; si incumple, se procede a retomar medidas disciplinarias formales. Este protocolo promueve un enfoque de **justicia restaurativa** dentro de la comunidad educativa, subrayando la **responsabilidad** del agresor de enmendar sus actos y el **derecho** de la víctima a medidas de reparación, siempre en un marco de respeto y voluntariedad.

4.3 Integración de formatos y trazabilidad

Un elemento clave de todos los protocolos anteriores es la **trazabilidad documental**: cada actuación debe quedar registrada en formatos oficiales estandarizados, lo que garantiza transparencia, continuidad en la atención y evidencia para eventuales responsabilidades. El Manual de Convivencia Escolar incorpora una serie de **formatos operativos** (provenientes de los Paquetes Operativos 2, 4 y 5) que acompañan la implementación de cada protocolo, activándose en momentos específicos del proceso. A continuación, se describen los principales formatos y su función en la trazabilidad de los casos:

- **Registro de Incidente (Formato R-01, Paquete Operativo 1): Documento inicial** que se llena en cuanto se detecta o reporta una situación de riesgo. Asigna un **folio único** al caso y recoge la información básica: fecha, hora, lugar, personas involucradas, descripción de hechos iniciales y acciones inmediatas tomadas. El R-01 abre el expediente del incidente y debe usarse *en absolutamente todos* los casos (es parte de la “Ruta Única” de atención).



Permite que cualquier autoridad que retome el caso (supervisor, autoridad central) tenga el dato de entrada oficial.

- **Resguardo de Evidencia Digital (Formato R-02, Paquete Operativo 2):** Formato empleado **cuando el incidente involucra evidencia electrónica** (mensajes de texto, capturas de pantalla de redes sociales, fotos, audios, videos) que deba resguardarse. Se activa típicamente en protocolos de acoso (cuando hay mensajes de ciberacoso), en amenazas digitales (Protocolo SE-04) o en cualquier situación donde exista prueba digital (p. ej., un video de una pelea). El R-02 documenta qué evidencia se obtiene (tipo de archivo, quién la presenta), fecha de resguardo y almacenamiento seguro. Esto asegura la *integridad* de la evidencia y su disponibilidad para investigaciones internas o denuncias externas, evitando su alteración o pérdida.
- **Acta Circunstanciada / Reporte Institucional (Formato R-06, Paquete Operativo 4):** Es un **informe oficial de cierre** del caso. En él, la autoridad escolar relata de manera ordenada todas las actuaciones realizadas, las decisiones tomadas (por ejemplo, evacuación del plantel, suspensión de un alumno, llamadas a 911, etc.) y los resultados obtenidos. Incluye las medidas de seguridad implementadas, comunicaciones hechas (a padres, supervisores, autoridades) y los acuerdos institucionales alcanzados. Este reporte (también llamado *acta administrativa* en algunos casos) es firmado por el director(a) y sella formalmente la conclusión de la atención inmediata del incidente. Se emplea en protocolos de seguridad (amenazas, protección civil) y también en casos de violencia escolar una vez atendidos.
- **Registro de Seguimiento (Formato R-07, Paquete Operativo 4):** Formato activado *posteriormente* en casos que requieren **medidas de seguimiento a mediano plazo**. Su función es dar trazabilidad a las acciones de **acompañamiento y prevención de reincidencia** tras un incidente. Por ejemplo, si derivado de un caso de acoso se estableció que el orientador dará sesiones semanales con el agresor, o si tras una amenaza se acordaron simulacros de mejora, esas acciones se registran y monitorean en el R-07. Incluye fechas de verificación, responsable de cada seguimiento y estatus (cumplido/en proceso). Garantiza que los compromisos o recomendaciones emanados del protocolo *no queden en el olvido*.
- **Formato de Denuncia Anónima (DA-01 / Formato R-05, Paquete Operativo 4):** Herramienta que faculta a estudiantes, padres o personal a **reportar de forma confidencial** situaciones de riesgo o conductas contrarias a la convivencia, sin temor a represalias. Este formato –identificado en Paquete 4 como DA-01 (correspondiente al código R-05)– permite plasmar por escrito una queja o denuncia sobre, por ejemplo, un caso de bullying observado, posible maltrato o cualquier preocupación seria. Contiene campos para describir el hecho y, opcionalmente, datos de contacto del denunciante (puede dejarse anónimo). Su recepción activa la investigación inicial por parte de la escuela, registrándose el folio respectivo. El DA-01 fortalece la trazabilidad porque incluso las alertas anónimas quedan documentadas formalmente y obligan a seguimiento por parte de las autoridades escolares.

Además de los anteriores, existen otros formatos especializados incluidos en los anexos operativos –por ejemplo, formatos de **canalización a instancias externas** (oficios dirigidos al DIF, Fiscalía o sector salud) y formatos de **consentimiento informado** para intervenciones con estudiantes–. Todos ellos cumplen con la finalidad de dejar evidencia escrita de cada paso dado. La integración diligente de estos documentos en cada protocolo garantiza que haya una **línea de tiempo verificable** de la actuación institucional, facilita la coordinación interinstitucional (al compartir



documentación consistente) y protege los derechos de los involucrados al quedar **constancia de sus testimonios, acciones y acuerdos**.

La trazabilidad documental se convierte en el hilo conductor que une prevención, atención y seguimiento en el Manual de Convivencia. Cada protocolo no solo indica *qué hacer*, sino *qué formato llenar en cada etapa*, asegurando así un cumplimiento ordenado y auditable de las obligaciones de la escuela ante situaciones de riesgo.

4.4 Coordinación interinstitucional y mecanismos de apoyo

Una respuesta efectiva ante situaciones de riesgo escolar requiere la **articulación** de la escuela con diversas instancias externas de apoyo y autoridad. Cada protocolo del manual establece mecanismos claros de **coordinación interinstitucional**, reconociendo que la escuela no puede (ni debe) enfrentar sola ciertos eventos de alto impacto. A continuación, se destacan cómo se vincula cada tipo de protocolo con dependencias externas, líneas de apoyo y autoridades competentes, así como la participación de la comunidad educativa en ese engranaje:

- **En casos de violencia, acoso o abuso (Paquete 3):** La escuela colabora estrechamente con las **autoridades de protección y justicia**. Por ejemplo, ante una situación de abuso sexual o maltrato grave, el protocolo exige notificar de inmediato a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SEDIF) y al Ministerio Público, activando el apoyo legal y psicológico gubernamental para la víctima. Asimismo, si el presunto agresor es un trabajador escolar, se comunica a la **autoridad administrativa** superior (SEP) para iniciar las acciones laborales correspondientes. En casos de acoso escolar, la coordinación puede involucrar a la **Comisión Estatal de Derechos Humanos** (si la situación escala y así lo solicitan los padres) o a programas especiales como “*Seguridad Escolar*” de la SEP para capacitación. Un mecanismo importante es la **línea de ayuda** o unidades especializadas: en Puebla, el DIF estatal y organizaciones de la sociedad civil brindan acompañamiento terapéutico a víctimas de violencia escolar; la SEP también cuenta con áreas de apoyo socioemocional. La comunidad educativa (docentes, orientación escolar) actúa como puente, canalizando al estudiante afectado hacia estos servicios externos y dando seguimiento a su recuperación. De igual forma, en situaciones de conductas disruptivas graves o consumo de sustancias, se recurre a instituciones de salud (Centros de Integración Juvenil, hospitales) para evaluaciones o tratamientos especializados, mediante oficios de canalización y seguimiento conjunto escuela-familia-institución de salud.
- **En protocolos de seguridad y protección civil (Paquete 5):** La interinstitucionalidad es inmediata y obligatoria. Ante *amenazas violentas, hallazgo de armas u objetos peligrosos, o intrusiones*, la escuela debe activar a las **autoridades de seguridad pública** –llamada al 911 como primer paso, lo que conlleva la intervención de la policía municipal o estatal. De ser necesario, se solicita apoyo de la *Guardia Nacional* o Ejército (por ejemplo, en caso de artefactos explosivos) para asegurar la zona. Al mismo tiempo, se notifica a la **Coordinación Estatal de Seguridad Escolar** de la SEP, que funge como enlace con instancias policiales y proporciona orientaciones técnicas a la escuela durante la emergencia. Para *contingencias de protección civil* (sismos, incendios, fenómenos hidrometeorológicos), la coordinación primaria es con la **Unidad Municipal/Estatal de Protección Civil** y con los cuerpos de emergencia como bomberos y Cruz Roja. El protocolo indica seguir las instrucciones de esas autoridades en todo momento, ya que son quienes dirigen la respuesta especializada. Por ejemplo, en una amenaza de bomba, la escuela espera a que los **expertos en explosivos** (Policía) inspeccionen y declaren seguro el plantel antes de reingresar. Otro mecanismo de



apoyo es la **línea directa con servicios de emergencia médicos**: en accidentes o lesiones serias, se coordina el arribo de ambulancias (Servicio Médico de Emergencias) y se facilita su acceso al paciente dentro de la escuela. En todos estos casos, la escuela debe proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades (ej. número de personas en el plantel, ubicación exacta del incidente, estado de alumnos), y a su vez recibir de ellas instrucciones para decidir evacuaciones, confinamientos, suspensiones de clases, etc.[25]. La comunicación con *otras dependencias gubernamentales* también es parte de la red: por ejemplo, la Dirección de Comunicación Social del gobierno asume el manejo de prensa en incidentes graves, y la escuela coordina con esa oficina para evitar información errónea en medios.

- **Mecanismos de apoyo comunitario**: La coordinación no es solo con autoridades; **madres, padres de familia y tutores** también forman parte del circuito de apoyo en emergencias. Los protocolos incluyen recomendaciones específicas para ellos durante una crisis (por ejemplo, en emergencias de seguridad, se les indica no saturar las líneas telefónicas de la escuela y acudir solo cuando la autoridad escolar lo solicite). Asimismo, muchos planteles han conformado *Comités de Protección Civil y Convivencia* donde padres y maestros colaboran: durante un evento, estos comités pueden ayudar en la logística (p. ej., control de acceso de familiares, contención emocional). Después de incidentes críticos, la comunidad externa (vecinos, autoridades locales) también puede brindar apoyo, por ejemplo, ofreciendo refugio temporal a alumnos evacuados o facilitando vehículos para traslados en contingencias. El manual promueve que la escuela conozca y difunda los **directorios de instancias de apoyo**: números de emergencia, Procuraduría del Menor, líneas de ayuda psicológica (como “*Línea ☎ 01 800 Escuela Segura*” si existe), de modo que ante cualquier caso los involucrados sepan a quién recurrir. En Puebla, por ejemplo, la colaboración entre SEP y SEDIF (Sistema DIF Estatal) se ha fortalecido vía convenios para brindar asistencia inmediata a estudiantes en situación de **violencia intrafamiliar** o vulnerabilidad, lo cual demuestra la importancia de la red interinstitucional.

En resumen, cada protocolo articula un **esquema de corresponsabilidad**: la escuela activa el proceso y realiza las primeras acciones, pero luego **coordina con quienes corresponde** –policías, Protección Civil, salud, DIF, autoridades educativas superiores– para garantizar una atención integral. Esto asegura que las respuestas sean técnicamente correctas (ejecutadas por profesionales cuando exceden el ámbito escolar) y que la comunidad educativa no quede aislada afrontando problemas complejos. El resultado buscado es un entorno donde, ante cualquier riesgo, la escuela sabe **a qué instancia acudir y cómo poner en marcha los mecanismos de emergencia estatales**, en beneficio de la seguridad de todas y todos.

4.5 Derechos de los involucrados y enfoque de protección

Todos los protocolos de actuación descritos en este capítulo incorporan un **enfoque de derechos y protección integral** hacia las personas involucradas, sean víctimas, testigos o presuntos responsables. Esto significa que durante el manejo de una situación de riesgo **no solo importa resolver el incidente**, sino hacerlo respetando y protegiendo los derechos humanos de estudiantes, docentes y familias. A continuación, se destacan los principios fundamentales que rigen la actuación con enfoque de protección:



- **Confidencialidad y privacidad:** La información personal de los involucrados (identidad de víctimas, acusaciones, detalles sensibles) se maneja con **estricta reserva**. Solo el personal y las autoridades directamente encargadas conocen los detalles, limitando su difusión al mínimo necesario para aplicar el protocolo[34]. Todas las etapas del procedimiento –desde la investigación interna hasta eventuales procesos disciplinarios– se conducen guardando la **secrecía debida** para proteger la intimidad de las personas afectadas[34]. Por ejemplo, si un estudiante denuncia acoso, su nombre y testimonio se mantienen confidenciales frente al resto de sus compañeros; o si un docente es acusado de una falta, no se ventila públicamente hasta concluir las indagatorias. Este principio evita la estigmatización social y **fugas de información** que pudieran agravar el daño o entorpecer la justicia.
- **Presunción de inocencia y debido proceso:** En consonancia con los derechos legales, cualquier **persona señalada** como presunto agresor o infractor es tratada bajo la premisa de que es inocente hasta que se pruebe lo contrario. Los protocolos estipulan que **no se debe emitir juicio anticipado** ni aplicar sanciones definitivas sin antes realizar la investigación correspondiente y otorgar al implicado la oportunidad de exponer su versión. Aunque en casos graves (como abuso sexual) se tomen medidas precautorias inmediatas –por ejemplo, separar al empleado acusado del contacto con alumnado[9]–, esto se hace para proteger a la niñez pero **no implica una condena**; la situación se turna a las autoridades competentes para que determinen responsabilidades. Asimismo, se evita cualquier acto de humillación o exposición del presunto responsable ante la comunidad escolar. El enfoque de protección equilibra la seguridad inmediata con el respeto al **derecho de defensa**: si un alumno es acusado de bullying, tendrá oportunidad de explicar su comportamiento; si un padre es señalado de maltrato, se le escuchará en el proceso de intervención. Las medidas que resulten (disciplinarias, reparatorias o legales) se basarán en evidencias documentadas, garantizando un **procedimiento justo e imparcial**.
- **Participación informada de las partes:** Los protocolos promueven que tanto las víctimas como sus familias, y cuando es posible los propios alumnos agresores y sus padres, **participen activamente** en la búsqueda de soluciones, con pleno conocimiento de sus derechos y del proceso. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser escuchados en asuntos que les afectan, por lo que, en la atención de un caso, la autoridad escolar procurará explicarles (en lenguaje adecuado a su edad) qué está ocurriendo, qué medidas se están tomando y tomará en cuenta sus opiniones o deseos. Un ejemplo claro se ve en el protocolo de violencia de género: *“No podrá obligarse a la alumna que refiere ser víctima a estar presente en la instrumentación del acta de hechos si no es su deseo”*, es decir, la víctima decide si quiere o no participar directamente en ciertas diligencias, y si opta por hacerlo debe contar con apoyo (padres, persona de confianza). Igualmente, si la alumna desea contar lo sucedido, se propicia que lo haga en un ambiente seguro. En acuerdos reparatorios (Protocolo AR-01), la participación voluntaria y consciente de ambas partes es esencial: nadie es forzado a conciliar, y los involucrados definen conjuntamente las medidas de reparación, lo cual refuerza su sentido de responsabilidad y compromiso. En suma, se privilegia la **voz de los estudiantes** en la resolución de conflictos que los afectan, asegurando que entienden el proceso y que sus perspectivas inciden en las decisiones.
- **No revictimización y enfoque de protección especial a la niñez:** Cuando un estudiante ha sufrido una agresión o hecho traumático, el protocolo se desenvuelve con el máximo cuidado para **no ocasionarle un daño adicional**. Este principio implica, por ejemplo, evitar interrogar repetidamente al menor sobre detalles escabrosos (se coordina para que haya



una única entrevista especializada); no exponerlo frente al agresor; brindarle acompañamiento emocional durante todo el proceso; y respetar sus **tiempos de recuperación**. En el caso de la menor de edad víctima, la escuela y las autoridades deben garantizar un entorno donde se sienta segura y apoyada – por ello, medidas como cambiarla de grupo (si así lo prefiere), ofrecer apoyo psicológico escolar, y asegurar que el agresor no tenga contacto con ella son obligatorias. Adicionalmente, la *protección diferenciada* a grupos en situación de vulnerabilidad (niñas, estudiantes con discapacidad, etc.) está presente: se reconoce que ciertas víctimas requieren arreglos de protección más sensibles. Por ejemplo, tratándose de violencia de género contra una alumna, el protocolo de Puebla surgió en contexto de la Alerta de Violencia de Género, enfatizando la necesidad de **medidas de no repetición** y apoyo especializado a las niñas afectadas. En todos los casos, el **Interés Superior de la Niñez** orienta las decisiones: siempre prevalecerá la alternativa que garantice mejor la seguridad, salud y desarrollo de la o el menor involucrado, por encima de cualquier otra consideración.

En conclusión, el Capítulo 4 no solo establece **qué hacer ante situaciones de riesgo**, sino también *cómo hacerlo respetando la dignidad y derechos de las personas*. La privacidad, la presunción de inocencia, la participación informada y la confidencialidad no son elementos secundarios, sino condiciones indispensables en la aplicación de cada protocolo. Este enfoque humanista y de protección nutre la confianza de la comunidad en los procedimientos: las y los alumnos saben que pueden denunciar sin exhibirse ni juzgados injustamente; los padres saben que la escuela actuará con firmeza, pero también con justicia; y el personal escolar cuenta con guías claras para proteger a la niñez sin vulnerar garantías individuales. De esta forma, los protocolos se alinean con un modelo de convivencia escolar seguro, **inclusivo y respetuoso de los derechos humanos**, tal como lo mandatan las leyes vigentes y los principios rectores de este Manual.

Nota final: Todos los **protocolos completos** mencionados en este capítulo se anexan en su versión íntegra como *Paquetes Operativos* (Anexos 1 al 6 del manual), incluyendo sus diagramas de flujo, formatos y guías detalladas de implementación. Estos anexos operativos forman parte integral del Manual de Convivencia Escolar 2025 y deberán consultarse para la aplicación específica de cada procedimiento aquí descrito.



Capítulo 5. Corresponsabilidad, participación y comunidad escolar

5.1 Mecanismos de participación infantil y juvenil

Un principio fundamental de la convivencia escolar democrática es el derecho de niñas, niños y adolescentes a ser escuchados y tomados en cuenta en los asuntos escolares. En consecuencia, el plantel implementará mecanismos que garanticen la participación permanente y activa del alumnado en la construcción de acuerdos y en la mejora del entorno escolar. La participación estudiantil fortalece el sentido de pertenencia, favorece el compromiso con las normas y promueve el desarrollo moral y cívico.

Existen mecanismos formales e informales para fomentar la voz del estudiantado, tales como los Consejos Escolares de Participación Social (CEPS) u órganos similares, sociedades de alumnos, comités estudiantiles, clubes o grupos colaborativos (culturales, deportivos, científicos), así como espacios de consulta y diálogo (asambleas, buzones, encuestas, debates guiados y trabajos colaborativos). Estos mecanismos, con acompañamiento adulto, contribuyen a que la comunidad escolar identifique problemas, acuerde soluciones y fortalezca el clima de respeto.

Para efectos de trazabilidad institucional, los acuerdos derivados de estos mecanismos deberán documentarse mediante actas o minutas y resguardarse en el expediente escolar correspondiente, conforme a los criterios de registro y seguimiento definidos en este Manual y sus Anexos Operativos.

Ver también: Formato de Acta/Minuta de participación escolar (Anexo 10) y criterios de documentación (Capítulo 6 y Anexos).

5.2 Corresponsabilidad de docentes, directivos, madres y padres de familia

5.2 Corresponsabilidad de docentes, directivos, madres y padres de familia

Lograr un entorno escolar sano es una responsabilidad compartida. La corresponsabilidad implica que cada actor de la comunidad educativa comprende y asume su rol específico en el fomento de la convivencia, trabajando de manera coordinada por el bienestar común. Para evitar ambigüedades, se delimita el papel de cada figura:

- **Personal docente**

El personal docente promueve la convivencia en el aula, modela el trato digno y desarrolla acciones preventivas. Ante conductas inapropiadas o conflictos, realiza contención inicial, diálogo formativo y aplicación de **medidas formativas** proporcionales (p. ej., reflexión guiada, acciones de reparación acordadas), conforme al Capítulo 4.

Asimismo, detecta señales de riesgo (p. ej., acoso, cambios conductuales relevantes, aislamiento, ausentismo inusual) y **notifica oportunamente al personal directivo** para la activación institucional del protocolo aplicable, conforme a la Ruta Única de Atención y al **Mapa de Navegación y Actuación Rápida (Anexo 7)**.

- **Personal directivo**

La dirección escolar coordina la política interna de convivencia, asegura la difusión del Manual, organiza la atención institucional de incidentes y supervisa el cumplimiento de la Ruta Única de Atención desde la detección hasta el seguimiento. Activa el protocolo aplicable, convoca a las figuras internas pertinentes (orientación, brigadas, docentes), documenta y canaliza cuando proceda, conforme al Capítulo 4, los Paquetes Operativos y al **Anexo 7**.



En casos que requieran apoyo externo, coordina la canalización conforme al **Directorio de Apoyo Institucional (Anexo 9)**.

• **Madres, padres de familia y tutores**

La familia es aliada imprescindible de la escuela. Su corresponsabilidad incluye conocer acuerdos de convivencia del plantel, reforzar en casa hábitos de respeto y colaboración, y mantener comunicación con la escuela ante señales de riesgo socioemocional o de convivencia. Asimismo, participa en reuniones, talleres y actividades convocadas por el plantel y colabora en el seguimiento de acciones acordadas, privilegiando siempre el interés superior de niñas, niños y adolescentes.

Para clarificar responsabilidades por tipo de incidente y fase de atención (prevención, detección, actuación y seguimiento), se incorpora una **Matriz RACI** como anexo independiente.

Ver: Anexo 10. Matriz RACI de corresponsabilidad por tipo de incidente.

5.3 Fortalecimiento del entorno físico y emocional de la escuela

El **entorno escolar**, tanto en su dimensión física como emocional, influye directamente en la calidad de la convivencia. Una escuela segura, acogedora y bien cuidada transmite a sus integrantes un mensaje de respeto y valor por la comunidad. Por ello, es prioritario implementar medidas que mejoren la **infraestructura física** del plantel y, paralelamente, fortalecer el **clima emocional positivo** entre estudiantes y personal.

En cuanto al **entorno físico**, se refiere a todas aquellas condiciones materiales que garantizan la *protección de la integridad* de las personas en la escuela, manteniendo la paz y la armonía. Esto incluye medidas de **seguridad escolar** como: controlar el acceso al plantel (portones seguros, registro de visitantes), contar con vigilancia o auxiliares escolares que recorran pasillos y patios, instalar cámaras en áreas estratégicas si es viable, y tener un *plan de protección civil* (señalética de rutas de evacuación, extinguidores, botiquines y simulacros periódicos). Asimismo, la infraestructura debe mantenerse en buen estado: salones y baños limpios, iluminación adecuada, áreas comunes sin peligros (escaleras con pasamanos, patios sin baches, bardas firmes). Un aspecto relevante es asegurar **espacios lúdicos y de descanso seguros**: por ejemplo, áreas verdes o patios con sombra y bancas, donde los alumnos puedan recrearse en el receso sin riesgos de accidentes. La existencia de “*zonas seguras*” supervisadas – como un rincón de lectura, una ludoteca o simplemente la biblioteca escolar abierta durante recreos – brinda a estudiantes vulnerables o con poca socialización un lugar tranquilo donde acudir, previniendo situaciones de acoso. También es importante considerar la **accesibilidad e inclusión** en el entorno físico: rampas para usuarios de silla de ruedas, barandales, baños adaptados y señalización en braille o visual para quienes lo requieran, de modo que *todas y todos los alumnos* se sientan cómodos y puedan desplazarse con autonomía.

El fortalecimiento del entorno físico abarca incluso iniciativas creativas lideradas por la comunidad escolar. Por ejemplo, la colocación de **murales o carteles informativos** hechos por estudiantes que difundan mensajes de respeto, igualdad y no violencia contribuye a que las normas de convivencia estén visibles en cada espacio. Algunas escuelas organizan concursos de carteles o decálogos de convivencia elaborados por los propios alumnos, que luego se exhiben en pasillos y salones, apropiándose así del entorno y llenándolo de contenido positivo. Otra buena práctica es destinar *espacios específicos para la mediación y atención emocional*: un aula o gabinete de orientación donde los alumnos sepan que pueden acudir si tienen un conflicto o se sienten afligidos, y serán escuchados por un orientador, maestro consejero o alumno mediador entrenado.

Por otro lado, el **fortalecimiento del entorno emocional** de la escuela se centra en el *clima social* y la calidad de las relaciones interpersonales. Un **clima emocional saludable** se caracteriza por la



confianza, la empatía y el sentido de comunidad. Para impulsarlo, la escuela debe promover diariamente valores como el respeto, la tolerancia y la solidaridad en todas las interacciones. Los docentes juegan un papel crucial: establecer en el aula una cultura de diálogo abierto y *trato digno para cada estudiante*, donde expresen sus ideas y emociones sin temor. Cuando esta interacción ocurre en un ambiente de diálogo franco – discusión respetuosa de diferencias y reconocimiento de las cualidades de cada persona – se crea un **ambiente de confianza y solidaridad** entre los miembros del grupo. Algunas acciones concretas para mejorar el clima emocional incluyen: realizar dinámicas de *cuidado y cohesión* (por ejemplo, círculos de la amistad al iniciar la semana, donde cada alumno comparte cómo se siente), instaurar sistemas de **tutoría o mentoría** entre pares (estudiantes mayores apoyando a menores en adaptación, o “amigos guardianes” que acompañan a quienes sufren exclusión), y organizar *campañas de buen trato* (días temáticos en contra del bullying, buzón de agradecimientos anónimos, reconocimientos públicos a actitudes destacadas de compañerismo, etc.). También es recomendable capacitar al personal docente y administrativo en **primeros auxilios emocionales**, de modo que sepan brindar contención inmediata a un alumno en crisis (ansiedad, enojo desbordado, tristeza) mientras se canaliza con el orientador o psicólogo escolar si es necesario.

La **mejora del entorno escolar** es un esfuerzo integral. Requiere inversión en infraestructura y al mismo tiempo un cambio cultural. En Puebla, la importancia de entornos seguros se ha reconocido a nivel normativo: la *Ley de Seguridad Integral Escolar* del estado mandata a la SEP implementar un *Programa Integral y Manual de Seguridad Escolar* que normen acciones para garantizar espacios libres de violencia. Esto refuerza que la prevención es el verdadero reto de la seguridad escolar. Siguiendo ese marco, cada comunidad educativa debe diagnosticar sus necesidades particulares (¿hay áreas físicas riesgosas?, ¿cómo es el trato cotidiano entre estudiantes?, ¿existen focos de violencia verbal?) y, con base en ello, **emprender mejoras continuas**. Por ejemplo, si se identifica vandalismo o daños en instalaciones, se puede lanzar un proyecto colaborativo de rescate del espacio (pintar murales anti-violencia con participación de alumnos y padres); si se detecta acoso escolar en los baños o pasillos sin supervisión, la escuela puede reorganizar las guardias de maestros o brigadas para vigilar esos puntos y a la vez trabajar con los alumnos en asambleas sobre el respeto mutuo.

Cuando se fortalecen simultáneamente las condiciones físicas y el clima emocional, los resultados se reflejan en una convivencia más positiva. **Un entorno limpio, seguro y motivador reduce factores de estrés y conflicto**, permitiendo que florezcan relaciones de confianza. Estudios de campo y experiencias locales lo confirman: en escuelas donde la comunidad se involucró en mejorar el plantel y el ambiente, *disminuyeron los conflictos y aumentó la motivación de los estudiantes*, además de lograrse notables mejoras en la infraestructura gracias al trabajo colaborativo. En síntesis, invertir en el entorno (desde pintar un muro hasta cambiar la forma de comunicarnos) es *invertir en convivencia*: los estudiantes aprenden y conviven mejor cuando sienten que su escuela es un lugar seguro, bonito, propio y emocionalmente cálido.



5.4 Buenas prácticas y acciones preventivas

La prevención es la piedra angular de una convivencia escolar sana. Más vale *anticiparse* a los conflictos y la violencia mediante **acciones educativas proactivas**, que reaccionar tardíamente cuando el daño ya está hecho. En este apartado se presentan **buenas prácticas** e iniciativas exitosas que diversas escuelas han implementado para fortalecer la convivencia y prevenir situaciones de riesgo. Estas iniciativas se basan en la participación de la comunidad, la educación en valores y la construcción de habilidades socioemocionales.

- **Programas de mediación escolar:** Consisten en estructurar un *equipo de mediadores* dentro de la escuela, entrenados para intervenir como terceros neutrales en conflictos entre alumnos. En muchos casos se adopta la **mediación entre iguales**, donde *estudiantes mediadores* (generalmente de grados superiores, previamente capacitados) ayudan a sus compañeros a dialogar y encontrar acuerdos cuando hay un desacuerdo o problema. La mediación se apoya en la idea de resolver los conflictos de manera *ganar-ganar*, escuchando a ambas partes. Según lineamientos internacionales, un mediador escolar puede ser incluso un alumno de mayor edad aceptable para ambos lados del conflicto (siempre que sea imparcial). Por ejemplo, si ocurre un altercado menor entre dos estudiantes, en vez de escalar directamente con sanciones, se les deriva al equipo de mediación: allí, un par de mediadores guían una conversación estructurada donde cada quien expresa sus sentimientos y necesidades, y conjuntamente buscan una solución. Este proceso promueve en los alumnos habilidades de *empatía, escucha activa y pensamiento crítico*. Los resultados reportados en escuelas con programas de mediación incluyen **reducción de peleas físicas y reportes de disciplina**, así como estudiantes más capaces de manejar por sí mismos sus diferencias. Para que funcione, es clave el apoyo de un docente asesor que coordine el programa y la capacitación continua de los mediadores. Un elemento valioso de esta práctica es que envía el mensaje de que *la solución de conflictos es tarea de todos*, no solo del personal adulto, empoderando a los jóvenes a ser agentes de paz en su comunidad.
- **Círculos de paz o círculos restaurativos:** Se trata de una metodología derivada de la justicia restaurativa, adaptada al contexto escolar, que ha mostrado ser muy efectiva para resolver conflictos grupales y fortalecer la cohesión. En un **círculo restaurativo**, todas las personas involucradas (por ejemplo, un grupo de alumnos en disputa, junto con un facilitador) *se sientan literalmente en círculo para dialogar* en igualdad de condiciones. Mediante el uso de la palabra por turnos (a menudo regulado por un objeto simbólico para hablar), cada participante expresa su perspectiva: ¿qué ocurrió?, ¿cómo me hizo sentir?, ¿qué necesito para reparar el daño? La dinámica busca **restaurar el diálogo y la confianza** entre las partes, evitando la imposición de castigos desde la autoridad. Es especialmente útil cuando en un conflicto hay *más de dos partes afectadas* (p. ej., un caso de rumores ofensivos que involucra a varios alumnos y testigos), de modo que todos tengan la oportunidad de ser escuchados y *lleguen juntos a un acuerdo* sobre cómo resolverlo y prevenir que se repita. Lo más importante de esta estrategia es que ofrece la posibilidad de **reintegrar al grupo** tanto a quien cometió una falta como a quien resultó afectado, reparando el tejido social dañado. Los círculos restaurativos *construyen comunidad en el aula*, operando bajo un paradigma de participación, equidad y justicia que refleja el tipo de convivencia que se quiere lograr. Muchas escuelas han incorporado estos círculos como parte de su rutina: por ejemplo, estableciendo “*círculos de paz*” *semanales* en los que la clase aborda cualquier roce ocurrido recientemente, reconoce errores, ofrece disculpas y



acuerda mejoras. Esto previene que resentimientos pequeños escalen a conflictos mayores, a la vez que *enseña a los estudiantes a dialogar abiertamente* y a gestionar sus emociones. En contextos donde se ha aplicado (por ejemplo, en programas de convivencia en secundarias), se ha observado una **disminución en las sanciones disciplinarias formales**, ya que muchas diferencias se resuelven dentro del propio círculo de forma constructiva.

- **Carteles y campañas elaboradas por estudiantes:** Otra buena práctica preventiva es **involucrar al alumnado en la promoción de mensajes positivos** a través de materiales gráficos, artesanales o digitales. Por ejemplo, se pueden conformar brigadas o comités de alumnos encargados de diseñar *carteles, murales, boletines o videos* sobre temas de convivencia (no al acoso, inclusión de compañeros con discapacidad, cultura de la paz, etc.). El hecho de que sean los propios estudiantes quienes creen los mensajes hace que la comunicación sea más auténtica y efectiva entre pares. Muchas escuelas han realizado *concursos de carteles de convivencia* cuyos resultados se exhiben en el patio o la entrada principal. También se han visto iniciativas como periódicos murales mensuales con frases y dibujos alusivos al respeto, hechos por distintos grados. Estas acciones **sensibilizan** a toda la comunidad escolar de manera creativa y refuerzan en quienes participan su compromiso personal con los valores difundidos. Adicionalmente, algunas escuelas han recibido material de apoyo de programas oficiales o asociaciones civiles, por ejemplo: láminas, historietas o trípticos sobre prevención de bullying, los cuales son adaptados y redistribuidos por alumnos voluntarios a sus compañeros. *Empoderar al estudiantado como difusor de la cultura de la paz* tiene un doble efecto preventivo: por un lado, amplía la difusión de información útil (por ejemplo, ¿qué hacer si soy testigo de acoso?, ¿con quién puedo hablar si me siento triste? – datos que pueden figurar en esos carteles); y por otro lado, forma a los propios difusores en liderazgo positivo.
- **Otras iniciativas exitosas:** La creatividad comunitaria es amplia. Hay escuelas que implementan “**patrullas escolares**” donde alumnos rotativos portan un distintivo y ayudan a vigilar pasillos durante el recreo, orientando a compañeros más pequeños y reportando conductas de riesgo (siempre bajo supervisión docente). Otras han establecido “**rincones de calma**” en cada salón: un pequeño espacio con cojines y recursos emocionales (mandalas para colorear, frases motivacionales) al que cualquier alumno puede ir si se siente enfadado o abrumado, promoviendo la autorregulación. Existen programas como el “*Alumno/a tutor*” en los que estudiantes destacados académicamente apadrinan a otros con dificultades, ayudándoles en tareas y fomentando un vínculo de amistad, lo cual previene la exclusión. También son valiosos los **talleres vivenciales** (teatro, música, círculos de lectura) con temática de convivencia, que algunas escuelas realizan en jornadas culturales, frecuentemente con apoyo de padres de familia u organizaciones. Todas estas buenas prácticas comparten un denominador común: **son preventivas, participativas e incluyentes**. Buscan fortalecer las capacidades de la comunidad para gestionar sus relaciones de forma pacífica antes de que los problemas escalen. Asimismo, crean una cultura en la que *los comportamientos positivos se visibilizan y celebran*, y donde existen canales de apoyo entre iguales. Las autoridades educativas recomiendan documentar y socializar estas experiencias exitosas – a través de redes de escuelas o en el Consejo Técnico Escolar – para que puedan ser replicadas y adaptadas en otros contextos.

Vale la pena destacar que muchas de estas acciones preventivas están respaldadas por programas oficiales. Por ejemplo, el **Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE)** ha difundido



materiales y sugerencias metodológicas para maestros sobre mediación escolar, círculos de diálogo y actividades socioemocionales, integrándolas en la currícula. También se alinea con los fines de la educación en México, que buscan desarrollar en el estudiante competencias socioemocionales y ciudadanas. En conclusión, **prevenir** no significa la ausencia total de conflictos, sino la creación de un entorno donde, si surgen, *puedan manejarse de forma pacífica y formativa*. Las buenas prácticas aquí descritas sirven como inspiración para que cada escuela en Puebla adapte o genere sus propias iniciativas, de acuerdo con su realidad, siempre con el objetivo mayor de *construir una convivencia armónica, solidaria y libre de violencia*. Estas prácticas no sustituyen la aplicación de los protocolos establecidos en el Capítulo 4.

5.5 Rol de las Brigadas Escolares de Convivencia

Las **Brigadas Escolares de Convivencia** se conciben como una estructura de apoyo permanente para promover y vigilar el cumplimiento de las normas y protocolos de convivencia en cada plantel. Desde la perspectiva normativa, **toda escuela debe contar con una Brigada Escolar** dedicada a convivencia o seguridad, pues es un elemento clave para dar *seguimiento a los acuerdos* generados en el aula y en la institución en materia de disciplina y buen trato. Estas brigadas funcionan como un *órgano colegiado* dentro de la comunidad escolar, encargado de coordinar esfuerzos de prevención, intervenir ante conflictos emergentes y asegurar un ambiente seguro.

Integración: Por lo general, la brigada se conforma a inicios de cada ciclo escolar mediante acuerdo formal (por ejemplo, levantando un acta constitutiva). Se recomienda integrar un equipo **multidisciplinario** y representativo: típicamente **7 miembros**: la persona *directora* de la escuela, *dos madres/padres de familia*, *dos integrantes del personal escolar* (pueden ser docentes, personal de orientación educativa o administrativo) y *dos estudiantes* elegidos como representantes. Esta composición heterogénea garantiza que en la brigada estén involucradas todas las voces de la comunidad. No obstante, el número y perfil de miembros puede ajustarse según el tamaño y nivel educativo de la escuela – por ejemplo, en preescolar quizás la representación infantil sea simbólica a través de los padres, mientras que en secundaria podrían incluirse más estudiantes. Lo importante es que haya un liderazgo claro (usualmente la dirección escolar funge como coordinador o presidente de la brigada) y distribución de responsabilidades entre los integrantes.

Funciones y responsabilidades: La Brigada Escolar de Convivencia tiene un mandato amplio, pero bien definido: *velar proactivamente por un entorno escolar sano, pacífico y seguro*. Sus **funciones principales** abarcan varias áreas:

- **Prevención:** Establecer e implementar **medidas preventivas** que propicien un entorno sano y tranquilo en la escuela. Por ejemplo, la brigada puede elaborar un diagnóstico de puntos vulnerables de la convivencia (horarios, lugares, grupos con mayores incidentes) y, con base en ello, proponer medidas como rotación de maestros de guardia, campañas de concientización, mejora de iluminación en ciertas áreas, etc. También desarrolla protocolos de *actuación anticipada*: tener planes listos para temporadas o eventos particulares (inicio de cursos, periodo de exámenes, eventos deportivos) donde podría incrementarse el estrés o conflictos, de forma que se prevengan problemas.
- **Difusión y formación:** Realizar y promover en toda la comunidad escolar **actividades formativas** – conferencias, foros, pláticas, talleres – orientadas a fomentar una cultura de la legalidad, la no violencia y los valores ciudadanos. La brigada puede invitar a especialistas (por ej. psicólogos, policías de proximidad, defensores de derechos) para hablar sobre prevención de acoso, peligros de internet, resolución pacífica de conflictos, etc. Igualmente, coordina campañas internas: podría organizar la *Semana de la Convivencia* con actividades



lúdicas y educativas, o concursos de lemas y carteles (como se mencionó en 5.4) para involucrar activamente al alumnado en la promoción de los buenos tratos.

- **Vigilancia positiva: Monitorear la convivencia cotidiana** y detectar problemáticas de forma temprana antes de que escalen. Los miembros de la brigada, cada uno desde su rol, mantienen “ojos abiertos” en diferentes ámbitos: el director observa el clima general y atiende reportes del personal; los docentes brigadistas monitorean pasillos, aulas o grupos específicos; los padres en la brigada recaban impresiones de otros padres y alumnos informalmente; y los estudiantes brigadistas sirven de enlace con sus compañeros, recogiendo inquietudes. Esta vigilancia no es punitiva, sino **preventiva y solidaria** (“vigilancia positiva”); busca identificar señales de alerta (por ejemplo, un rincón donde suele haber bullying, un alumno aislado que podría estar deprimido, incidencias repetidas con cierto grupo) y activar las intervenciones oportunas. Cuando la brigada detecta un patrón o foco de conflicto, lo analiza en sus reuniones y decide acciones: tal vez mediaciones, acercamiento a ciertos alumnos, o recomendaciones al Consejo Técnico Escolar para ajustes en las normas.
- **Mediación y atención inmediata:** Si bien las brigadas *no sustituyen* los protocolos formales ni la autoridad de directivos/docentes, a menudo son **primer respondiente** ante situaciones de convivencia. Algunos miembros (docentes, orientadores) pueden actuar como *mediadores* en un conflicto entre estudiantes en el momento en que ocurre, aplicando las técnicas acordadas (por ejemplo, retirando a las partes del público, escuchándolas por separado y luego juntos). Otros brigadistas pueden brindar **primeros auxilios emocionales**: ante una crisis (un alumno muy alterado o asustado), un integrante con entrenamiento en contención emocional acompaña y calma a la persona mientras llegan apoyos profesionales si se requieren. La brigada también suele encargarse de activar la *Ruta Única* de atención: es decir, ante un incidente grave, aseguran la protección inmediata de los involucrados, registran el hecho y notifican a las autoridades escolares superiores o instancias externas según el caso (DIF, seguridad pública, etc.), siguiendo lo establecido en los protocolos. Por ejemplo, en caso de una presunta situación de abuso o violencia severa, la brigada coadyuva a que se cumplan todos los pasos: separación del agresor, atención médica o psicológica a la víctima, aviso a padres y autoridades competentes, etc., en coordinación con la dirección.
- **Gestión de recursos y enlace institucional:** Formar y establecer **vínculos efectivos de coordinación** con autoridades externas para gestionar recursos y apoyos en pro de la seguridad y convivencia. La brigada funge como puente entre la escuela y otras instituciones: policía comunitaria o municipal (para prevenir venta de drogas afuera del plantel, por ejemplo), tránsito (para mejorar la seguridad vial en las entradas y salidas), protección civil (para capacitación en simulacros), el DIF o Procuraduría de Protección de Niños y Adolescentes (para casos que requieran intervención especializada), instituciones de salud (brigadas de salud mental, campañas de vacunación anti-adicciones), etc. Asimismo, la brigada gestiona recursos materiales: identifica necesidades (como cámaras de seguridad, cercado perimetral, iluminación externa) y canaliza solicitudes de apoyo ya sea a la autoridad educativa correspondiente o mediante gestiones con el comité de padres, padrinos, ONG, iniciativas gubernamentales, etc. El propósito es *cubrir las necesidades de seguridad escolar* que requiera el plantel, más allá de lo que la escuela por sí sola podría lograr.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**
en



En conjunto, todas estas funciones hacen de la brigada **el órgano que da cohesión a las diversas normas y acciones de convivencia en la escuela**, monitoreando su cumplimiento y atendiendo problemas antes de que tengan repercusiones mayores. Es decir, la brigada articula los esfuerzos dispersos (de directivos, maestros, familia) en una estrategia unificada y permanente. Para que su trabajo sea eficaz, se recomienda que **sesionen con regularidad** – por ejemplo, mensual o bimestralmente – levantando actas de cada reunión y plan de acción. Sus acuerdos deben integrarse al Plan Escolar de Mejora Continua o al programa de convivencia del plantel, de modo que haya seguimiento institucional. La brigada debe también difundir a la comunidad escolar sus actividades y logros (por ej., informar en los honores a la bandera sobre las nuevas medidas adoptadas, o colocar en la cartelera un resumen de sus acciones), para dar transparencia y animar a todos a sumarse. Cada ciclo escolar se renueva la brigada mediante nueva acta, lo que permite incorporar a diferentes padres y alumnos en distintos años, fomentando así la *participación escalonada* de la comunidad.

En conclusión, las **Brigadas Escolares de Convivencia** encarnan la *corresponsabilidad organizada*: son un grupo formal que permanece alerta, **previene, medía, apoya y canaliza** en materia de convivencia. Su presencia envía el mensaje de que la escuela cuenta con un equipo dedicado a velar por la seguridad y el buen clima, y que cualquier integrante de la comunidad puede acercarse a ellos para exponer preocupaciones o sugerencias. Al mismo tiempo, al involucrar a padres y estudiantes, se fortalece la confianza y cooperación entre la escuela y las familias. Esta figura, correctamente implementada, se convierte en una aliada estratégica para hacer realidad los protocolos y valores establecidos en el manual de convivencia, traduciendo la teoría en práctica diaria.

“La coordinación de roles se clarifica en el Anexo 10 (Matriz RACI).”



Capítulo 6: Módulo digital de acompañamiento (IA)

6.1 Fundamento del módulo de IA

El desarrollo de un módulo digital de Inteligencia Artificial (IA) surge de la necesidad de fortalecer el acompañamiento integral a la comunidad educativa, con especial atención a la protección psicoemocional de niñas, niños y adolescentes. Un diagnóstico psicoemocional realizado por la SEP en 2025 evidenció diversos factores de riesgo socioemocional en el alumnado (ansiedad, depresión, acoso, entre otros) y la importancia de actuar tempranamente. A partir de estos hallazgos, se concibió un sistema digital de orientación y consulta que complementa las estrategias presenciales de apoyo, brindando orientación inmediata y accesible. Este módulo de IA se plantea como parte de una respuesta integral: busca empoderar a docentes, directivos y familias con una herramienta práctica para atender situaciones de convivencia escolar y bienestar emocional, reforzando así una **convivencia armónica y segura** en las escuelas.

6.2 ¿Qué es el módulo digital de IA?

El **módulo digital de IA** es un asistente conversacional *tipo GPT* (modelo generador de lenguaje natural) diseñado para interactuar con los usuarios mediante preguntas y respuestas en español claro. En esencia, funciona como un “chat” automatizado donde docentes, directivos, estudiantes o padres de familia pueden plantear consultas relacionadas con el Manual de Convivencia Escolar y obtener orientación al instante. Su operación se basa en **protocolos preestablecidos**: el asistente ha sido configurado con los lineamientos y pasos de acción definidos en los *paquetes operativos* y en el contenido completo del manual, por lo que sus respuestas siempre estarán alineadas con las normas y procedimientos oficiales. Por ejemplo, ante la pregunta “¿Cómo debo proceder si detecto un caso de acoso escolar?”, el módulo orientará sobre el protocolo correspondiente, remitiendo a las medidas inmediatas y a la ruta de canalización descritas en el Manual y sus Anexos Operativos, tal como se detalla en el manual. De esta manera, el asistente conversacional facilita la orientación a todos los miembros de la comunidad educativa: traduce la información del manual en recomendaciones concretas y personalizadas según el perfil de quien consulta, garantizando coherencia con las políticas institucionales vigentes. Cabe destacar que el contenido provisto por el módulo está validado y actualizado conforme a los paquetes operativos de la SEP, lo que asegura que la asesoría virtual sea consistente con la estrategia oficial de convivencia escolar.

6.3 Funciones del módulo digital

Las funciones del módulo digital de IA se adaptan a las necesidades de distintos **perfiles de usuario** en la comunidad escolar. En la siguiente tabla se resumen los principales beneficios y tipos de consultas que cada perfil puede realizar al interactuar con el asistente:



Perfil de usuario	Funciones y beneficios al usar el módulo IA
Docente	– Consulta rápida de protocolos ante situaciones específicas (p. ej., protocolo de acoso escolar). – Localización de formatos oficiales (reportes de incidente, fichas de canalización) y guía para su llenado correcto. – Orientación sobre pasos para canalizar a un alumno que requiere apoyo (indicaciones de con quién acudir y qué información recopilar). – Recomendaciones de primera respuesta ante emergencias psicoemocionales en el aula, siguiendo las pautas del manual.
Directivo	– Acceso a lineamientos para la atención institucional de casos (cómo activar brigadas escolares, notificar a autoridades superiores, etc.). – Referencia al marco normativo y a las obligaciones de la escuela ante determinadas conductas (por ejemplo, cuándo informar al DIF o a la autoridad educativa). – Obtención rápida de directorios o contactos de instancias de apoyo externo disponibles en el manual para derivaciones (servicios de salud, protección civil, etc.). – Seguimiento de pasos administrativos (elaboración de informes, convocatorias a padres, registro de acuerdos) conforme a los protocolos establecidos.
Estudiante	– Asesoría confidencial sobre qué hacer si es víctima o testigo de una situación de riesgo o conflicto (bullying, violencia, etc.), en un lenguaje accesible para su edad. – Información sobre sus derechos y responsabilidades dentro de la convivencia escolar, conforme al manual, y orientación para buscar ayuda de un adulto de confianza o autoridad escolar cuando sea necesario. – Consejos básicos de autoprotección y bienestar emocional (por ejemplo, técnicas de calma o pasos para denunciar un acoso) alineados con la educación socioemocional promovida por SEP. – Guía sobre los canales de apoyo disponibles (como el orientador escolar, tutor o líneas de ayuda), animando a dar el siguiente paso para recibir apoyo humano en casos que lo ameriten.
Madre, padre o tutor	– Consulta de protocolos escolares desde la perspectiva familiar (por ejemplo, saber cómo procederá la escuela ante un reporte de acoso a su hijo y cómo pueden involucrarse). – Indicación de formatos o documentos que la familia deba conocer o firmar en determinados procedimientos (autorizaciones, acuerdos de convivencia, etc.). – Recomendaciones para apoyar en casa el seguimiento de una situación (cómo manejar con el menor temas delicados, reforzando las acciones de la escuela). – Orientación sobre vías de comunicación y denuncia para padres (a qué instancia acudir en SEP u otras dependencias si requiere levantar una queja formal o solicitar apoyo especializado externo).

Como se observa, el módulo digital actúa como un **asesor virtual multifacético**: ofrece a cada usuario información útil en el momento oportuno, mejorando la eficiencia en la aplicación de los protocolos y fomentando la participación informada de todos los involucrados en la convivencia escolar.



6.4 Accesibilidad, privacidad y uso responsable

El módulo de IA se ha concebido para ser accesible de forma **amplia y sencilla**. Se puede acceder a él en línea a través de un navegador web (mediante un portal oficial de la SEP) y está optimizado para dispositivos móviles, de modo que docentes, estudiantes o padres puedan consultarlo desde un teléfono inteligente o tableta sin complicaciones. Esto garantiza disponibilidad **24/7**, permitiendo resolver dudas tanto dentro de la escuela como fuera de ella, en cualquier momento que se requiera orientación.

En cuanto a la **privacidad**, el sistema cumple con altos estándares de protección de datos y confidencialidad. No se solicitan datos personales para usar el módulo; las consultas pueden realizarse de forma anónima y no se solicita ni almacena información personal sensible, conforme a los lineamientos de protección de datos aplicables. Por diseño, las interacciones con el asistente virtual no registran la identidad de quien pregunta, evitando así cualquier riesgo de exposición de información privada. Asimismo, los datos agregados que pudieran derivarse del uso (por ejemplo, preguntas frecuentes) se manejarán exclusivamente para mejorar el servicio y siempre **sin identificar personas**, respetando la normatividad vigente en protección de datos personales. Durante la presentación del módulo a las autoridades educativas, se enfatizó este compromiso: todas las consultas permanecen en el ámbito confidencial y la herramienta está configurada para **no recopilar información personal** ni compartir contenido fuera del entorno seguro definido por la SEP.

Finalmente, se promueve un **uso responsable** del asistente conversacional. Esto implica que los usuarios deben enfocarse en consultas relacionadas con la orientación escolar y la convivencia, haciendo un uso ético de la herramienta. El sistema cuenta con filtros y lineamientos internos para prevenir el mal uso: por ejemplo, no proporcionará respuestas que contravengan las políticas de convivencia o que inciten a acciones inapropiadas. En casos que excedan el alcance del módulo – por tratarse de una situación grave o que requiera intervención humana directa –, el asistente recomendará al usuario acudir a las instancias correspondientes (orientador escolar, dirección, autoridades competentes), asegurando que la IA actúe **como apoyo y no como sustituto** de la atención profesional cuando ésta es necesaria.

6.5 Recomendaciones finales para la implementación institucional

Para aprovechar efectivamente el módulo digital de IA en las escuelas, se proponen las siguientes recomendaciones de implementación institucional:

- **Capacitación básica:** Es fundamental brindar a docentes, directivos y personal de apoyo una inducción breve sobre el uso del asistente virtual. Esto incluye demostrar cómo acceder al módulo, formular preguntas claras y comprender las respuestas proporcionadas. Una capacitación inicial (por ejemplo, en Consejos Técnicos Escolares o jornadas de preparación) garantizará que el personal docente se sienta cómodo utilizando la herramienta y fomentará su incorporación en la rutina escolar.
- **Herramienta de reforzamiento preventivo:** Se sugiere integrar el uso del módulo en las estrategias regulares de prevención y convivencia. Por ejemplo, los orientadores y las *brigadas escolares* pueden valerse del asistente para revisar procedimientos durante simulacros o talleres, asegurándose de seguir las pautas del manual. De igual forma, los docentes pueden consultarlo al planificar actividades de tutoría o sesiones de educación socioemocional, obteniendo recomendaciones alineadas con los objetivos formativos de la SEP. El módulo actúa así como un recurso de **consulta rápida** que refuerza las acciones preventivas ya en marcha, contribuyendo a difundir una cultura de apego a los protocolos.



- **Articulación con la estructura escolar:** La implementación óptima requiere que el módulo esté **articulado con los actores clave** de la comunidad educativa. Por un lado, los orientadores escolares y psicólogos deben estar informados sobre las orientaciones que brinda la IA, de modo que puedan dar seguimiento adecuado a los casos que surjan a partir de consultas en la plataforma. Por otro lado, las autoridades educativas (dirección de la escuela, supervisiones) pueden apoyarse en el módulo para monitorear necesidades frecuentes: por ejemplo, si se detecta que muchas consultas versan sobre cierto tema de riesgo, esto podría informar decisiones de intervención focalizada en la escuela. Se recomienda designar en cada plantel a un responsable (por ejemplo, el coordinador de convivencia escolar) que supervise la utilización del módulo, reciba retroalimentación de los usuarios y la comunique a las instancias correspondientes para mejoras continuas.
- **Actualización y mejora continua:** Aunque el módulo de IA se alinea con el manual vigente, la convivencia escolar es un ámbito dinámico. La SEP deberá prever la **actualización periódica** del contenido del asistente conversacional conforme evolucionen los protocolos, lineamientos o surjan nuevos retos (por ejemplo, protocolos para modalidades en línea, nuevas disposiciones legales, etc.). Asimismo, fomentar espacios de retroalimentación (por ejemplo, encuestas a usuarios sobre la utilidad de las respuestas del módulo) ayudará a identificar áreas de mejora. Durante la presentación institucional se subrayó que siempre como herramienta complementaria y no sustitutiva de la intervención humana y de los protocolos institucionales. Por ello, además de la tecnología, es indispensable el acompañamiento humano: recordar a la comunidad escolar que esta IA es un aliado complementario. Usado de manera consistente y coordinada con las *brigadas de convivencia*, los orientadores y las autoridades, el módulo digital de IA potenciará la capacidad institucional para brindar **orientación oportuna, homogénea y centrada en el bienestar del alumnado** en toda situación de la vida escolar.

REFERENCIAS



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



ANEXOS Y MATERIAL OPERATIVO



Anexo A. Protocolos y Flujogramas

PAQUETE OPERATIVO 1

Ruta Única + Formato R-01 + Plantilla de Protocolo Base

1. Ruta Única de Atención a Incidentes

Esta Ruta Única estandariza el proceso para atender cualquier incidente que afecte la convivencia, la seguridad o la integridad de integrantes de la comunidad escolar. Su finalidad es asegurar: (i) protección inmediata, (ii) registro y evidencia, (iii) comunicación y escalamiento oportunos, (iv) canalización cuando corresponda, y (v) seguimiento y cierre con medidas de no repetición.

1.1 Definiciones operativas

Incidente: Hecho, conducta o evento que vulnera (o puede vulnerar) la convivencia, la seguridad o los derechos de un integrante de la comunidad escolar.

Riesgo inminente: Probabilidad alta e inmediata de daño a la integridad física o psicológica. Exige acciones de protección sin demora.

Medidas de protección: Acciones inmediatas para salvaguardar a la(s) persona(s) afectada(s) y estabilizar la situación (p. ej., separación física, contención, atención médica, resguardo).

Escalamiento: Comunicación formal hacia instancias superiores (dirección, supervisión/jefatura de sector, autoridad competente) cuando el incidente excede la capacidad de resolución escolar o lo exige el protocolo.

No revictimización: Evitar prácticas que expongan, culpabilicen o repitan el daño (interrogatorios múltiples, exhibición pública, difusión de datos, confrontaciones directas).

1.2 Semáforo de severidad

El semáforo no sustituye los protocolos específicos; funciona como regla práctica para decidir urgencia, escalamiento y canalización. Ante duda razonable, se recomienda clasificar en el nivel superior.

Nivel	Descripción breve	Ejemplos típicos (no limitativos)	Respuesta mínima
VERDE	Incidente menor, sin daño ni riesgo inminente.	Discusiones, faltas leves, desacuerdos, indisciplina sin agresión.	Manejo en aula/escuela; R-01 (mínimos); acuerdo reparatorio si procede.
AMARILLO	Riesgo potencial o repetición; indicios de violencia/afectación emocional relevante.	Acoso incipiente, amenazas verbales, lesiones leves, ciberacoso, discriminación, daños a propiedad.	Dirección activa ruta; medidas de protección; R-01 completo; notificación a familias; seguimiento 30/60/90.
ROJO	Riesgo inminente o evento grave (posible delito o integridad comprometida).	Lesión grave, violencia sexual, arma/objeto peligroso, amenazas creíbles, ideación suicida, desaparición.	Protección inmediata + emergencia (911/PC/Salud); escalamiento; resguardo de evidencia; canalización y aviso a autoridad competente.



1.3 Flujograma general

La tabla siguiente funciona como flujograma textual. Puede transformarse en diagrama visual (cajas y rombos) sin cambiar el contenido.

Paso	Acción	Responsable principal	Documento / evidencia	Plazo	Punto de decisión
0	Detección o denuncia (observación, reporte verbal o escrito).	Cualquier integrante; docente/tutor suele ser primer contacto.	Registro preliminar (nota interna) si aplica.	Inmediato	¿Hay riesgo inminente?
1	Protección inmediata y contención (separar, resguardar, primeros auxilios, PC/911 si aplica).	Docente/tutor + Dirección/Responsable de Convivencia.	Bitácora breve de acciones; evidencia básica.	0–10 min	¿Requiere emergencia externa?
2	Notificación interna y activación de ruta (Dirección / Responsable de Convivencia).	Docente/tutor informa a Dirección.	Comunicación interna documentada.	0–30 min	¿Existe protocolo específico aplicable?
3	Registro formal del caso (apertura de folio).	Dirección / Responsable de Convivencia.	R-01 Registro de Incidente (mínimos o completo) + anexos.	≤ 2 h	¿Semáforo VERDE/AMARILLO/ROJO?
4	Evaluación preliminar (severidad, riesgos, medidas inmediatas adicionales).	Dirección + Comité/CTE (según organización del plantel).	Acta/nota de valoración; lista de acuerdos.	≤ 2 h	¿Escalamiento requerido?
5	Comunicación con familias y escalamiento (cuando proceda).	Dirección.	Bitácora de comunicación; acusos; oficios si aplica.	≤ 24 h	¿Canalización externa obligada?
6	Intervención (restaurativa/disciplina/protección según protocolo).	Dirección + Docente/tutor + apoyos.	AR-01 (si procede) / plan de apoyo / medidas.	24–72 h	¿Persisten factores de riesgo?
7	Canalización y apoyos especializados.	Dirección + orientación/psicología/USAER (si existe) + instancias externas.	Formato de canalización + acuse + R-02 (evidencias digitales si aplica).	24–72 h	¿Se activa seguimiento prolongado?
8	Seguimiento.	Responsable de Convivencia + docente/tutor + Dirección.	F-SEGU 30/60/90 (según caso).	30/60/90 días	¿No repetición / cierre procedente?



9	Cierre del caso y mejora preventiva.	Dirección de CTE/Comité de Convivencia.	+	Informe de cierre; lecciones aprendidas; actualización de acciones preventivas.	Al finalizar seguimiento	—
---	--------------------------------------	---	---	---	--------------------------	---

1.4 Matriz de roles (RACI mínima)

R = Responsable de ejecutar; A = Autoriza/decide; C = Consultado; I = Informado.

Actividad clave	Docente/ Tutor	Dirección	Responsable de Convivencia	CTE/Comité	Supervisión/ Jefatura
Protección inmediata	R	A	C	I	I
Registro R-01 y folio	C	A/R	R	I	I
Clasificación (semáforo)	C	A/R	R	C	I
Notificación a familias	I	A/R	C	I	I
Escalamiento fuera de escuela	I	A/R	C	I	C/I
Seguimiento 30/60/90	R	A	R	C	I

1.5 Evidencias mínimas por etapa

Etapa	Evidencia mínima	Formato sugerido	Resguardo
Protección inmediata	Registro breve de acciones realizadas (qué, quién, cuándo).	Sección 6 de R-01 (Medidas inmediatas).	Carpeta del folio; acceso restringido.
Registro del caso	Narrativa factual + datos mínimos + firmas.	R-01 + anexos.	Carpeta física/digital con control de acceso.
Comunicación	Bitácora (fecha-hora, medio, acuerdos, firma/acuse).	Bitácora de comunicación (anexo).	Carpeta del folio.
Seguimiento	Verificación de medidas y no repetición.	F-SEGU 30/60/90.	Carpeta del folio; reporte consolidado para CTE.



2. Protocolo Base PG-00 (plantilla para todos los protocolos)

Esta plantilla se usa para desarrollar protocolos específicos (p. ej., PB-01 Accidente/Lesión; CIB-01 Ciberacoso; PC-01 Sismo/Incendio). Mantener esta estructura constante ayuda a capacitar, auditar y dar trazabilidad.

2.1 Identificación del protocolo

Clave	Nombre	Versión/Fecha	Ámbito (nivel/turno)
PG-00	Protocolo General de Atención a Incidentes (plantilla)	v0.1 / 17-12-2025	(adaptable a todos los niveles)

2.2 Objetivo y alcance

Objetivo: _____

Alcance: ☐ Aula ☐ Plantel ☐ Perímetro inmediato ☐ Digital/Redes ☐ Otro: _____

2.3 Activadores (qué lo detona)

Describir hechos que activan el protocolo:

- _____
- _____

2.4 Señales e indicadores

Señales/indicadores para detección temprana (observables):

- _____
- _____

2.5 Roles y responsabilidades

Definir responsables por etapa (usar RACI):

Etapa	Docente/Tutor	Dirección	Resp. Convivencia	Supervisión/Instancias
Protección inmediata	R/C/I	A/R	R/C	C/I
Registro	R/C/I	A/R	R/C	C/I
Comunicación/escala	R/C/I	A/R	R/C	C/I
Intervención	R/C/I	A/R	R/C	C/I
Seguimiento/cierre	R/C/I	A/R	R/C	C/I

2.6 Procedimiento paso a paso (con tiempos)

0-2 horas (inmediato):

- 1) _____
- 2) _____

Antes de 24 horas:

- 3) _____
- 4) _____

24-72 horas:

- 5) _____



6) _____

Seguimiento 30/60/90 días:

7) _____

8) _____

2.7 Puntos de decisión (si/entonces)

Ejemplos:

- Si hay riesgo inminente, entonces: _____
- Si existe posible delito o integridad comprometida, entonces: _____
- Si la conducta es reiterada, entonces: _____

2.8 Evidencias y formatos asociados

☐ R-01 ☐ R-02 ☐ AR-01 ☐ F-SEGU 30/60/90 ☐ Bitácora comunicación ☐ Otros: _____

2.9 Medidas de protección y no revictimización

Incluir medidas específicas para proteger a la(s) persona(s) afectada(s) y evitar exposición, juicios o interrogatorios múltiples.

2.10 Cierre del caso y medidas de no repetición

Criterios de cierre: _____

Medidas preventivas derivadas del caso: _____



3. Checklist de primera respuesta

Marque conforme se realice. Esta lista no sustituye el protocolo específico; ayuda a no omitir mínimos.

☐	Acción mínima	Notas
☐	Aseguré integridad inmediata (separación/contención/primeros auxilios).	_____
☐	Informé a Dirección/Responsable de Convivencia.	_____
☐	Abrí folio y levanté R-01 (mínimos).	_____
☐	Clasifiqué preliminarmente (verde/amarillo/rojo).	_____
☐	Resguardé evidencia sin difundirla (si existe).	_____
☐	Notifiqué a familia(s) (si procede) y registré comunicación.	_____
☐	Escalé a Supervisión/instancia externa cuando correspondió.	_____
☐	Definí acciones y responsables (plazos).	_____
☐	Programé seguimiento (30/60/90 si aplica).	_____



Paquete Operativo 2

Protocolos específicos PB-01, CIB-01 y PC-01 + Formato R-02

Este paquete integra tres protocolos específicos priorizados por frecuencia y criticidad, alineados a la Ruta Única de Atención a Incidentes (Paquete Operativo 1). Cada protocolo usa la misma estructura para facilitar capacitación, aplicación homogénea y auditoría.

Regla operativa: Todo evento que active cualquiera de estos protocolos debe abrir folio con el Formato R-01.

PB-01 - Accidente o lesión de estudiante, docente o personal en el plantel

1. Objetivo

Establecer acciones inmediatas y documentadas para proteger la vida y la integridad de la persona lesionada, activar atención médica cuando corresponda, informar a la familia y asegurar el registro del incidente con trazabilidad.

2. Alcance

Aplica a Educación Básica (preescolar, primaria, secundaria) y, cuando corresponda, Media Superior. Incluye lesiones leves, moderadas y graves ocurridas dentro del plantel, en actividades escolares o extracurriculares bajo responsabilidad del centro.

3. Activadores del protocolo

Caída, golpe, cortadura, quemadura, intoxicación, reacción alérgica u otra lesión durante horario escolar.

Lesión durante educación física, recreo, talleres, laboratorios, eventos o excursiones bajo supervisión escolar.

Sospecha de lesión grave (pérdida de conciencia, sangrado abundante, dificultad respiratoria, fractura, convulsión).

4. Indicadores o señales de alerta

Dolor intenso, deformidad evidente, sangrado activo, vómito persistente, somnolencia anormal.

Dificultad para respirar, labios morados, signos de shock (palidez, sudor frío).

Conducta desorientada tras golpe en cabeza, pérdida de conciencia, convulsiones.

En alergia: urticaria generalizada, inflamación de labios/lengua, dificultad respiratoria.

5. Roles y responsabilidades (mínimo)

Rol	Responsabilidad principal	Sustento / evidencia
Docente/Tutor presente	Detección, contención inicial, no movilizar si hay sospecha de lesión grave; solicitar apoyo inmediato.	Bitácora de hechos; apoyo a R-01
Dirección/Subdirección	Coordina atención, llamada a emergencias, comunicación con familia, y resguardo del área.	R-01; registro de llamadas
Responsable de Convivencia/Orientación	Acompaña a la persona afectada y testigos; apoya comunicación y seguimiento.	R-01; F-SEGU 30/60/90 (si aplica)



Primeros Auxilios/Brigada (si existe)	Aplica primeros auxilios dentro de su competencia y conforme a capacitación.	Registro interno; nota en R-01
Supervisión/Autoridad inmediata (si aplica)	Se informa en casos graves o recurrentes, y cuando se requiera apoyo externo.	Acuse/nota en R-01

6. Procedimiento (flujograma textual)

Paso	Tiempo objetivo	Acción	Responsable	Formato / evidencia
0	Inmediato (0-5 min)	Asegurar la escena (evitar más riesgos). Evaluar estado general. No mover si hay sospecha de lesión de columna o fractura grave.	Docente/Dirección	R-01 (hechos iniciales)
1	Inmediato	Solicitar apoyo de Dirección y/o brigada de primeros auxilios. Mantener calma y privacidad.	Docente	R-01
2	<10 min	Determinar severidad: leve/moderada/grave. Si grave, llamar al 911 u operador local. Seguir instrucciones del operador.	Dirección	Registro de llamada en R-01
3	<15 min	Notificar a madre/padre/tutor legal. Informar hechos sin especular. Solicitar presencia en plantel o punto de atención.	Dirección	Bitácora de comunicación
4	<30 min	Aplicar primeros auxilios básicos solo si se cuenta con capacitación y sin exceder competencias. No administrar medicamentos sin autorización/protocolo.	Brigada/Dirección	Nota en R-01
5	<60 min	Si requiere traslado: acompañamiento institucional y entrega formal a tutor/servicio médico. Registrar hora y lugar de atención.	Dirección	R-01; datos de referencia
6	<24 h	Completar R-01 con: lugar, causas aparentes, condiciones del entorno, testigos, medidas preventivas inmediatas.	Dirección/Convivencia	R-01 completo
7	24-72 h	Evaluar acciones preventivas: señalización, mantenimiento, supervisión, ajuste de actividad. Informar al CTE/Comité si aplica.	Dirección	Acta/minuta; evidencias
8	30/60/90 días (si aplica)	Seguimiento cuando haya secuelas, reincidencia o factores de riesgo del entorno.	Convivencia/Dirección	F-SEGU 30/60/90



7. Puntos de decisión (si/entonces)

Si hay riesgo vital o lesión grave (pérdida de conciencia, sangrado abundante, dificultad respiratoria, fractura evidente), entonces llamar a emergencias de inmediato y no mover a la persona, salvo riesgo mayor.

Si la lesión ocurre por condición del entorno (piso mojado, infraestructura dañada), entonces aislar el área y activar corrección inmediata (mantenimiento/protección civil) y dejar evidencia fotográfica institucional.

Si se sospecha negligencia, violencia o causa intencional, entonces activar Ruta Única con enfoque de protección y canalización correspondiente, evitando interrogatorios.

8. Formatos y anexos asociados

R-01 Registro de Incidente (obligatorio).

Checklist PB-01 (incluido en este protocolo).

F-SEGU 30/60/90 (cuando aplique seguimiento).

Evidencia fotográfica institucional (resguardo interno).

9. Checklist de primera respuesta

- ☐ Aseguré el área y detuve la actividad riesgosa.
- ☐ Evalué si es leve/moderada/grave; no movilicé en caso de sospecha grave.
- ☐ Notifiqué a Dirección y se abrió folio en R-01.
- ☐ Se llamó a emergencias si correspondía y se registró la llamada.
- ☐ Se notificó a familia/tutor legal y se registró comunicación.
- ☐ Se entregó formalmente a tutor/servicio médico (si hubo traslado).
- ☐ Se documentaron medidas preventivas inmediatas.
- ☐ Se programó seguimiento (si aplica).

10. Notas de implementación y cuidado

Cuidar la integridad del personal docente: registrar hechos observables y acciones realizadas, evitando juicios o atribuciones de culpa. Evitar difundir imágenes o información del incidente. La escuela debe resguardar evidencia únicamente con fines institucionales.



CIB-01 - Ciberacoso y violencia digital entre estudiantes (o contra personal escolar)

1. Objetivo

Establecer una ruta de actuación para detectar, contener, documentar y atender casos de ciberacoso, protegiendo a la víctima, evitando revictimización, asegurando evidencias digitales y activando medidas escolares y canalización cuando corresponda.

2. Alcance

Aplica a incidentes digitales relacionados con la comunidad escolar (estudiantes, docentes, personal, familias) ocurran dentro o fuera del plantel, siempre que impacten la convivencia escolar. Incluye: mensajes hostiles, difusión de imágenes sin consentimiento, suplantación de identidad, amenazas, extorsión, doxing, difusión de rumores, grupos de ataque, y acoso reiterado.

3. Activadores del protocolo

Reporte de estudiante, docente o familia por mensajes/amenazas/humillación en redes, chats o plataformas.

Difusión de imágenes, audios o videos sin consentimiento, especialmente de contenido íntimo o denigrante.

Suplantación de identidad (cuentas falsas), creación de grupos para agredir o excluir, o ataques coordinados.

Amenazas directas de daño físico, autolesión, o extorsión.

4. Indicadores o señales de alerta

Aislamiento, miedo a asistir a clases, cambios conductuales posteriores a actividad en redes.

Capturas o enlaces que muestran ataques repetidos, apodos degradantes, presión o chantaje.

Participación de múltiples estudiantes en un mismo hilo/grupo de agresión.

Amenazas creíbles o publicación de datos personales (domicilio, teléfono, ubicación).

5. Roles y responsabilidades (mínimo)

Rol	Responsabilidad principal	Sustento / evidencia
Docente/Tutor	Recibe reporte inicial y activa Dirección; evita confrontación pública y revictimización.	Nota en R-01
Dirección/Subdirección	Coordina medidas inmediatas, contacto con familias, resguardo de evidencias y acciones disciplinarias conforme normativa.	R-01; R-02
Responsable de Convivencia/Orientación	Entrevistas cuidadosas (breves), contención psicoeducativa, plan de apoyo y seguimiento.	R-01; F-SEGU
Encargado TIC (si existe)	Apoya resguardo institucional, bloqueo en equipos escolares, y orientación técnica (sin investigar por cuenta propia).	R-02; bitácora
Supervisión/Autoridad competente (si aplica)	Se informa ante riesgo alto, delitos probables o amenaza grave; coordinación con instancias externas.	Acuse/registro



6. Procedimiento (flujograma textual)

Paso	Tiempo objetivo	Acción	Responsable	Formato evidencia /
0	Inmediato	Recibir reporte sin juzgar. Garantizar privacidad. Evitar pedir a la víctima que muestre contenido frente a terceros.	Docente/Dirección	R-01 (apertura de folio)
1	<2 h	Aplicar contención: separar agresor-víctima en el entorno escolar si coincide. Prohibir difusión y detener dinámicas grupales.	Dirección	Medida registrada en R-01
2	<24 h	Levantar evidencias digitales con R-02: capturas, URLs, fechas-horas, usuarios. Resguardar de forma segura y limitada.	Dirección/TIC	R-02
3	<24 h	Notificar a familias (víctima y presunto agresor). Comunicar hechos verificables, medidas inmediatas y plan de seguimiento.	Dirección	Bitácora de comunicación
4	24-72 h	Entrevistas breves: víctima, presunto agresor, testigos. Evitar interrogatorios extensos; centrarse en hechos y protección.	Convivencia/Dirección	R-01 (sección entrevistas)
5	24-72 h	Definir medidas escolares: acuerdos reparatorios, medidas formativas, restricciones, mediación solo si es seguro y voluntario.	Dirección/CTE	AR-01 (si aplica)
6	24-72 h	Si hay amenaza grave, extorsión, difusión de contenido íntimo o datos personales, activar canalización y notificación a autoridad competente conforme normativa.	Dirección	Registro en R-01
7	30/60/90 días	Seguimiento: seguridad de la víctima, monitoreo de reincidencia, plan de convivencia y habilidades socioemocionales.	Convivencia	F-SEGU 30/60/90



7. Puntos de decisión (si/entonces)

- Si la evidencia incluye contenido íntimo, amenazas serias, extorsión o difusión de datos personales, entonces tratar como riesgo alto: resguardar evidencia, proteger a la víctima y escalar a autoridad competente conforme marco aplicable.
- Si el hecho ocurre en equipos/red escolar, entonces el plantel puede aplicar medidas de bloqueo y control en infraestructura institucional, sin invadir cuentas personales.
- Si la víctima solicita no confrontación, entonces priorizar medidas de protección y no realizar mediación directa; la mediación no procede en contextos de riesgo alto.

8. Formatos y anexos asociados

R-01 Registro de Incidente (obligatorio).

R-02 Registro y Resguardo de Evidencias Digitales (obligatorio en ciberacoso).

AR-01 Acta de acuerdo reparatorio (solo si procede y es seguro).

F-SEGU 30/60/90 (seguimiento).

9. Checklist de primera respuesta

- ☐ Abrí folio en R-01 y aseguré privacidad.
- ☐ Implementé medidas inmediatas para frenar la agresión (en entorno escolar).
- ☐ Levanté evidencias con R-02 y las resguardé con accesos limitados.
- ☐ Notifiqué a familias con lenguaje factual (sin especular).
- ☐ Realicé entrevistas breves y documenté hechos.
- ☐ Definí medidas escolares proporcionales (formativas/reparatorias) y seguimiento.
- ☐ Escalé a autoridad competente si hubo riesgo alto o posible delito.
- ☐ Programé seguimiento 30/60/90 días.

10. Notas de implementación y cuidado

Principios clave: no revictimización, confidencialidad, proporcionalidad y trazabilidad. Evitar pedir contraseñas, revisar teléfonos personales sin base normativa, o difundir capturas en grupos. Toda evidencia digital debe resguardarse con R-02 vinculada al folio R-01.



PC-01 - Emergencias y protección civil: sismo, incendio y fuga de gas

1. Objetivo

Estandarizar la respuesta inmediata del plantel ante emergencias de protección civil para salvaguardar la vida, activar evacuación o repliegue conforme corresponda, coordinar con brigadas y autoridades, y documentar el incidente.

2. Alcance

Aplica a todos los espacios del centro de trabajo (aulas, patios, laboratorios, talleres, oficinas) y a toda la comunidad escolar presente durante la emergencia. Se integra con el Plan Interno/Programa Interno de Protección Civil del plantel.

3. Activadores del protocolo

Movimiento sísmico perceptible o alerta sísmica.

Humo, fuego, olor fuerte a gas, chispa eléctrica o explosión menor.

Activación de alarmas internas o instrucción de autoridad de protección civil.

4. Indicadores o señales de alerta

Daños estructurales visibles, caída de objetos, ruptura de vidrios, cables expuestos.

Presencia de humo, calor, chispas, o fuego en mobiliario/equipo.

Olor intenso a gas, silbido en tuberías, mareos o irritación en ojos/garganta.

5. Roles y responsabilidades (mínimo)

Rol	Responsabilidad principal	Sustento / evidencia
Dirección/Subdirección	Autoriza y coordina evacuación/repliegue; comunica con autoridades y familias cuando aplique.	R-01; acta de incidentes
Brigada de Evacuación	Guía rutas, controla salidas, apoyo a personas con discapacidad o movilidad reducida.	Bitácora brigada
Brigada de Primeros Auxilios	Atiende lesiones menores, identifica necesidades de atención médica.	Registro brigada; nota en R-01
Brigada de Prevención y Combate de Incendios	Acción inicial solo si es seguro y capacitado; uso de extintor.	Registro brigada
Docentes	Control de grupo, conteo, reporte de ausentes y apoyo a evacuación.	Lista de grupo; nota en R-01
Responsable de Convivencia/Orientación	Apoyo emocional breve, control de pánico, seguimiento posterior si hay afectación.	F-SEGU (si aplica)



6. Procedimiento (flujograma textual)

Paso	Tiempo objetivo	Acción	Responsable	Formato evidencia /
0	Inmediato	Activar protocolo según tipo: sismo (repliegue/evacuación cuando termine), incendio (evacuar), gas (evacuar y cortar fuentes de ignición).	Dirección/Docentes	R-01 (apertura)
1	0-2 min	Proteger: en sismo, repliegue en zona segura interior; en incendio/gas, iniciar evacuación por rutas seguras.	Docentes/Brigadas	Bitácora brigada
2	2-5 min	Corte de suministros (si existe procedimiento): energía/gas según plan y solo personal autorizado.	Brigada/Personal autorizado	Registro
3	5-10 min	Concentración en Punto de Reunión. Conteo por grupos. Reporte inmediato de ausentes.	Docentes/Dirección	Lista de grupo; nota en R-01
4	10-20 min	Evaluación preliminar: daños, heridos, riesgos secundarios. Prohibir reingreso hasta verificación.	Dirección/Brigadas	R-01; evidencias
5	<30 min	Llamar a emergencias/Protección Civil si hay heridos, fuego, fuga o daños estructurales. Seguir instrucciones.	Dirección	Registro de llamada
6	<2 h	Comunicación a familias cuando aplique (reunificación segura). Establecer punto de entrega y control de salida.	Dirección	Bitácora de entrega
7	<24 h	Documentar incidente: cronología, daños, acciones, lecciones aprendidas, necesidad de mantenimiento.	Dirección	R-01 completo
8	24-72 h	Acciones correctivas: mantenimiento, señalización, actualización de rutas, reforzamiento de simulacros.	Dirección/CTE	Acta/minuta; evidencias
9	30/60/90 días	Seguimiento psicoeducativo si hubo impacto emocional significativo.	Convivencia	F-SEGU (si aplica)

7. Puntos de decisión (si/entonces)

- Si hay incendio visible o humo denso, entonces evacuar de inmediato; intentar combate solo si es incipiente, hay extintor adecuado y personal capacitado, sin exponerse.
- Si hay olor fuerte a gas, entonces evacuar y evitar interruptores o fuentes de ignición; cortar suministro solo si es seguro y personal autorizado.
- Si hay daños estructurales o caída de elementos, entonces no reingresar hasta verificación de autoridad competente/Protección Civil.

8. Formatos y anexos asociados

R-01 Registro de Incidente (obligatorio).



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**
en



Bitácora/registro de brigadas del plantel (si existe).

Listas de grupo (conteo y control de ausentes).

Acta/minuta de acciones correctivas y actualización de Plan de Protección Civil.

9. Checklist de primera respuesta

- ☐ Active la respuesta correcta según tipo de emergencia (sismo/incendio/gas).
- ☐ Guíe repliegue o evacuación por rutas seguras.
- ☐ Concentré al grupo en punto de reunión y realicé conteo.
- ☐ Reporte ausentes/heridos a Dirección inmediatamente.
- ☐ Se evitó reingreso hasta verificación.
- ☐ Se registró llamada a emergencias/PC cuando aplicó.
- ☐ Se documentó el incidente en R-01 y se definieron acciones correctivas.
- ☐ Se programó seguimiento emocional si fue necesario.

10. Notas de implementación y cuidado

Este protocolo se integra al Programa Interno de Protección Civil del plantel. Debe armonizarse con rutas físicas, señalética, puntos de reunión y roles de brigadas. En cualquier emergencia, la prioridad es vida e integridad; la documentación se realiza una vez controlado el riesgo inmediato.



Paquete Operativo 3

Protocolos de alta criticidad y formatos complementarios

Propósito y articulación con la Ruta Única

Este Paquete Operativo 3 incorpora tres protocolos de alta criticidad y dos formatos complementarios. Su uso es obligatorio bajo la Ruta Única de Atención a Incidentes del Manual de Convivencia Escolar. La Ruta Única indica el flujo general; estos protocolos especifican las acciones particulares por tipo de situación, manteniendo trazabilidad y protección de derechos.

Regla operativa:

- Toda situación abre folio con el formato R-01 (Registro de Incidente).
- PS-01 requiere además R-03 (Contención y Canalización).
- VS-01 requiere además R-04 (Medidas de Protección y Notificación).
- Si existe evidencia digital, se activa R-02 (Registro y Resguardo de Evidencias Digitales).

PS-01 - Crisis socioemocional (ideación suicida, autolesión o intento)

Objetivo

Proteger la integridad del estudiante y del entorno escolar mediante contención inmediata, activación de apoyos y canalización oportuna, evitando improvisación y reduciendo riesgos.

Alcance

Aplica a educación básica. Incluye manifestaciones verbales, escritas o conductuales asociadas con ideación suicida, autolesión o intento. No sustituye evaluación clínica; define acciones escolares de protección, comunicación y seguimiento.

Activadores

- El estudiante expresa deseo de morir, planes o intención de hacerse daño.
- Se observan lesiones autoinfligidas, instrumentos de corte, mensajes o notas de riesgo.
- Docente o estudiante reporta conductas de riesgo inminente o crisis aguda.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Cambios bruscos de conducta, aislamiento o despedidas inusuales.
- Señales físicas: cortes, quemaduras, moretones sin explicación clara.
- Publicaciones/mensajes con contenido de autolesión o suicidio.



Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades mínimas
Docente/Tutor	Detectar, contener de forma inmediata, informar a Dirección, resguardar al grupo.
Dirección	Activar Ruta Única y PS-01, coordinar comunicación con familia, asegurar canalización.
Responsable de Convivencia	Acompañar contención, documentar, coordinar seguimiento 30/60/90.
Supervisión (si aplica)	Apoyar gestión del caso y articulación interinstitucional cuando proceda.

Procedimiento (alineado a Ruta Única)

Fase / tiempo	Acción	Responsable	Evidencia / formato
Inmediato (0-30 min)	Asegurar supervisión continua del estudiante; retirar objetos peligrosos del entorno sin confrontación; llevar a espacio seguro.	Dirección/Docente	R-01 (apertura de folio)
Inmediato (0-2 h)	Contención emocional breve (escucha, calma, sin interrogatorio). No dejar solo al estudiante. Evaluar urgencia escolar (riesgo inminente).	Responsable de Convivencia	R-03 (sección contención)
0-2 h (decisión)	Si hay riesgo inminente o intento: activar servicios de emergencia conforme a Ruta Única y protocolos locales. Si no hay riesgo inminente: canalizar a servicio especializado.	Dirección	R-01 + R-03
<24 h	Notificar a madre/padre/tutor y acordar canalización. Documentar comunicación y acuerdos.	Dirección	R-03 (sección comunicación)
24-72 h	Plan de apoyo escolar: ajustes temporales,	Dirección/Docente	R-01 (acciones)



	acompañamiento en aula, puntos de contacto. Evitar estigmatización.		
Seguimiento 30/60/90	Seguimiento estructurado y registro de avances; cerrar folio con medidas de no repetición.	Resp. Convivencia	F-SEGU 30/60/90

Comunicación y notificación

- Notificar a Dirección de forma inmediata; evitar difusión en grupos de mensajería.
- Con familia: comunicación directa, clara y confidencial. Documentar fecha, hora, medio y acuerdos.
- Escalamiento: conforme a Ruta Única cuando el riesgo sea alto o exista intento.

Evidencias mínimas

- R-01 Registro de Incidente (folio).
- R-03 Contención y Canalización (obligatorio).
- Bitácora de comunicación con familia/tutor.
- F-SEGU 30/60/90 (si aplica).

Checklist (verificación rápida):

- El estudiante no quedó solo en ningún momento durante la fase crítica.
- Se documentaron hechos y medidas inmediatas en R-01.
- Se completó R-03 y se acordó canalización con familia/tutor.
- Se planificó seguimiento (30/60/90) sin estigmatización.



VS-01 - Presunta violencia sexual / abuso / hostigamiento

Objetivo

Activar medidas inmediatas de protección, asegurar un trato digno y evitar revictimización, documentando hechos y canalizando a instancias competentes conforme a la Ruta Única.

Alcance

Aplica a cualquier presunta situación de abuso, agresión o hostigamiento sexual, dentro o fuera del plantel, cuando el hecho impacta el ámbito escolar. Incluye casos que involucren a estudiantes, personal escolar o terceros.

Activadores

- Revelación verbal o escrita del estudiante o de un tercero sobre un hecho de índole sexual.
- Hallazgo de evidencia o signos físicos/psicológicos compatibles con violencia sexual.
- Denuncia confidencial recibida por cualquier miembro de la comunidad escolar.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Cambios conductuales súbitos: miedo, rechazo a asistir a la escuela, hipervigilancia.
- Señales físicas inexplicables o dolor persistente; regresiones conductuales.
- Mensajes, imágenes o material digital sexualizado asociado con coerción o amenaza.

Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades mínimas
Docente/Tutor	Recibir reporte con escucha breve; informar a Dirección; no interrogar; resguardar confidencialidad.
Dirección	Implementar medidas de protección; activar canalización; notificar conforme a Ruta Única.
Responsable de Convivencia	Acompañar, documentar, evitar revictimización, coordinar seguimiento.
Autoridad competente (externa)	Investigar hechos; la escuela colabora con documentación factual y medidas de protección.

Procedimiento (alineado a Ruta Única)

Fase / tiempo	Acción	Responsable	Evidencia / formato
Inmediato (0-30 min)	Garantizar seguridad y privacidad del estudiante. No solicitar detalles; no confrontar al presunto agresor.	Dirección/Docente	R-01 (apertura)



Inmediato (0-2 h)	Aplicar medidas de protección (separación física segura, acompañamiento, resguardo). Identificar necesidad de atención médica urgente.	Dirección	R-04 (medidas)
0-2 h (decisión)	Si hay urgencia médica o riesgo inmediato: activar atención de emergencia. Si no: canalización prioritaria y notificación conforme a Ruta Única.	Dirección	R-01 + R-04
<24 h	Notificar a madre/padre/tutor cuando sea seguro hacerlo. Si el tutor pudiera ser riesgo, escalar conforme a Ruta Única.	Dirección	R-04 (notificación)
24-72 h	Resguardar evidencias (si hay digital: R-02). Coordinación con instancias competentes. Evitar exposición del caso.	Resp. Convivencia	R-02 (si aplica)
Seguimiento 30/60/90	Seguimiento escolar (contención, ajustes razonables, acompañamiento). Cierre del folio cuando proceda.	Resp. Convivencia	F-SEGU 30/60/90

Comunicación y notificación

- Principio rector: confidencialidad estricta y no revictimización.
- Evitar rumores: no discutir el caso en reuniones generales ni grupos de mensajería.
- Toda comunicación debe registrarse (fecha, hora, medio, acuerdos).

Evidencias mínimas

- R-01 Registro de Incidente (folio).
- R-04 Medidas de Protección y Notificación (obligatorio).
- R-02 Evidencias Digitales (si aplica).
- Bitácora de comunicación y seguimiento.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



Checklist (verificación rápida):

- No se realizó interrogatorio al estudiante; solo escucha mínima y resguardo.
- Se aplicaron medidas inmediatas de protección y se registraron en R-04.
- Se resguardó confidencialidad (sin difusión interna).
- Se gestionó canalización a instancias competentes conforme a Ruta Única.



SP-01 - Sustancias y objetos prohibidos o peligrosos

Objetivo

Reducir riesgos inmediatos para la comunidad escolar, establecer medidas de contención y documentación factual, y activar canalización cuando corresponda, protegiendo el debido proceso.

Alcance

Aplica a hallazgo, portación, consumo o distribución de sustancias (alcohol, tabaco, vapeadores, drogas) y a objetos prohibidos o peligrosos. Distingue riesgo inminente (intoxicación, amenaza) de hallazgos sin riesgo activo.

Activadores

- Observación directa de consumo o intoxicación aparente.
- Hallazgo de sustancias u objetos prohibidos en posesión del estudiante.
- Reporte confiable de venta, intercambio o amenaza relacionada.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Somnolencia, incoordinación, olor a alcohol, alteración de conciencia.
- Objetos punzocortantes, replicas o instrumentos potencialmente peligrosos.
- Rumores persistentes con señales concomitantes (sin convertir rumor en hecho).

Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades mínimas
Docente/Tutor	Detectar, asegurar el control del grupo, informar a Dirección.
Dirección	Evaluar riesgo, aplicar medidas de seguridad, documentar y comunicar a familia.
Responsable de Convivencia	Acompañar proceso, evitar estigmatización, coordinar seguimiento.
Seguridad/Protección Civil (si aplica)	Apoyar contención en riesgo inminente conforme a protocolos locales.



Procedimiento (alineado a Ruta Única)

Fase / tiempo	Acción	Responsable	Evidencia / formato
Inmediato (0-30 min)	Asegurar entorno: separar al estudiante del grupo sin forcejeo. Si hay intoxicación o riesgo médico, activar atención urgente.	Dirección/Docente	R-01 (apertura)
Inmediato (0-2 h)	Identificar si existe riesgo inminente (intoxicación, amenaza, arma). En caso afirmativo, activar protocolos de emergencia conforme a Ruta Única.	Dirección	R-01 (acciones)
0-2 h	Resguardar el objeto/sustancia de forma segura sin exhibición pública. Documentar solo hechos observables. Si hay evidencia digital: R-02.	Dirección	R-01 + R-02 (si aplica)
<24 h	Notificar a madre/padre/tutor y acordar acciones: evaluación médica si procede, orientación y medidas escolares.	Dirección	R-01 (comunicación)
24-72 h	Medidas educativas y restaurativas según normativa aplicable, sin revictimización ni estigmatización. Canalizar a apoyos si procede.	Resp. Convivencia	AR-01 / plan de apoyo (si aplica)
Seguimiento 30/60/90	Seguimiento, registro de reincidencias, cierre con medidas de no repetición.	Resp. Convivencia	F-SEGU 30/60/90

Comunicación y notificación

- Evitar confrontación pública; mantener comunicación directa y documentada con familia/tutor.
- Escalamiento a instancias correspondientes cuando exista riesgo inminente o indicios de delito, conforme a Ruta Única.
- Resguardar confidencialidad y evitar etiquetado del estudiante.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**



Evidencias mínimas

- R-01 Registro de Incidente (folio).
- R-02 Evidencias Digitales (si aplica).
- Bitácora de comunicación con familia/tutor.
- F-SEGU 30/60/90 (si aplica).

Checklist (verificación rápida):

- Se protegió al grupo sin forcejeo ni exposición pública del estudiante.
- Se documentaron hechos observables (no opiniones) en R-01.
- Se notificó a familia/tutor y quedó constancia.
- Se implementó seguimiento y plan de apoyo cuando correspondió.



Paquete Operativo 4

Protocolos y Flujogramas Complementarios

1. Propósito y criterios de uso

Este paquete complementa el Manual de Convivencia Escolar con protocolos de alta frecuencia y relevancia operativa. Los protocolos están diseñados para ser ejecutables en escuela, con trazabilidad documental, criterios mínimos de protección, y armonización con la Ruta Única de Atención a Incidentes.

Criterio rector

Todo evento se atiende bajo la Ruta Única y se documenta con folio mediante el Formato R-01. Los protocolos específicos indican medidas adicionales y formatos complementarios.

2. Figuras (flujogramas) – vista general

Las figuras siguientes pueden insertarse en el capítulo de flujogramas del Manual. Se recomienda numerarlas como Figuras oficiales del Manual.

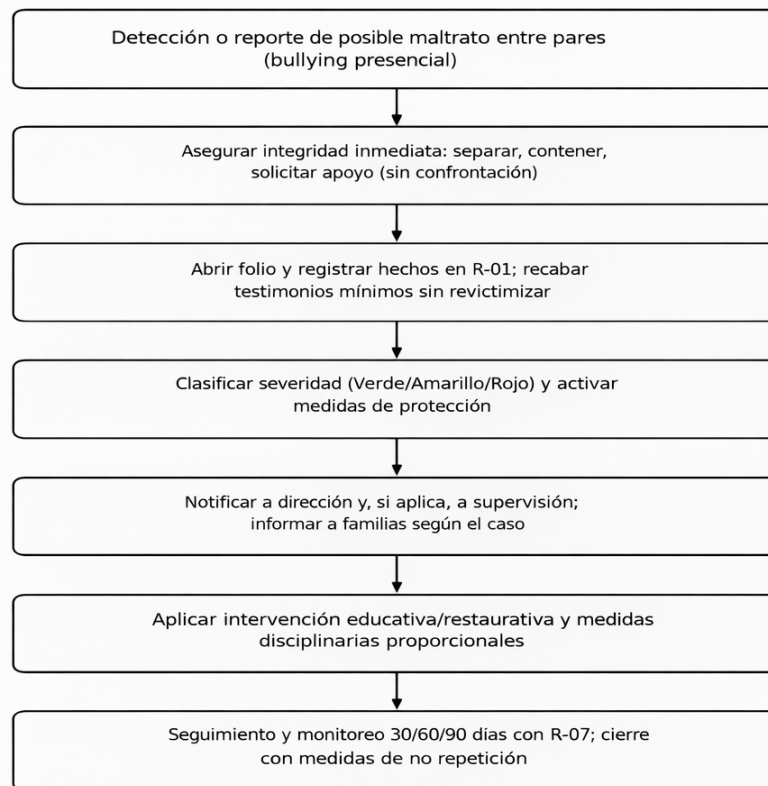


Figura 1. Flujo BUL-01 (Bullying presencial).

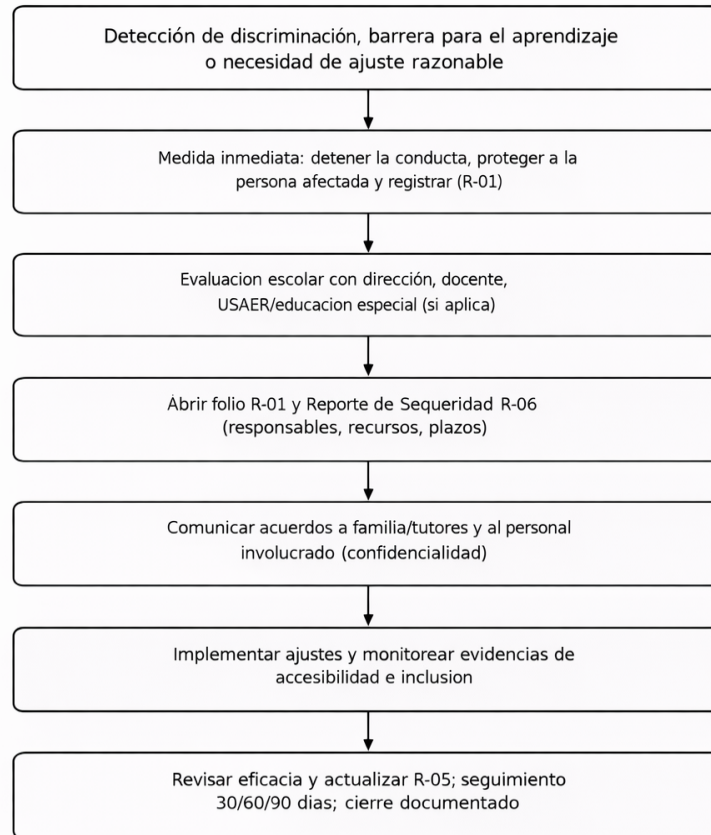


Figura 2. Flujo DA-01 (Discriminación y ajustes razonables).

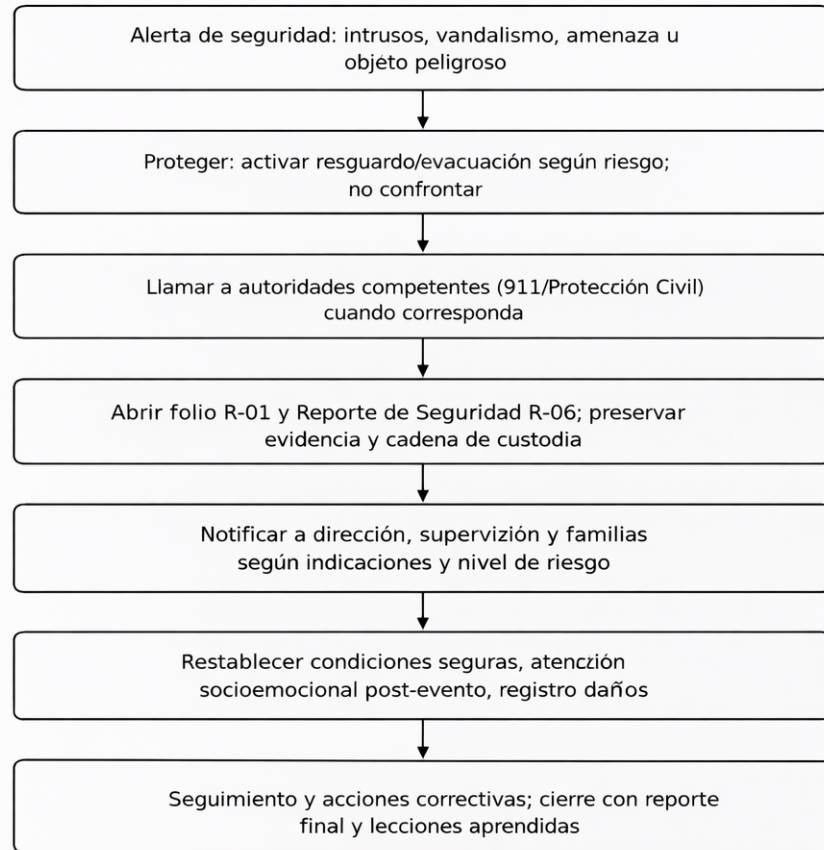


Figura 3. Flujo SE-01 (Seguridad escolar: intrusión, vandalismo y amenaza).



BUL-01 – Bullying presencial (maltrato entre pares no digital)

Estructura estandarizada (PG-00): objetivo, alcance, activadores, señales, roles, procedimiento con tiempos, puntos de decisión, evidencias y cierre.

Objetivo

Establecer acciones inmediatas y de seguimiento ante posibles situaciones de maltrato entre pares (bullying) presencial, priorizando la protección de estudiantes, la documentación objetiva del evento y la intervención educativa/restaurativa sin revictimización.

Alcance

Aplicable prioritariamente en educación primaria. Puede adaptarse en secundaria y media superior cuando la autoridad educativa lo determine. Incluye agresiones físicas, verbales, psicológicas o sociales ocurridas en el plantel o en actividades escolares presenciales.

Activadores

- Reporte de estudiante, docente, familia o personal sobre agresiones repetidas o intimidación.
- Observación directa de agresión o exclusión sistemática en aula, patio, pasillos, transporte o actividades.
- Hallazgo de lesiones, daño a pertenencias o temor persistente asociado a convivencia escolar.

Señales e indicadores

- Lesiones inexplicables, pérdida frecuente de objetos o daños recurrentes a pertenencias.
- Evitación de espacios escolares, ausentismo, ansiedad, cambios marcados de conducta.
- Dinámicas de poder: un estudiante o grupo domina, amenaza o humilla a otro de forma repetida.
- Testigos que refieren intimidación, apodos degradantes o aislamiento intencional.

Roles y responsabilidades (RACI)

Actividad / Decisión	Docente/Tutor	Dirección	Responsable de Convivencia	Comité/CT E	Supervisión
Contención inmediata y protección	R	A	C	I	I
Apertura de folio y registro R-01	R	A	C	I	I
Clasificación de severidad y medidas	C	A	R	C	I
Comunicación con familias	C	A	R	I	I
Intervención educativa/restaurativa	R	A	R	C	I
Seguimiento 30/60/90	R	A	R	C	I

Clave RACI: R = Responsable de ejecutar; A = Autoriza/decide; C = Consultado; I = Informado.



Procedimiento operativo (tiempos)

1. Inmediato (0-2 h): detener la conducta, separar a las partes y asegurar integridad. Solicitar apoyo a dirección si hay riesgo físico.
2. Inmediato (0-2 h): brindar contención breve, evitar regaños públicos y no realizar careos. Si hay lesiones, activar el protocolo de accidente/lesión cuando aplique.
3. Dentro de 24 h: abrir folio y registrar hechos en R-01 con lenguaje factual (qué, cuándo, dónde, quiénes). Registrar medidas tomadas.
4. Dentro de 24 h: recabar testimonios mínimos y pertinentes. Priorizar la no revictimización: preguntas breves, sin insistencia ni repetición innecesaria.
5. Dentro de 24-72 h: clasificar severidad (Verde/Amarillo/Rojo) y definir medidas de protección. Si se configura acoso escolar en términos del Manual (repetición + asimetría de poder + daño), activar protocolo de acoso escolar del Manual.
6. Dentro de 72 h: comunicación con familias/tutores (según severidad) y establecimiento de acuerdos educativos. Registrar en R-01 y en R-07 cuando aplique.
7. Implementación: intervención educativa/restaurativa (acompañamiento, mediación solo si es procedente y seguro, medidas disciplinarias proporcionales, estrategias de aula).
8. Seguimiento: monitoreo y registro R-07 a 30/60/90 días. Ajustar medidas si persiste el riesgo.
9. Cierre: documentar resultados, medidas de no repetición y lecciones aprendidas en expediente del folio.

Puntos de decisión

- Si existe riesgo físico inmediato o lesiones -> priorizar atención médica y protección; notificar a dirección de inmediato.
- Si hay reiteración sistemática y asimetría de poder -> activar protocolo de acoso escolar del Manual (además de BUL-01).
- Si hay posible delito o violencia grave -> escalar a supervisión y activar ruta institucional correspondiente según indicaciones de la autoridad educativa.
- Si la mediación puede revictimizar o existe intimidación -> NO realizar mediación; aplicar medidas de protección y canalización.

Evidencias mínimas y trazabilidad

- R-01 Registro de Incidente (obligatorio).
- R-07 Seguimiento de Convivencia 30/60/90 (obligatorio para casos Amarillo/Rojo).
- Actas de acuerdos y compromisos (si aplica), con enfoque educativo y proporcional.
- Bitácora de comunicación con familias y acuerdos.

Checklist de primera respuesta

- Detuve la conducta y aseguré la integridad (sin confrontación innecesaria).
- Separé a las partes y evité careos o exposición pública.
- Abrí folio y llené R-01 con hechos verificables.
- Definí medidas de protección inmediatas para la posible víctima.
- Notifiqué a dirección y activé seguimiento con R-07.
- Tomé medidas educativas/restaurativas proporcionales y documentadas.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



Formatos vinculados

- R-01 Registro de Incidente (folio).
- R-07 Seguimiento de Convivencia (30/60/90).
- Anexos de acuerdos y cartas (según el Manual).



DA-01 – Discriminación y ajustes razonables (inclusión educativa)

Estructura estandarizada (PG-00): objetivo, alcance, activadores, señales, roles, procedimiento con tiempos, puntos de decisión, evidencias y cierre.

Objetivo

Prevenir y atender actos de discriminación y barreras para el aprendizaje mediante acciones inmediatas de protección y la implementación de ajustes razonables y apoyos escolares, garantizando trato digno, accesibilidad y participación.

Alcance

Aplicable prioritariamente en educación primaria. Considera discriminación por discapacidad, condición de salud, origen, lengua, género, apariencia, situación socioeconómica, migración u otras condiciones. Incluye ajustes razonables en el aula, evaluación, comunicación y participación.

Activadores

- Reporte u observación de burlas, exclusión, negación de participación o trato diferenciado injustificado.
- Dificultades persistentes de acceso al currículo por barreras del entorno, comunicación o evaluación.
- Solicitud de familia, docente o estudiante para apoyos o ajustes en actividades y evaluación.

Señales e indicadores

- Aislamiento sistemático o exclusión de actividades escolares.
- Lenguaje estigmatizante, apodos o bromas basadas en condición personal.
- Falta de accesibilidad (materiales, instrucciones, evaluación) que impide participación.
- Conflictos recurrentes derivados de incomprensión de necesidades específicas.

Roles y responsabilidades (RACI)

Actividad / Decisión	Docente/Tutor	Dirección	Responsable de Convivencia	USAER/Educ. Especial	Supervisión
Detener conducta discriminatoria y proteger	R	A	C	C	I
Registro R-01 y apertura de expediente	R	A	C	C	I
Evaluación de barreras y necesidades	C	A	R	R	C
Definición e implementación de ajustes (R-05)	R	A	C	R	I
Comunicación con familia y acuerdos	C	A	R	C	I
Seguimiento 30/60/90	R	A	R	R	I

Clave RACI: R = Responsable de ejecutar; A = Autoriza/decide; C = Consultado; I = Informado.



Procedimiento operativo (tiempos)

1. Inmediato (0-2 h): detener la conducta discriminatoria, proteger a la persona afectada y restablecer condiciones de respeto.
2. Dentro de 24 h: abrir folio y documentar en R-01 hechos observados o reportados, sin juicios de valor.
3. Dentro de 72 h: realizar valoración escolar de barreras y necesidades (docente, dirección y, si aplica, USAER/educación especial).
4. Dentro de 72 h: elaborar Plan de Ajustes Razonables y Apoyos (R-05) con responsables, recursos, plazos y criterios de evaluación.
5. Comunicación: informar a familia/tutores sobre acuerdos y medidas de protección, respetando confidencialidad.
6. Implementación: aplicar ajustes (instrucciones claras, apoyos visuales, adaptación de evaluación, accesibilidad, apoyos de interacción).
7. Seguimiento: revisar eficacia del R-05 a 30/60/90 días; ajustar si no se observan mejoras o si persisten barreras.
8. Cierre: documentar resultados, acciones preventivas de aula y medidas de no repetición.

Puntos de decisión

- Si hay agresión grave asociada a discriminación -> activar protocolos de violencia correspondientes y escalar según Ruta Única.
- Si se requiere apoyo especializado no disponible en plantel -> solicitar canalización y apoyo institucional según indicaciones de la autoridad educativa.
- Si la situación involucra conflicto con personal del plantel -> asegurar debido proceso interno y acompañamiento institucional.

Evidencias mínimas y trazabilidad

- R-01 Registro de Incidente (cuando exista evento identificable).
- R-05 Plan de Ajustes Razonables y Apoyos (cuando aplique).
- Evidencia de implementación (planeaciones, adecuaciones de evaluación, material adaptado).
- Registro de seguimiento y ajustes del plan.

Checklist de primera respuesta

- Detuve la conducta discriminatoria y protegí a la persona afectada.
- Registré hechos en R-01 (sin etiquetas ni diagnósticos).
- Realicé valoración de barreras con el equipo escolar/USAER.
- Elaboré y ejecuté R-05 con responsables y plazos.
- Comunicué acuerdos a familia respetando confidencialidad.
- Di seguimiento 30/60/90 y ajusté el plan.

Formatos vinculados

- R-01 Registro de Incidente (folio).
- R-05 Plan de Ajustes Razonables y Apoyos.
- R-07 Seguimiento (si se decide usar el mismo formato de seguimiento).



SE-01 – Seguridad escolar: intrusión, vandalismo y amenaza

Estructura estandarizada (PG-00): objetivo, alcance, activadores, señales, roles, procedimiento con tiempos, puntos de decisión, evidencias y cierre.

Objetivo

Proteger la vida e integridad de la comunidad escolar ante eventos de seguridad (intrusión, vandalismo, amenazas u objetos peligrosos), activando medidas inmediatas, comunicación institucional y documentación de evidencias sin poner en riesgo al personal.

Alcance

Aplicable prioritariamente en educación primaria y adaptable a otros niveles. Incluye intrusión de personas ajenas, vandalismo, amenazas directas o indirectas, y hallazgo de objetos potencialmente peligrosos. Se coordina con Protección Civil y autoridades competentes cuando corresponda.

Activadores

- Ingreso o presencia de persona ajena sin autorización, conducta sospechosa o agresiva.
- Daños deliberados a instalaciones, robo o vandalismo dentro o alrededor del plantel.
- Amenaza verbal, escrita o digital relacionada con violencia, armas, explosivos o daño a la comunidad.
- Hallazgo de objeto peligroso o presunta arma.

Señales e indicadores

- Personas no identificadas intentando ingresar, forzando accesos o merodeando zonas escolares.
- Mensajes de amenaza (papel, redes, llamadas) con intención de causar daño.
- Daños recientes, puertas forzadas, material sustraído, grafiti intimidatorio.
- Comportamientos que sugieren riesgo inminente (gritos, persecución, portación visible).

Roles y responsabilidades (RACI)

Actividad / Decisión	Docente/Tutor	Dirección	Responsable de Seguridad/Convivencia	Protección Civil (enlace)	Supervisión
Activación de resguardo/evacuación	C	A	R	R	I
Llamado a autoridades (911/PC)	I	A	R	R	I
Registro R-01 y Reporte R-06	C	A	R	C	I
Preservación de evidencia y daños	I	A	R	C	I
Comunicación con familias	I	A	R	C	I
Cierre, acciones correctivas y lecciones aprendidas	C	A	R	C	I

Clave RACI: R = Responsable de ejecutar; A = Autoriza/decide; C = Consultado; I = Informado.



Procedimiento operativo (tiempos)

1. Inmediato (0-10 min): proteger integridad. Activar resguardo o evacuación conforme a indicaciones internas de seguridad y Protección Civil. No confrontar al intruso.
2. Inmediato: si existe riesgo inminente, llamar a 911 y/o Protección Civil. La dirección coordina la respuesta.
3. Durante el evento: mantener comunicación interna clara (sin difundir rumores). Evitar exposición de estudiantes.
4. Dentro de 24 h: abrir folio R-01 y elaborar Reporte de Seguridad R-06. Registrar hechos verificables, medidas tomadas, daños y testigos.
5. Dentro de 24-72 h: preservar evidencia (fotos de daños, registros de cámaras si existen, mensajes de amenaza) y resguardar bajo control de la dirección. Si es evidencia digital, activar R-02.
6. Comunicación: notificar a supervisión y a familias conforme a indicaciones de la autoridad escolar y nivel de riesgo (evitar generar pánico).
7. Post-evento: brindar contención socioemocional básica; documentar necesidades de apoyo.
8. Seguimiento: acciones correctivas (mejoras de acceso, señalética, control de ingreso, coordinación con seguridad pública).
9. Cierre: reporte final y lecciones aprendidas; actualizar medidas preventivas del plantel.

Puntos de decisión

- Si hay riesgo inminente para la vida -> prioridad absoluta a resguardo/evacuación y contacto con autoridades (911/PC).
- Si se identifica arma u objeto peligroso -> NO manipular; aislar área; esperar a autoridad competente.
- Si la amenaza es creíble o específica -> escalar y activar medidas de seguridad reforzadas.
- Si se trata de vandalismo sin riesgo activo -> documentar, preservar evidencia y gestionar reparación y medidas preventivas.

Evidencias mínimas y trazabilidad

- R-01 Registro de Incidente (folio).
- R-06 Reporte de Incidente de Seguridad Escolar.
- R-02 Evidencia digital (si aplica).
- Registro de daños (fotos, inventario, testimonios mínimos) y acciones correctivas.

Checklist de primera respuesta

- Activé resguardo/evacuación según riesgo; no confronté.
- Notifiqué a dirección y se contactó a autoridades cuando correspondía.
- Abrí folio R-01 y llené R-06 con hechos verificables.
- Preservé evidencia sin manipular objetos peligrosos.
- Notifiqué a supervisión/familias conforme a lineamientos.
- Realicé cierre con acciones correctivas y lecciones aprendidas.

Formatos vinculados

- R-01 Registro de Incidente (folio).



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



- R-06 Reporte de Incidente de Seguridad Escolar.
- R-02 Evidencias Digitales (si aplica).



Paquete Operativo 4

A continuación se incluyen los formatos R-05, R-06 y R-07 listos para integración al Anexo de Formatos del Manual. Se recomienda imprimirlos o convertirlos a formatos digitales controlados por folio.

R-05 – Plan de Ajustes Razonables y Apoyos

Instructivo breve: llenar con tinta azul o en formato digital controlado; evitar juicios de valor; adjuntar evidencia cuando aplique.

Folio	___/___/___
Fecha y hora	___/___/___ :___
Estudiante (iniciales / grupo)	_____
Barreras identificadas	Describir barreras del entorno, comunicación o evaluación.
Ajustes razonables acordados	Especificar ajustes en aula, evaluación, materiales, interacción.
Apoyos requeridos	USAER/educación especial, tutoría, materiales, tiempos, etc.
Responsables	Docente: ___ Dirección: ___ USAER: ___
Plazo de implementación	Inicio: ___ Revisión: ___ Cierre: ___
Indicadores de eficacia	Qué se observará para confirmar mejora.
Firma docente	_____
Firma dirección	_____
Firma familia/tutor (cuando aplique)	_____

R-06 – Reporte de Incidente de Seguridad Escolar

Instructivo breve: llenar con tinta azul o en formato digital controlado; evitar juicios de valor; adjuntar evidencia cuando aplique.

Folio	___/___/___
Fecha y hora	___/___/___ :___
Tipo de evento	Intrusión / Vandalismo / Amenaza / Objeto peligroso / Otro
Lugar exacto	_____
Descripción factual	Qué ocurrió, cómo se detectó, quiénes estuvieron presentes.
Medidas inmediatas	Resguardo/evacuación, llamadas, control de accesos.
Autoridades contactadas	911/PC/Seguridad pública: folio/clave si existe.
Daños y afectaciones	Instalaciones, bienes, lesiones, impacto operativo.
Evidencias anexas	Fotos, mensajes, cámaras, testimonios mínimos.
Acciones correctivas	Medidas preventivas y responsables.
Firma responsable de llenado	_____
Firma dirección	_____



R-07 – Seguimiento de Convivencia (30/60/90 días)

Instructivo breve: llenar con tinta azul o en formato digital controlado; evitar juicios de valor; adjuntar evidencia cuando aplique.

Folio	____/____/____
Fecha y hora	____/____/____ : ____
Caso asociado	BUL-01 / Acoso escolar / Otro: _____
Medidas implementadas	Listar medidas educativas, restaurativas y disciplinarias.
Seguimiento 30 días	Observaciones, incidentes, ajustes realizados.
Seguimiento 60 días	Observaciones, incidentes, ajustes realizados.
Seguimiento 90 días	Observaciones, incidentes, ajustes realizados.
Evidencias de mejora	Asistencia, participación, reportes, clima de aula.
Cierre del caso	Criterio de cierre y medidas de no repetición.
Firma docente/tutor	_____
Firma dirección	_____



Paquete Operativo 5

Protocolos Complementarios de Seguridad y Protección Civil

Clave documental: PO-5

Versión: R01

Fecha: 17/12/2025

1. Propósito y criterios de uso

Este paquete complementa el Manual de Convivencia Escolar con protocolos específicos y formatos para eventos de seguridad escolar y protección civil que requieren decisiones rápidas, comunicación controlada y trazabilidad documental. Su uso es transversal para todos los niveles educativos.

Criterio rector (FG-00 / PG-00): todo evento se atiende bajo la Ruta Única y se registra con un folio (R-01). Los protocolos de este paquete indican medidas adicionales, puntos de decisión y evidencias mínimas.

Referencias explícitas:

- PO-1: FG-00 Ruta Única y PG-00 Protocolo General; uso obligatorio del R-01 (Registro de incidente).
- PO-2: Uso de R-02 (Resguardo de evidencia digital) cuando exista evidencia en mensajes, llamadas o redes.
- PO-4: Uso de R-06 (Reporte de seguridad/acta institucional) y R-07 (seguimiento de medidas de no repetición), cuando aplique.
- PO-6: Semáforo transversal, roles (RACI) y control de versiones (CV-01).

Protocolos

SE-02 – Amenaza específica u objeto/paquete sospechoso

Objetivo

Proteger la integridad de la comunidad escolar ante amenazas específicas (llamada, mensaje, nota, persona) y/o presencia de objeto o paquete sospechoso, asegurando una respuesta coordinada con Protección Civil y autoridades competentes, con comunicación controlada y registro documental.

Alcance

Aplicable a todos los niveles educativos. Cubre eventos dentro del plantel, en accesos o inmediaciones durante horario escolar o actividades oficiales.

Activadores

- Reporte de amenaza (llamada, mensaje, nota, comentario presencial).
- Detección de objeto/paquete sin dueño en aula, pasillos, sanitarios, patio, accesos o perímetro.
- Reporte de personal de vigilancia, docentes, estudiantes o familias.



Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Objeto/paquete abandonado, sin identificación o en lugar inusual.
- Amenaza con detalle de tiempo/lugar o mención de explosivo/arma.
- Mensajes de pánico en redes/grupos con información verificable (capturas, audios).
- Personas ajenas intentando ingresar o merodear con actitud sospechosa.

Procedimiento de actuación (secuencia mínima)

1. Detección o reporte de amenaza: informar de inmediato a Dirección. Mantener calma y no difundir rumores.
2. Evaluar de forma inicial: ¿existe objeto/paquete sospechoso o amenaza inminente?
3. Si la amenaza es inminente o hay objeto sospechoso: aislar el área, NO manipular, evacuar o confinar conforme al Plan de Protección Civil; activar 911/Protección Civil.
4. Si la amenaza es dudosa/no inminente: preservar evidencia digital (R-02), recabar datos mínimos (quién, cuándo, cómo) y reforzar vigilancia y control de accesos.
5. Notificar a Supervisión y al Comité/CTE; registrar folio R-01 y elaborar reporte institucional R-06.
6. Comunicación controlada: designar vocero; elaborar lista de asistencia; informar a familias por canales oficiales.
7. Cierre: documentar lecciones aprendidas y medidas de no repetición; programar seguimiento (R-07 cuando aplique).

Formatos vinculados

- R-01 Registro de incidente (PO-1).
- R-02 Resguardo de evidencia digital (PO-2), cuando exista evidencia en mensajes/llamadas/redes.
- R-06 Reporte de seguridad/acta institucional (PO-4).
- R-07 Seguimiento (PO-4), cuando se establezcan medidas de no repetición a mediano plazo.

Evidencias mínimas

- Folio R-01 con descripción de hechos, hora, lugar, actores y medidas inmediatas.
- R-06 con decisiones de Protección Civil, comunicaciones y acuerdos institucionales.
- Lista de asistencia y bitácora de evacuación/confinamiento (si aplica).
- Evidencia resguardada (capturas, audios, mensajes) con R-02 cuando aplique.

Comunicación y control de información

- Un solo vocero institucional para comunicación externa.
- No difundir audios/mensajes no verificados en grupos escolares.
- Mensajes a familias: breves, verificables, con instrucciones claras (punto de reunión, horario, resguardo).
- Enfatizar confidencialidad y evitar exposición de estudiantes o personal.

Cierre y seguimiento

- Revisión interna del incidente (CTE/Comité) y ajustes al Plan de Protección Civil.
- Acordar medidas de control de acceso (credenciales, filtro de visitantes, vigilancia).



- Seguimiento posterior para clima escolar y percepción de seguridad (R-07 si se implementan medidas prolongadas).

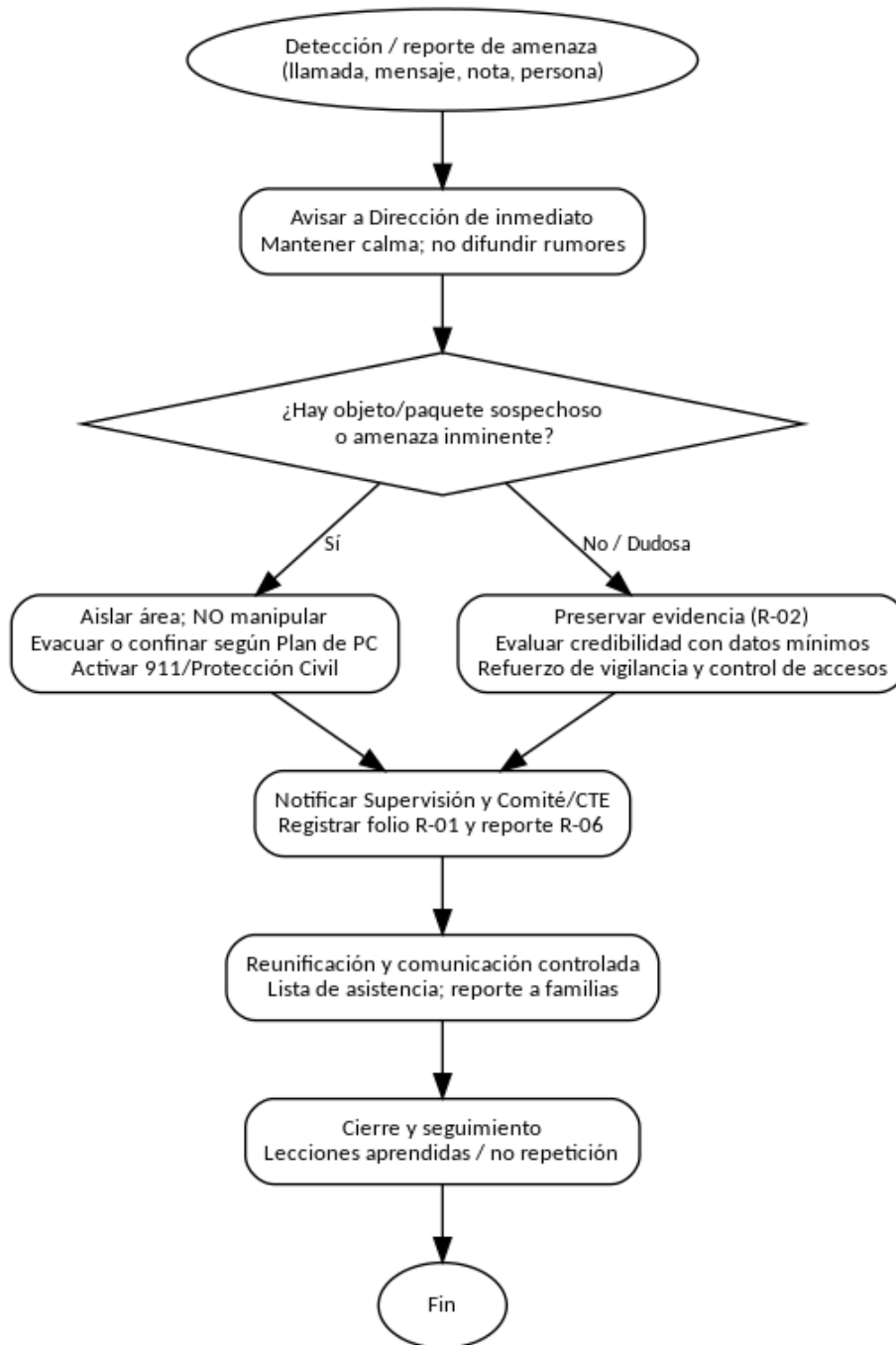


Figura 1. Flujo SE-02 (Amenaza específica u objeto/paquete sospechoso).



SE-03 – Incidente externo de alto riesgo (balacera, disturbio o violencia en inmediaciones)

Objetivo

Reducir el riesgo de daño ante un evento externo de violencia o disturbio en inmediaciones del plantel, priorizando el confinamiento seguro (cuando corresponda), la coordinación con autoridades y la comunicación controlada.

Alcance

Aplicable a todos los niveles educativos. Cubre eventos externos cercanos al plantel (calles aledañas) que generen riesgo directo o potencial para estudiantes y personal.

Activadores

- Reporte de detonaciones, persecución, riña masiva o violencia visible cerca del plantel.
- Aviso de autoridad local (Seguridad Pública/Protección Civil) sobre riesgo inmediato.
- Notificación de familias o redes comunitarias corroborada por fuentes confiables.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Sonidos de detonaciones/estampidos confirmados por más de una fuente.
- Personas corriendo, gritos, o aglomeración hostil en inmediaciones.
- Vehículos sospechosos o persecución visible cerca de accesos escolares.
- Aviso oficial de riesgo o cierre de vialidades.

Procedimiento de actuación (secuencia mínima)

1. Dirección activa el protocolo y designa responsable de comunicación interna.
2. Decisión inmediata (según riesgo): priorizar confinamiento (resguardo en aulas) o evacuación controlada si lo indica autoridad.
3. Bloquear accesos, alejar estudiantes de ventanas, mantener silencio operativo y control de grupos.
4. Activar 911/Protección Civil si no hay aviso oficial previo; seguir indicaciones de la autoridad.
5. Registrar folio R-01 y elaborar reporte R-06 con tiempos, decisiones y comunicaciones.
6. Informar a familias por canal oficial: situación general, medidas adoptadas y momento seguro de salida o resguardo.
7. Cierre: coordinación para salida escalonada o continuidad de resguardo; revisión de lecciones aprendidas y medidas preventivas.

Formatos vinculados

- R-01 Registro de incidente (PO-1).
- R-02 Resguardo de evidencia digital (PO-2), cuando aplique.
- R-06 Reporte institucional de seguridad (PO-4).
- PS-01 Crisis socioemocional (PO-3) para contención y canalización posterior, si procede.

Evidencias mínimas

- R-01 con cronología básica y responsables.
- R-06 con decisiones y comunicaciones, incluyendo evidencia de avisos oficiales si existieron.
- Bitácora de resguardo (grupos, ubicación, asistencia).



- En caso de evidencia digital (videos/mensajes), resguardar con R-02.

Comunicación y control de información

- No difundir imágenes o información sensible en redes sociales.
- Canal único para familias (mensaje oficial).
- Si se requiere traslado: informar punto/horario seguro, evitando concentración en accesos.

Cierre y seguimiento

- Reunión posterior de CTE/Comité para mejora del plan y simulacros.
- Ajustes a control perimetral y coordinación con autoridades locales.
- Seguimiento a estudiantes con reacciones de estrés (vincular con PS-01 del PO-3, cuando aplique).

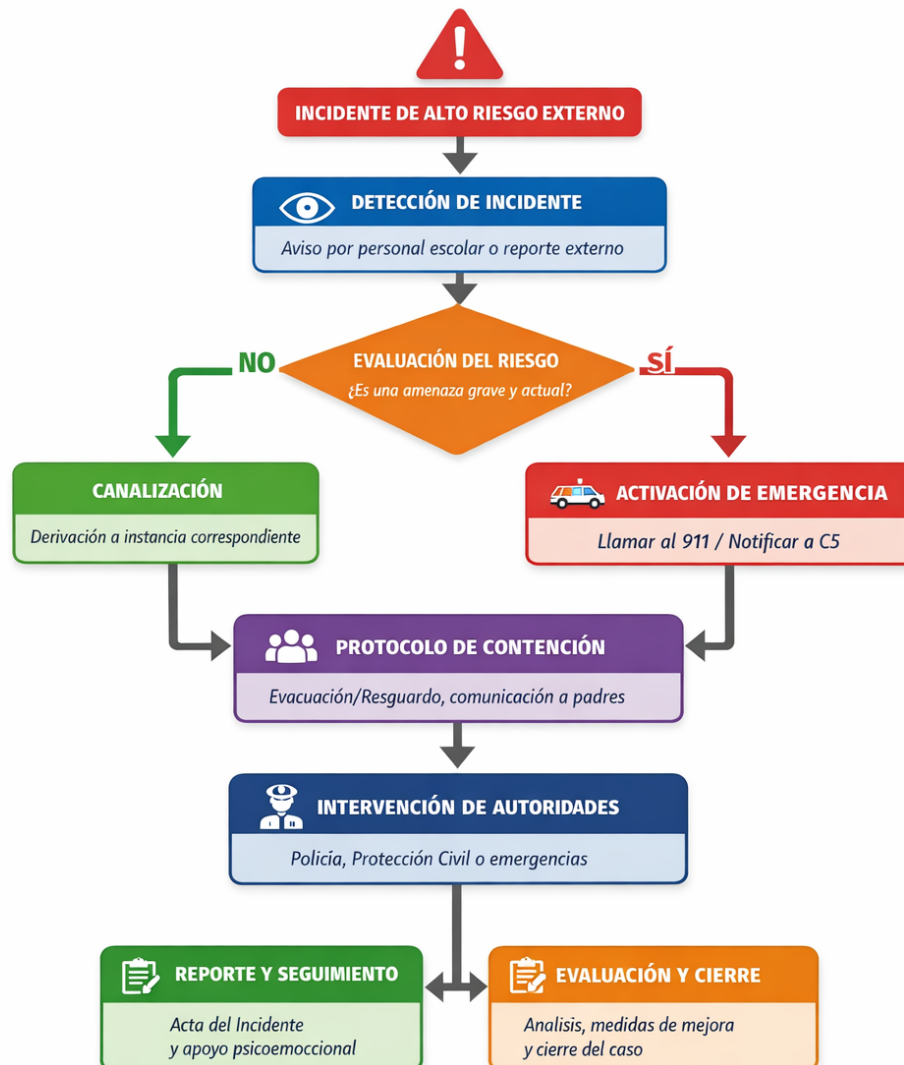


Figura 2. Flujo SE-03 (incidente externo de alto riesgo).



SE-04 – Amenaza o pánico por medios digitales (rumor viral, amenaza en redes, extorsión telefónica)

Objetivo

Contener el pánico, evaluar credibilidad y proteger a la comunidad escolar ante amenazas difundidas por medios digitales o llamadas, evitando la propagación de información no verificada y asegurando resguardo de evidencia.

Alcance

Aplicable a todos los niveles educativos. Cubre amenazas difundidas por redes sociales, mensajería instantánea o llamadas telefónicas, relacionadas con violencia o riesgo para la comunidad escolar.

Activadores

- Circulación de mensajes de amenaza en grupos escolares.
- Llamada telefónica extorsiva o amenaza dirigida al plantel.
- Publicación en redes con anuncio de agresión o riesgo en la escuela.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Capturas de pantalla, audios o enlaces con contenido amenazante.
- Mensajes con indicación de fecha/hora/lugar o detalles verificables.
- Múltiples reportes coincidentes desde distintos grupos.

Procedimiento de actuación (secuencia mínima)

1. Dirección recibe y centraliza información; solicita no difundir ni reenviar contenidos.
2. Resguarda evidencia digital con R-02 (capturas, audios, números telefónicos, enlaces).
3. Evalúa credibilidad con datos mínimos (origen, consistencia, coincidencias) y consulta, de ser posible, a autoridad competente.
4. Define medida preventiva: refuerzo de vigilancia y control de accesos, o activación de SE-02/SE-03 si emerge riesgo inminente.
5. Registra folio R-01 y elabora reporte R-06 con decisiones, comunicaciones y evidencia resguardada.
6. Comunica a familias por canal oficial: información verificada y medidas adoptadas.
7. Cierra con revisión institucional y acciones de alfabetización digital y manejo de rumores.

Formatos vinculados

- R-02 Resguardo de evidencia digital (PO-2).
- R-01 Registro de incidente (PO-1).
- R-06 Reporte institucional (PO-4).
- SE-02/SE-03 si se determina riesgo inminente (este PO-5).

Evidencias mínimas

- R-02 con evidencia completa (metadatos disponibles, número/usuario, fecha/hora).
- R-01 con cronología y responsables.
- R-06 con medidas adoptadas y comunicaciones oficiales.
- Registro de control de accesos reforzado.



Comunicación y control de información

- Mensaje institucional: breve y verificable; evita reproducir el contenido amenazante.
- No reenviar capturas en grupos abiertos; resguardar solo en expediente autorizado.
- Designar vocero y evitar interpretaciones personales.

Cierre y seguimiento

- Ajustes preventivos: protocolos de comunicación, control de accesos y educación digital.
- Seguimiento socioemocional a grupos afectados (PS-01 PO-3, si aplica).

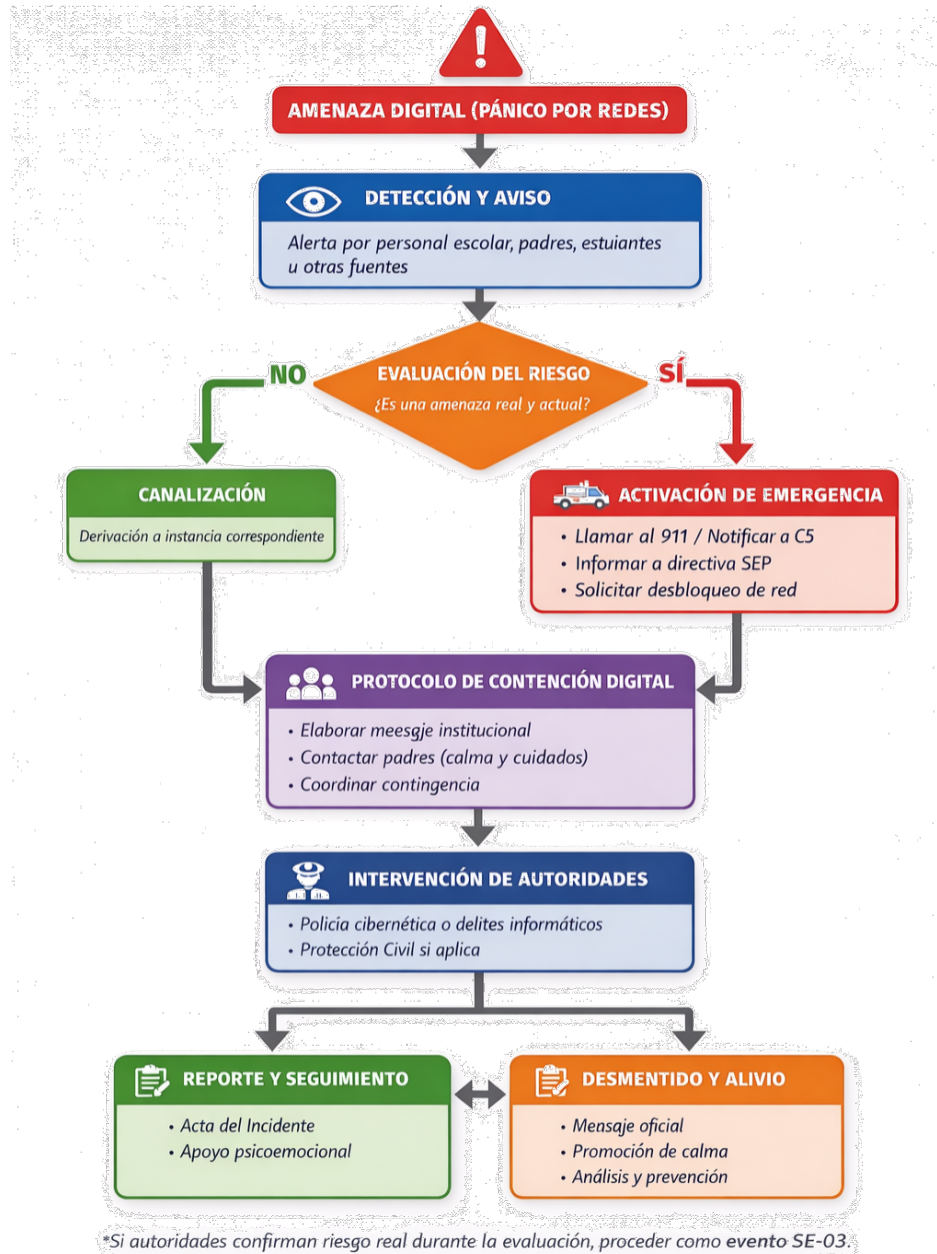


Figura 3. Flujo SE-04 (amenaza o pánico digital).



PC-02 – Evento meteorológico o ambiental (tormenta eléctrica, inundación, olas de calor, caída de ceniza)

Objetivo

Proteger la integridad de la comunidad escolar ante eventos meteorológicos o ambientales, mediante decisiones preventivas, resguardo, comunicación y coordinación con Protección Civil.

Alcance

Aplicable a todos los niveles educativos. Cubre eventos durante jornada escolar o previos al ingreso/salida.

Activadores

- Aviso oficial de Protección Civil/autoridades sobre evento meteorológico relevante.
- Condiciones visibles de riesgo: tormenta eléctrica intensa, inundación cercana, caída de ceniza, calor extremo.
- Interrupción de servicios básicos (energía/agua) asociada al evento.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Vientos fuertes, objetos en riesgo de caída, cables expuestos.
- Lluvias intensas con acumulación de agua en accesos/patios.
- Temperaturas extremas con signos de golpe de calor en estudiantes.
- Irritación ocular/respiratoria por ceniza o contaminantes.

Procedimiento de actuación (secuencia mínima)

1. Monitoreo de avisos oficiales y evaluación de condiciones del plantel (estructuras, drenaje, accesos).
2. Decisión preventiva: suspensión/ajuste de actividades al aire libre, resguardo en áreas seguras o evacuación, según autoridad.
3. Medidas específicas: desconectar equipos en riesgo, delimitar áreas peligrosas, asegurar objetos sueltos.
4. Atención a salud: hidratación, sombra, vigilancia de signos de golpe de calor; primeros auxilios si aplica.
5. Registrar folio R-01 y elaborar reporte R-06 si se activan medidas institucionales relevantes.
6. Comunicación a familias: medidas adoptadas, horarios de salida escalonada o permanencia segura.
7. Cierre: evaluación de daños, restablecimiento seguro y medidas preventivas para eventos futuros.

Formatos vinculados

- R-01 Registro de incidente (PO-1).
- R-06 Reporte institucional (PO-4).
- Protocolos de Protección Civil del plantel (PC-01 PO-2 como referencia general).



Evidencias mínimas

- R-01 con decisiones y cronología.
- R-06 con medidas institucionales, evidencia de avisos oficiales y acciones preventivas.
- Bitácora de salud/primeros auxilios si aplica.
- Registro fotográfico de daños (resguardado de forma institucional).

Comunicación y control de información

- Canal oficial para familias; evitar rumores sobre suspensión o evacuación.
- Instrucciones claras sobre salida/entrega de estudiantes y puntos de reunión.

Cierre y seguimiento

- Revisión del plan y simulacros de protección civil.
- Correcciones estructurales (mantenimiento, señalética, rutas) y reporte a instancias correspondientes.

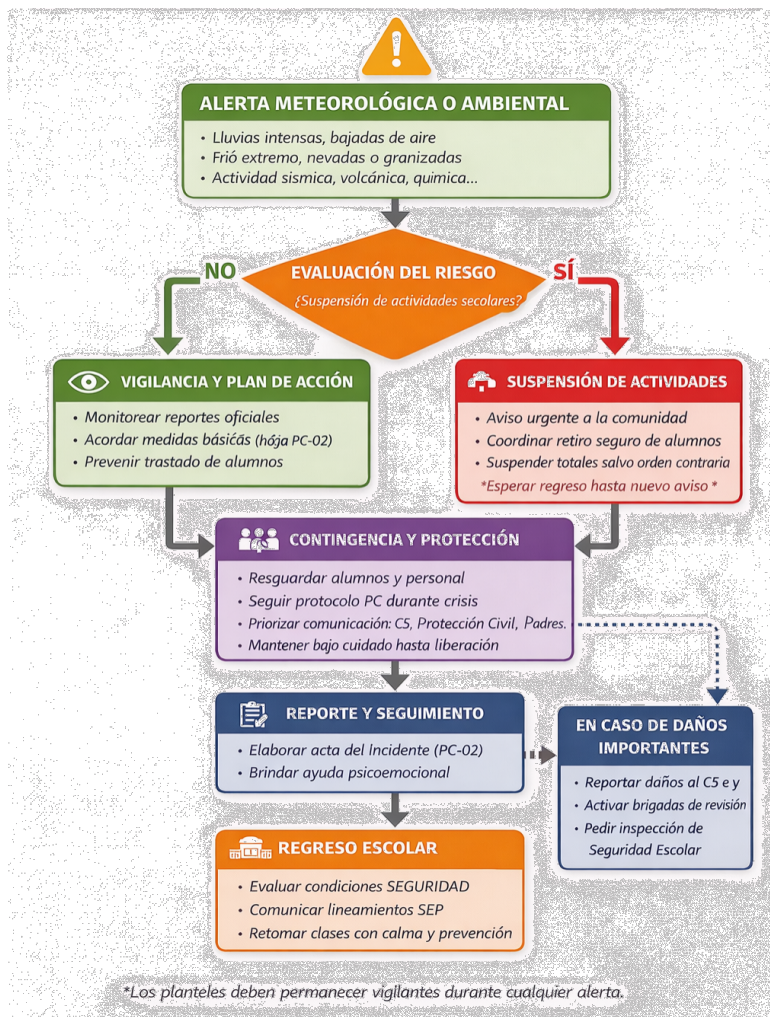


Figura 4. Flujo PC-02 (evento meteorológico/ambiental).



FAU-01 – Presencia de fauna potencialmente peligrosa (abejas, serpientes, animales agresivos)

Objetivo

Prevenir lesiones y pánico ante presencia de fauna peligrosa, asegurando aislamiento del área, atención de primeros auxilios y coordinación con autoridades competentes de control animal/protección civil.

Alcance

Aplicable a todos los niveles educativos. Cubre presencia de fauna dentro del plantel o en accesos inmediatos.

Activadores

- Reporte visual de enjambre de abejas, serpiente u otro animal peligroso.
- Incidente de picadura/mordedura o comportamiento agresivo.
- Aviso de personal de vigilancia o comunidad escolar.

Señales e indicadores (no exhaustivos)

- Enjambres cercanos a áreas de tránsito, colmenas en paredes/techos.
- Serpiente u otro animal en aulas, sanitarios o patios.
- Perros agresivos en accesos o perímetro.
- Síntomas de reacción alérgica tras picadura (dificultad para respirar, hinchazón).

Procedimiento de actuación (secuencia mínima)

1. Aislar el área y evitar acercamiento; no intentar capturar o manipular el animal.
2. Resguardar a estudiantes en aulas seguras; mantener calma y control de grupos.
3. Si hay lesión: aplicar primeros auxilios y activar servicios médicos/911 según gravedad.
4. Contactar a Protección Civil o control animal para retiro seguro; documentar acciones.
5. Registrar folio R-01 y, si aplica, reporte R-06 (medidas institucionales).
6. Comunicar a familias en caso de afectación directa o medidas extraordinarias (cierre de área/salida controlada).
7. Cierre: revisar condiciones del plantel para evitar recurrencia (sellado de accesos, mantenimiento).

Formatos vinculados

- R-01 Registro de incidente (PO-1).
- R-06 Reporte institucional (PO-4), cuando aplique.

Evidencias mínimas

- R-01 con descripción del evento y medidas.
- Registro de primeros auxilios y canalización médica, si aplica.
- R-06 si se activan medidas institucionales relevantes o autoridad externa interviene.

Comunicación y control de información

- Evitar difusión de imágenes que generen pánico.
- Mensajes a familias solo con información verificada y medidas adoptadas.

Cierre y seguimiento

- Mantenimiento preventivo (poda, sellado de huecos, revisión de áreas de anidación).



- Capacitación breve de personal para respuesta segura ante fauna.



Figura 5. Flujo FAU-01 (fauna peligrosa).



3. Formatos complementarios

Los siguientes formatos se integran para fortalecer la intervención restaurativa y el reporte seguro. Se recomienda integrarlos en el Anexo B (Formatos) y referenciarlos desde el Capítulo 5.

AR-01 – Acuerdo reparatorio (enfoque restaurativo)

Propósito

Registrar un acuerdo reparatorio voluntario entre partes involucradas en un conflicto escolar, con medidas formativas, compromisos verificables y seguimiento. No aplica a conductas que constituyan delito o impliquen riesgo grave e inminente.

Criterios de procedencia (mínimos)

- Participación voluntaria e informada de las partes (y familia/tutor cuando corresponda).
- No existe riesgo inminente para la integridad física o psicológica.
- Se garantizan confidencialidad, no revictimización y equidad en el diálogo.
- El caso puede abordarse con medidas formativas/restaurativas sin sustituir obligaciones legales.

Plantilla AR-01 (formato sugerido)

Folio (R-01)	
Fecha y hora	
Plantel / CCT	
Participantes (involucrados y testigos)	
Descripción breve del conflicto	
Daños/afectaciones identificadas	
Compromisos de reparación (qué, cómo, cuándo)	
Medidas formativas acordadas	
Fecha de revisión/seguimiento	
Firmas (Dirección / Docente / Tutor / Partes)	



E-DEN – Reporte/denuncia confidencial (canal seguro)

Propósito

Permitir el reporte seguro y confidencial de hechos que afecten la convivencia escolar (acoso, violencia, discriminación, amenazas), facilitando la activación de la Ruta Única (FG-00) y del protocolo específico correspondiente.

Reglas mínimas

- No solicitar datos personales innecesarios; registrar hechos observables.
- Proteger la identidad del reportante cuando sea necesario.
- Resguardar evidencia digital con R-02 cuando exista.
- Abrir folio R-01 al iniciar atención formal.

Plantilla E-DEN (formato sugerido)

Fecha y hora del reporte	
Plantel / CCT	
Tipo de hecho (marcar)	Acoso/Bullying; Discriminación; Violencia; Amenaza; Otro
Lugar (aula, patio, redes, acceso, etc.)	
Descripción breve de hechos (solo observables)	
Personas involucradas (si se conocen)	
Evidencia disponible	Captura/Audio/Video/Testigos/Ninguna
¿Riesgo inmediato?	Sí/No (si Sí: activar SE-02/SE-03/PS-01 según corresponda)
Recepción y acciones iniciales	Responsable / Apertura de R-01 / Canalización

4. Ubicación recomendada en el Manual y Anexos

Para facilitar la operación escolar y la auditoría de evidencias, se recomienda integrar este paquete así:

- Capítulo 4: Referencia de activación (FG-00 Ruta Única y PG-00) y registro base (R-01).
- Capítulo 5: Protocolos SE-02, SE-03, SE-04, PC-02 y FAU-01 como protocolos específicos (familia de seguridad/protección civil).
- Anexo A: Protocolos y flujogramas oficiales (Figuras 1-5).
- Anexo B: Formatos (AR-01 y E-DEN, además de R-01, R-02, R-06, R-07).

5. Control de cambios (CV)

Este paquete se actualiza conforme a CV-01 (Control de versiones) del PO-6. Cualquier modificación de flujogramas o formatos debe reflejarse en el registro de cambios institucional.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**
en



PAQUETE OPERATIVO 6

Gobernanza, Uso del Manual, Directorio, Control de Versiones y Estándares Transversales

Fecha: 17/12/2025

Este paquete consolida componentes transversales (no por escenario) para asegurar coherencia, trazabilidad, protección del personal y aplicabilidad en plantel. Se integra como sección operativa y anexos del Manual.

1. Cómo usar este Manual (Guía de 2 páginas para escuela)

Propósito: permitir que cualquier integrante del plantel aplique el Manual sin ambigüedad, evitando improvisación y reduciendo riesgos legales y humanos.

Reglas de oro:

- La seguridad y la integridad física van primero.
- Toda situación se documenta con folio mediante el formato R-01 (Registro de incidente).
- Se aplica la Ruta Única (FG-00) y, de acuerdo con la severidad, se activa el protocolo específico correspondiente.
- Evitar revictimización: no “investigar” lo que corresponde a instancias competentes; documentar hechos y activar protección/canalización.
- Toda comunicación con familias se registra (bitácora).
- Se da seguimiento 30/60/90 días cuando aplique (R-07).

Secuencia mínima (en menos de 10 minutos):

1. Asegure el entorno y aplique medidas inmediatas de protección.
2. Notifique a Dirección / Responsable de Convivencia.
3. Abra folio y llene R-01 (hechos observables; evite juicios).
4. Clasifique severidad (Semáforo) y active el protocolo específico.
5. Resguarde evidencias (R-02 si aplica) y registre comunicación/canalización.
6. Plan de seguimiento y cierre (R-07 / acta de cierre).



2. Semáforo de severidad y criterios de escalamiento (transversal)

El semáforo define urgencia, escalamiento y tipo de respuesta. No sustituye el criterio profesional; lo estandariza.

Nivel	Criterios mínimos	Tiempo respuesta	de	Escalamiento mínimo	Evidencia mínima
VERDE	Sin riesgo inminente; conflicto manejable en escuela; no hay lesiones ni indicios de delito.	Mismo día		Dirección Responsable de Convivencia	/ R-01 + acuerdos/acciones
AMARILLO	Riesgo moderado; reiteración; afectación emocional notable; posible vulneración de derechos; requiere canalización/seguimiento.	<24 h		Dirección Supervisión (según caso)	+ R-01 + (R-02 si aplica) + canalización
ROJO	Riesgo alto: integridad comprometida, armas/amenazas, violencia sexual, autolesión/ideación suicida, intoxicación, delito probable.	Inmediato		Dirección Supervisión instancias competentes 911 si procede	+ R-01 + formato específico (R-03/R-04/R-06) + resguardo

3. Cadena de mando y RACI general (protección del personal)

La cadena de mando asegura que el docente no quede expuesto ni actúe sin respaldo institucional. Este RACI es transversal y se ajusta por protocolo.

Actividad	Docente/Tutor	Dirección	Resp. Convivencia	Supervisión	Instancia externa
Detección y contención inicial	R	A	C	I	I
Apertura de folio y registro R-01	C	A	R	I	I
Clasificación de severidad	C	A	R	C	I
Activación de protocolo específico	C	A	R	C	I
Comunicación con familia/tutores	C	A	R	I	I
Canalización y notificación a instancias	I	A	R	C	R/A*
Seguimiento 30/60/90	C	A	R	C	C

*En escenarios ROJO, la instancia externa asume intervención/investigación conforme a su competencia; la escuela protege, documenta y canaliza.



4. Ruta Única FG-00 (flujograma gráfico)

Inserte esta figura en el capítulo de “Formatos Operativos y Diagramas de Flujo”.

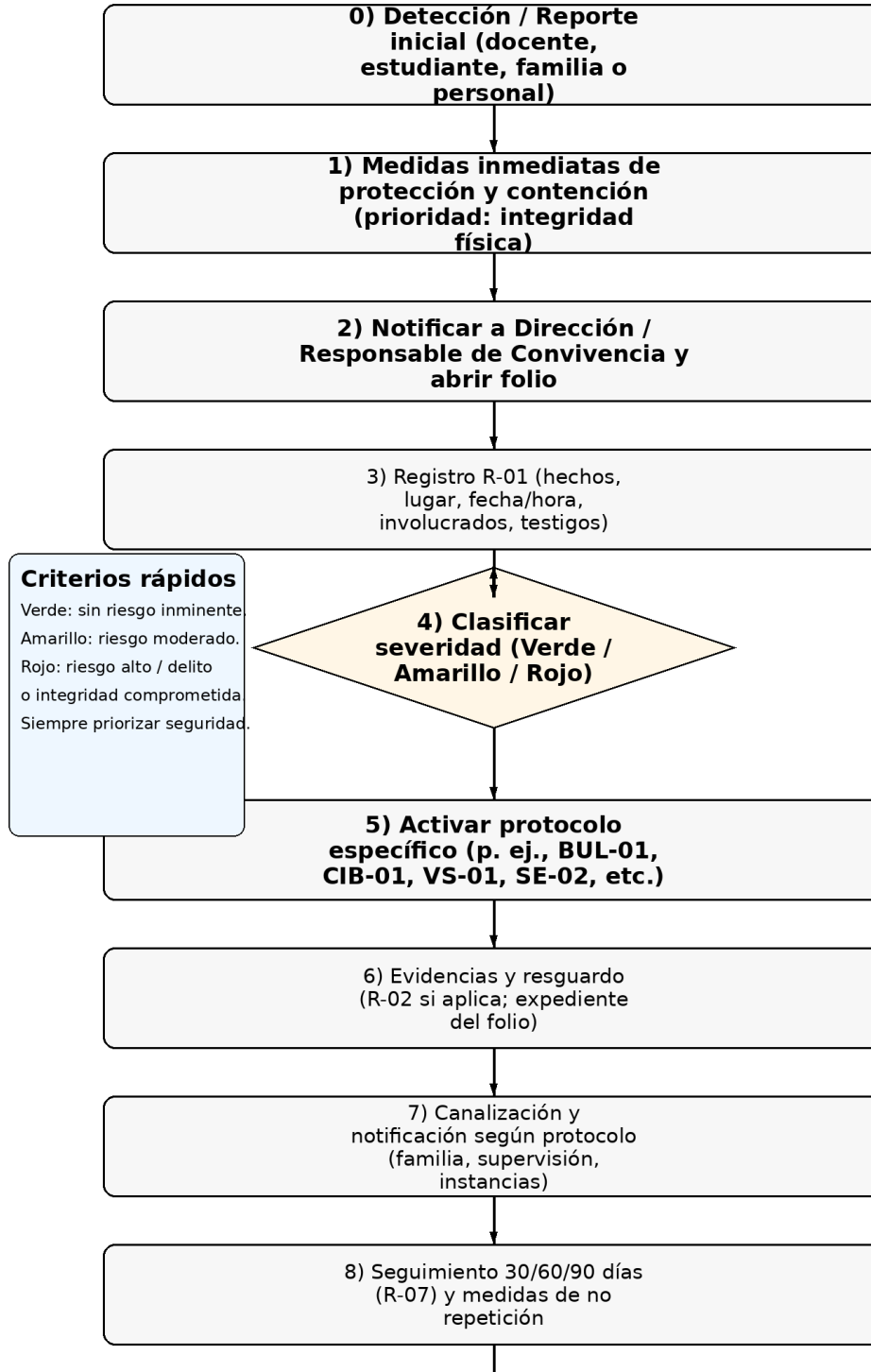


Figura 0. Ruta Única (FG-00) — Atención a Incidentes y Situaciones de Riesgo.



5. Directorio de canalización y respuesta (DIR-01)

Este directorio es parametrizable por CCT y debe actualizarse al menos cada ciclo escolar. Incluya contactos internos y externos relevantes.

Tipo	Instancia	Función	Contacto/Canal	Horario	Observaciones
Interna	Dirección del plantel	Toma de decisiones, resguardo de expediente	Nombre / Tel / Correo	Horario escolar	Responsable de activar Ruta Única
Interna	Responsable de Convivencia	Coordinación de protocolos y seguimiento	Nombre / Tel / Correo	Horario escolar	Custodia de formatos
Interna	Supervisión escolar	Acompañamiento y escalamiento	Nombre / Tel / Correo	—	Escenarios AMARILLO/ROJO
Interna	USAER / UDEEI (si aplica)	Apoyos y ajustes razonables	Nombre / Tel / Correo	—	Vincular con DA-01
Externa	Emergencias	Respuesta inmediata a riesgo vital	911	24/7	Usar en ROJO cuando corresponda
Externa	Protección Civil municipal/estatal	Apoyo en evacuación, dictámenes y contingencias	Teléfono/local	—	Enlazar con PC-01/PC-02
Externa	Salud (urgencias)	Atención médica/traslado	Teléfono/local	24/7	En accidentes o intoxicación
Externa	Procuraduría de Protección (DIF)	Protección de NNA, canalización y medidas	Contacto oficial	—	Aplicable en vulneración de derechos
Externa	Fiscalía/Ministerio Público	Delitos y denuncias	Contacto oficial	—	Solo por Dirección/autoridad competente
Externa	Línea de apoyo psicoemocional	Orientación y contención	Teléfono nacional/estatal	—	Para PS-01 (complementario)

6. Política mínima de resguardo, confidencialidad y expediente

El expediente del caso se integra por folio (R-01) y sus anexos. El acceso es restringido a Dirección y Responsable de Convivencia. No se comparte por mensajería instantánea.

- Expediente físico y/o digital con índice (EXP-01).
- Evidencia digital se resguarda con R-02, evitando copias innecesarias.
- No incluir datos sensibles fuera de los formatos oficiales.
- Custodia bajo llave o repositorio institucional con control de accesos.
- Plazo de resguardo conforme a normatividad aplicable y lineamientos institucionales; mínimo durante el ciclo escolar y el periodo que determinen autoridades educativas.



7. Control de versiones y mantenimiento del Manual (CV-01)

Para auditoría y mejora continua, el manual debe tener control de versiones y un responsable de actualización.

Versión	Fecha	Cambio realizado	Sección afectada	Responsable	Aprobación
1.0	17/12/2025	Emisión inicial	Manual completo	SEP Puebla / BUAP	Autoridad educativa
1.1	—	—	—	—	—

8. Índice maestro de anexos y estandarización de nombres

Se recomienda unificar anexos en tres bloques para evitar duplicidad (Anexo A/B/C vs Anexos 1–7).

Convención propuesta:

- Anexo A — Protocolos (BUL-01...FAU-01).
- Anexo B — Formatos (R-01...R-07, AR-01, E-DEN, CV-01, DIR-01, COM-01, EXP-01).
- Anexo C — Materiales y fascículos (comunidad escolar por nivel).

Estandarización de seguimiento: usar un solo formato para 30/60/90. Si en el texto aparece “F-SEGU 30/60/90”, reemplazar por “R-07 Seguimiento 30/60/90”.

9. Módulo Digital de apoyo (IA) — especificación mínima (opcional)

Este módulo no es requisito para operar el manual. Si se implementa, debe ser de apoyo administrativo y nunca sustituir decisiones humanas.

- Finalidad: facilitar registro, seguimiento y alertas (no diagnóstico, no decisión automática).
- Principios: minimización de datos, confidencialidad, control de accesos, registro de auditoría.
- Rol humano: Dirección/Responsable valida toda acción sugerida por el sistema.
- Datos: solo los estrictamente necesarios; evitar datos sensibles cuando no sean imprescindibles.
- Consentimiento y avisos: informar a la comunidad escolar sobre uso de herramientas digitales y resguardo de datos.
- Salida del sistema: reportes agregados; no exhibir casos individuales fuera del equipo autorizado.



ANEXOS (formatos listos para uso)

B-COM-01. Bitácora de comunicación con familias/tutores

Folio	Fecha/Hora	Medio	Persona contactada	Contenido (acuerdos)	Firma/Iniciales
-------	------------	-------	--------------------	----------------------	-----------------

B-EXP-01. Índice del expediente del caso

Folio	Documento/Anexo	Fecha	Observaciones
-------	-----------------	-------	---------------

B-DIR-01. Directorio del plantel (plantilla para completar)

Tipo	Instancia	Función	Contacto/Canal	Horario	Observaciones
------	-----------	---------	----------------	---------	---------------

B-CV-01. Control de versiones (plantilla)

Versión	Fecha	Cambio realizado	Sección afectada	Responsable	Aprobación
---------	-------	------------------	------------------	-------------	------------

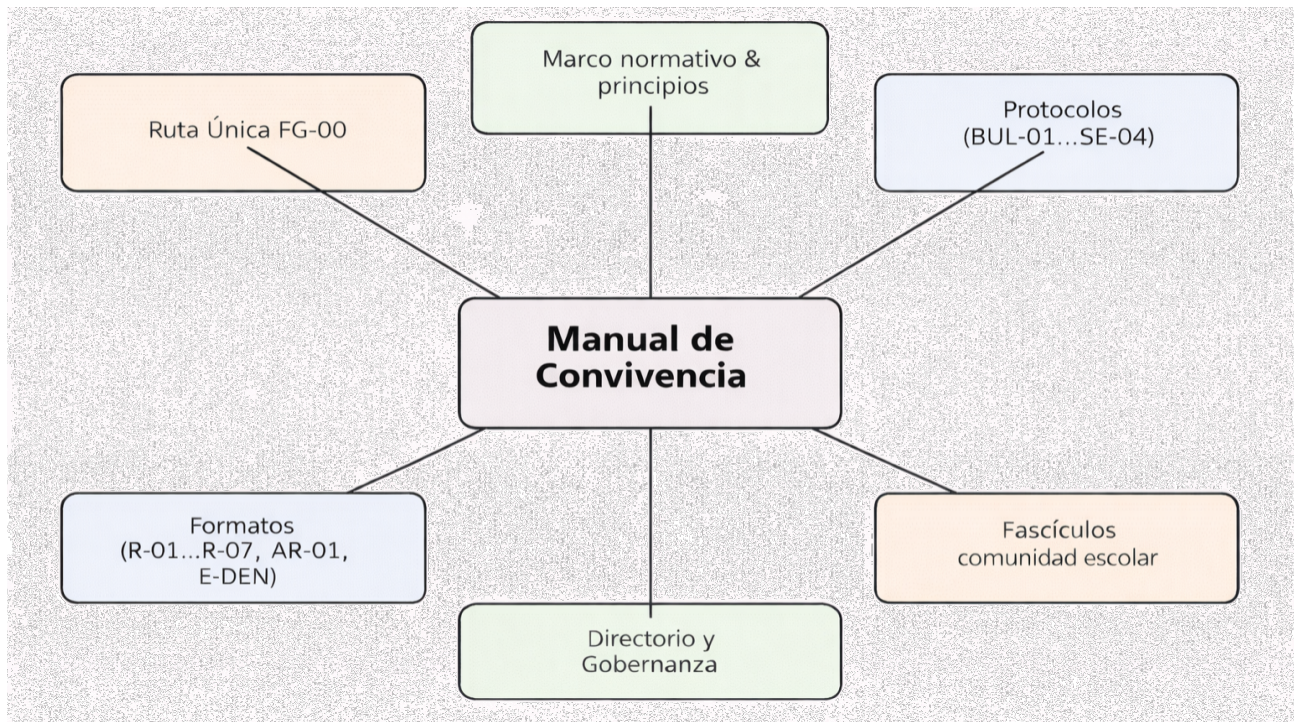


Figura 9. Mapa del Manual (conexión entre Ruta Única, protocolos, formatos, fascículos y directorio).



ANEXO B.

Formato R-01: Registro de Incidente (plantilla)

Uso: abrir folio y documentar el caso. Se recomienda completar como mínimo las secciones 1, 2, 4, 6 y 8. El registro debe ser factual (hechos observables), evitando juicios de valor. Resguardo confidencial.

Folio:	____/____	Fecha:	____/____/____
CCT:	_____	Zona/Sector:	_____
Plantel:	_____	Nivel/Turno:	_____
Municipio/Localidad:	_____	Hora:	_____
Lugar del hecho:	_____	Tipo de incidente:	☐ Convivencia ☐ Protección Civil ☐ Otro: _____
Semáforo (preliminar):	☐ Verde ☐ Amarillo ☐ Rojo	¿Riesgo inminente?	☐ Sí ☐ No

1) Descripción factual del incidente

¿Qué ocurrió? (hechos observables, sin interpretar intenciones):

2) Personas involucradas (usar iniciales o ID interno cuando proceda)

Afectado(s): _____ Presunto(s) involucrado(s): _____ Testigo(s): _____

Grupo/grado (si aplica): _____ Docente/Tutor a cargo: _____

3) Indicadores y contexto (marcar lo que aplique)

☐ Reincidencia ☐ Lesión ☐ Daño a propiedad ☐ Amenaza ☐ Ciberacoso ☐ Discriminación
☐ Otro: _____

4) Medidas de protección inmediatas (qué se hizo y por qué)

¿Se solicitó atención médica/PC/911? ☐ Sí ☐ No ¿Se notificó a Dirección? ☐ Sí ☐ No

5) Comunicación y escalamiento

Familia notificada: ☐ Sí ☐ No Fecha/hora: _____ Medio: ☐ Tel ☐ Presencial ☐ Oficio ☐ Otro
Supervisión/Jefatura informada: ☐ Sí ☐ No Fecha/hora: _____ Instancia externa: ☐ Salud ☐ DIF
☐ Seguridad/911 ☐ Otra: _____ Acuse/folio: _____

6) Evidencias anexas

☐ Fotografías ☐ Capturas ☐ Video ☐ Mensajes ☐ Acta ☐ Informe médico ☐ Otro: _____



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**
en



Referencia de resguardo (R-02 si aplica): _____

7) Acuerdos/acciones inmediatas y próximas

Acción 1: _____ Responsable: _____ Plazo: _____

Acción 2: _____ Responsable: _____ Plazo: _____

Acción 3: _____ Responsable: _____ Plazo: _____

8) Firmas

Elaboró (Docente/Tutor): _____ Firma: _____ Fecha: _____

Validó (Dirección): _____ Firma: _____ Fecha: _____

Responsable de Convivencia (si aplica): _____ Firma: _____

9) Nota de confidencialidad

Este registro contiene datos personales y sensibles. Su manejo debe limitarse a personal autorizado, y su reproducción o difusión no autorizada está prohibida.



Formato R-02 - Registro y Resguardo de Evidencias Digitales

Propósito: Documentar evidencias digitales vinculadas a un folio de incidente (R-01) con trazabilidad, resguardo y confidencialidad.

Instrucciones de llenado: Registrar únicamente hechos verificables. Evitar compartir capturas o enlaces en grupos de mensajería. Resguardar en medios institucionales autorizados.

Campo	Contenido
Folio R-01	
Centro de Trabajo (CCT) / Plantel	
Fecha y hora de levantamiento	
Persona que levanta el registro (nombre y cargo)	
Tipo de evidencia	Captura de pantalla / URL / archivo / audio / video / chat / correo / otro
Descripción breve	
Fuente / origen	Dispositivo / plataforma / usuario / testigo que aporta
Fecha y hora de obtención	
Medio de almacenamiento	USB institucional / carpeta segura / repositorio autorizado / impreso (si aplica)
Ruta o identificador interno	Carpeta / código / hash (si se implementa)
Medidas de resguardo aplicadas	Accesos limitados / cifrado / resguardo físico / sellado
Cadena de custodia	Quién entrega / quién recibe / fecha-hora / firma
Observaciones	
Firmas	Quien registra / Dirección / Responsable de Convivencia



Formato R-03 - Ficha de contención y canalización inmediata (PS-01)

Instructivo breve: completar con redacción factual (hechos observables), sin juicios de valor. Resguardar bajo confidencialidad conforme a la normativa aplicable.

Identificación del folio

Campo	Contenido / espacio para llenar
Folio (R-01)	
Fecha	
Hora	
Plantel (CCT)	
Nombre de quien elabora	

Contención inmediata

Campo	Contenido / espacio para llenar
Lugar seguro	
Adulto responsable presente	
Acciones de calma aplicadas	
Observaciones de riesgo (hechos)	
Decisión de urgencia (sí/no) y motivo factual	

Comunicación y canalización

Campo	Contenido / espacio para llenar
Persona contactada (madre/padre/tutor)	
Medio de contacto	
Hora	
Acuerdos de canalización	
Institución/servicio de referencia	
Responsable de seguimiento	

Firmas

Campo	Contenido / espacio para llenar
Dirección	
Responsable de Convivencia	
Docente/Tutor (si aplica)	
Madre/Padre/Tutor (si aplica)	



Formato R-04 - Reporte de presunta violencia sexual y medidas de protección (VS-01)

Instructivo breve: completar con redacción factual (hechos observables), sin juicios de valor. Resguardar bajo confidencialidad conforme a la normativa aplicable.

Identificación del folio

Campo	Contenido / espacio para llenar
Folio (R-01)	
Fecha	
Hora	
Plantel (CCT)	
Nombre de quien elabora	

Hecho reportado (registro mínimo)

Campo	Contenido / espacio para llenar
Origen del reporte (quién lo comunicó)	
Modo (verbal/escrito/tercero)	
Lugar y momento referido (si se conoce)	
Descripción factual breve (sin detalles innecesarios)	

Medidas inmediatas de protección

Campo	Contenido / espacio para llenar
Separación/acompañamiento aplicado	
Resguardo de privacidad	
Evaluación de urgencia médica	
Acciones para evitar contacto con presunto agresor	

Notificación y canalización

Campo	Contenido / espacio para llenar
Comunicación con familia/tutor (sí/no) y justificación	
Escalamiento conforme a Ruta Única (sí/no)	
Instancia canalizada	
Registro de evidencias digitales (R-02 si aplica)	

Firmas

Campo	Contenido / espacio para llenar
Dirección	
Responsable de Convivencia	
Docente/Tutor (si aplica)	



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**



Anexo: 1

**NOTIFICACIÓN A LA SUPERVISIÓN ESCOLAR DE ACOSO ESCOLAR POR REPORTE DE LA NIÑA,
NIÑO O ADOLESCENTE**

Oficio N° _____
_____ Estado de Puebla a ____ de _____ de 202__.

C. _____
SUPERVISOR(A) ESCOLAR DE LA ZONA _____
DE EDUCACIÓN BÁSICA
P R E S E N T E.

Por este medio informo a usted el caso de **acoso escolar** cometido en contra de
_____ inscrito(a) en el ____ grado, grupo ____
cometido presuntamente por la/el _____
_____ (alumna/alumno) de esta institución.

El día ____ de ____ de 202__, esta autoridad escolar fue informada por

(nombre del alumno o alumna, docente y/o persona que reportó) sobre el supuesto acoso escolar.

Consecuentes con ello, se procedió a tomar medidas de protección consistentes en

_____ e informar a _____, (figura
parental) a efecto de reunir los elementos necesarios para integrar el expediente y levantar el acta
circunstanciada correspondiente mismos que se adjuntan para los efectos procedentes.

A T E N T A M E N T E

DIRECTOR ESCOLAR

C.c.p. _____ Coordinador de Desarrollo Educativo de la Coordinación
Regional de Desarrollo Educativo No. ____.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



ANEXO 2.

ACUSE DE CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO LOCAL DE ERRADICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR EN EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE PUEBLA PARA MADRES, PADRES O TUTORES RESPONSABLES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

En el municipio de _____, de Puebla; a ____ de _____ de 202__.

Yo _____
(nombre completo de la figura parental, que se encuentra registrada como tutora ante la institución)

madre, padre, tutor a tutora de _____,
(nombre de la alumna o el alumno)

acusos de tener conocimiento de la información referente al Protocolo de erradicación del acoso escolar en educación básica del Estado de Puebla.

Conozco y entiendo cuáles son los procedimientos para la prevención, atención y medidas de no repetición para erradicar el acoso escolar en educación obligatoria.

He leído este documento y me comprometo a hacer corresponsable con las medidas que ahí se disponen.

Firma de la madre, padre o tutor: _____.

Nombre de la escuela: _____.

CCT: _____.



ANEXO 3.

CARTA COMPROMISO DE LA O EL ALUMNO (Víctima de acoso escolar)

Yo _____,
(Nombre del alumno)

de la escuela _____,
(Nombre de la escuela)

Zona Escolar _____ del municipio _____, manifiesto ante
_____ (nombre de la figura parental) y autoridades de la
escuela que debo ejercer mis derechos a:

- Recibir apoyo y orientación del personal de la escuela con relación a mi comportamiento.
- Recibir apoyo profesional en caso de ser necesario.
- Recibir un trato justo, respetuoso y digno de la comunidad escolar.

Me comprometo a:

- Respetar los derechos y la dignidad de los demás y la propia.
- Cumplir con lo establecido en los reglamentos institucionales.
- Compartir diariamente con mis padres lo que viví y aprendí en la escuela.
- Aceptar las medidas disciplinarias que correspondan como consecuencia de una conducta contraria a la sana convivencia escolar.
- Denunciar cualquier incidente que atente mi integridad.
- _____
- _____
- _____

Estoy de acuerdo en asumir y cumplir este compromiso, con el apoyo de mi familia.

Fecha: _____.

Nombre de la alumna o alumno

Nombre y Firma de la madre, padre o tutor(a)

Nombre y firma del testigo
(Maestro(a) de grupo)

Nombre y firma del testigo
(Director(a) de la escuela)



ANEXO 4.

CARTA COMPROMISO PARA QUIEN EJERCE LA CONDUCTA DE ACOSO

Yo _____,
(Nombre del alumno)
de la escuela _____,
(Nombre de la escuela)

Zona Escolar _____ del municipio _____, manifiesto ante
_____ (nombre de la figura parental) y autoridades de la escuela que debo
ejercer mis derechos a:

- Recibir apoyo y orientación del personal de la escuela con relación a mi comportamiento.
- Recibir apoyo profesional en caso de ser necesario.
- Recibir un trato justo, respetuoso y digno de la comunidad escolar.

Me comprometo a:

- Respetar los derechos y la dignidad de los demás y la propia.
- Cumplir con lo establecido en los reglamentos institucionales.
- Compartir diariamente con mis padres lo que viví y aprendí en la escuela.
- Aceptar las medidas disciplinarias que correspondan como consecuencia de una conducta contraria a la sana convivencia escolar.
- Denunciar cualquier incidente que atente mi integridad.

_____.

Estoy de acuerdo en asumir y cumplir este compromiso, con el apoyo de mi familia.

Fecha: _____.

Nombre de la alumna o alumno

Nombre y Firma de la madre, padre o tutor(a)

Nombre y firma del testigo
(Maestro(a) de grupo)

Nombre y firma del testigo
(Director(a) de la escuela)



POR AMOR A PUEBLA

(Enunciar los acuerdos establecidos)



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**



- 1) _____

_____.
- 2) _____

_____.
- 3) _____

_____.

Se da por concluida la reunión a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____, firmando de conformidad las personas que estuvieron presentes.

Nombre y firma del Director o Directora
de la escuela.

Nombre y firma de la figura parental.

AVISO DE PRIVADIDAD

Los datos personales que Usted proporcione serán utilizados con confidencialidad y se almacenarán con medidas de seguridad que garanticen su protección, por lo cual se entiende como Datos Personales a cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable expresada en forma numérica, alfabética, alfanumérica, gráfica, fotográfica, acústica o en cualquier otro formato. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad puede determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información, siempre y cuando esto no requiera plazos, medios o actividades desproporcionadas, los Datos Personales Sensibles son aquellos que se refieren a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. Se consideran sensibles, de manera enunciativa más no limitativa, los Datos Personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud pasado, presente o futuro, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas, datos genéticos o datos biométricos.

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, ninguna persona que no esté autorizada podrá conocer sus datos personales.

ANEXO 6.

ACTA DE HECHOS PARA QUIEN EJERCE LA CONDUCTA DE ACOSO

En el municipio de _____ en la entidad federativa de **Puebla**, siendo las ____ horas,
del día ____ del mes _____ del año _____, estando reunidos en las instalaciones de la
institución ubicada en _____

_____, el(la) C. _____ con _____ C.C.T.,
quien se desempeña como _____ en la escuela, así como las y
los C. _____

_____, proceden a levantar la presente acta con motivo del probable caso de acoso escolar que se generó por la o el alumno(s) _____ del grado _____ grupo _____ y turno _____ para efecto de hacer constar los siguientes:

HECHOS

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

(Citar textualmente la narración la alumna o el alumno que ejerce la conducta de acoso escolar, anotando las conductas y acciones de la persona generadora hacia la persona receptora: así como las circunstancias de modo, tiempo y lugar). **Evitar suposiciones, rumores o datos que no le consten que hayan sucedido.**

Por lo anterior, **se acuerda:**

PRIMERO: Que el Directivo de la Institución educativa y el personal que este designe darán atención al reporte del probable caso de acoso escolar, apegando sus actuaciones a lo establecido en el Protocolo de Erradicación del Acoso Escolar en Educación Básica del Estado de Puebla y demás normatividad aplicable.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

**Pensar
Grande**
en



SEGUNDO Se deberá dar cumplimiento a las siguientes acciones:

(Enunciar los acuerdos establecidos)

- 1) _____

_____.
- 2) _____

_____.
- 3) _____

_____.

Se da por concluida la reunión a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____, firmando de conformidad las personas que estuvieron presentes.

Nombre y firma del Director o Directora
de la escuela.

Nombre y firma de la figura parental

AVISO DE PRIVADIDAD

Los datos personales que Usted proporcione serán utilizados con confidencialidad y se almacenarán con medidas de seguridad que garanticen su protección, por lo cual se entiende como Datos Personales a cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable expresada en forma numérica, alfabética, alfanumérica, gráfica, fotográfica, acústica o en cualquier otro formato. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad puede determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información, siempre y cuando esto no requiera plazos, medios o actividades desproporcionadas, los Datos Personales Sensibles son aquellos que se refieren a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. Se consideran sensibles, de manera enunciativa más no limitativa, los Datos Personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, Estado de salud pasado, presente o futuro, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas, datos genéticos o datos biométricos.

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, ninguna persona que no esté autorizada podrá conocer sus datos personales.



ANEXO C. Materiales de Apoyo

Mapa de navegación y actuación rápida por tipo de incidente

Tipo de situación detectada	Señales iniciales / detonantes	Acción inmediata en la escuela	Protocolo aplicable	Flujograma	Anexo operativo
Conflicto leve entre estudiantes	Discusión aislada, desacuerdo puntual	Contención básica, mediación si procede	Medidas formativas	—	Cap. 4
Acoso escolar (bullying)	Reiteración, desequilibrio de poder	Proteger, registrar, activar ruta	BUL-01	Flujo BUL-01	Paquete Operativo 4
Discriminación / falta de ajustes	Exclusión, barreras de acceso	Contención, ajustes razonables	DA-01	Flujo DA-01	Paquete Operativo 4
Riesgo psicoemocional	Crisis, ideación, autolesión	Contención inmediata, no dejar solo	SE-02	Flujo SE-02	Paquete Operativo 5
Incidente externo de alto riesgo	Violencia comunitaria, amenazas	Resguardo, coordinación externa	SE-03	Flujo SE-03	Paquete Operativo 5
Amenaza o pánico digital	Mensajes alarmantes, cadenas	Verificación, contención, aviso	SE-04	Flujo SE-04	Paquete Operativo 5
Evento meteorológico / ambiental	Lluvias, sismo, incendio	Protección civil, resguardo	PC-02	Flujo PC-02	Paquete Operativo 5
Fauna peligrosa	Animales agresivos o sueltos	Aislar zona, aviso a autoridad	FAU-01	Flujo FAU-01	Paquete Operativo 5



7.1 Propósito de los materiales complementarios

Considere las siguientes recomendaciones únicamente en caso de que niñas, niños y adolescentes con sospecha de acoso escolar deseen expresarse de manera espontánea. Es fundamental crear un ambiente de confianza y seguridad que les permita compartir sus experiencias sin presiones. Además, asegúrese de escuchar activamente y respetar su voluntad de expresarse o reservar.

ES RECOMENDABLE	SE DEBE EVITAR
● Recibir la información inmediatamente. ● Estar disponible para escuchar al niño en el momento que lo solicite, con tiempo y la privacidad adecuadas.	● Preguntar o entrevistar ● Postergar para otro momento la escucha. ● Dejar traslucir o manifestar alarma ante el relato.
● Creer en el relato del niño o el adolescente. ● Manifestar que se confía en él y en lo que cuenta.	● Insistir relate hechos o responda preguntas que no quiere contestar. ● Cuestionar lo que el niño está relatando.
● Explicarle que no tiene la culpa de lo que le sucede. ● Se pueden incluir mensajes como: Todo estará bien, confía en tus papás, platica con tus papás, tus papás te entienden y creen en ti, etc. ● La transmisión de estos mensajes aliviará la angustia que está sintiendo la niña, niño o adolescente le ayudarán a sentirse protegido y generarán un clima de confianza para que pueda hablar de lo sucedido.	● Realizar juicios de valor sobre los padres, sobre él mismo o sobre su acosador. ● Criticar o actuar prejuiciosamente.
● Primero escuchar sin interrumpir todo lo que el niño quiera expresar y luego organizar las preguntas (puede apoyarse en los recursos de este documento).	● Plantear preguntas cerradas que solo pueden ser respondidas por “sí” o por “no”. ● Inducir y/o sugerir respuestas. ● Verbalizar hipótesis sobre lo sucedido.
● Evitar la duplicidad de relatos y consignar entre comillas y textualmente sus dichos.	▪ Pedir que repita lo ocurrido ante otras personas en reiteradas ocasiones.
● Comunicarle que se va a realizar una consulta con personal especializado y que de esta forma se le podrá proteger y apoyar mejor. Reitere que estará bien y que todo es para que se encuentre mejor. ● Agradecerle por contar lo sucedido y decirle que ha sido muy valiente en hacerlo porque de esa forma se le protegerá y podrá ayudar a que otras niñas y otros niños no les pase lo mismo.	▪ Realizar acciones que lo involucren sin explicarle de que se trata.
● Asegurar que no le ocurrirá nada y que se le va a apoyar, expresándole contención y afecto. ● Dejar abiertos los canales de comunicación y mencionarle que se estará ahí cuando necesite hablar, sin insistir en acercamientos.	● Manifestar enojo y culparlos por lo que sucede.



7.2 Materiales complementarios diferenciados por audiencia

Como parte de la estrategia integral para la implementación del Manual de Convivencia Escolar del Estado de Puebla, la Secretaría de Educación Pública cuenta con **materiales complementarios dirigidos a audiencias específicas de la comunidad educativa**, desarrollados para facilitar la apropiación, comprensión y aplicación cotidiana de los lineamientos aquí establecidos.

Estos materiales consisten en **maquetas diferenciadas por audiencia**, diseñadas con lenguaje, estructura gráfica y enfoque pedagógico acordes a las características y necesidades de cada sector, sin modificar ni sustituir el contenido normativo del presente Manual. Su función es **acompañar la implementación**, reforzando los principios de corresponsabilidad, prevención y cultura de paz desde la perspectiva particular de cada actor educativo.

Las maquetas elaboradas son las siguientes:

- **Guía para Docentes y Directivos**, orientada a apoyar la gestión escolar y la práctica educativa cotidiana, en concordancia con los protocolos y responsabilidades institucionales establecidos en el Manual.
- **Guía para Estudiantes**, diseñada para comunicar de manera clara y accesible los derechos, deberes y rutas de atención relacionadas con la convivencia escolar, promoviendo la participación activa del alumnado en la construcción de entornos seguros y respetuosos.
- **Guía para Familias**, dirigida a madres, padres y tutores, con el propósito de fortalecer la corresponsabilidad escuela-hogar y favorecer prácticas de acompañamiento formativo coherentes con los principios del Manual.

Estos materiales **no reemplazan ni reinterpretan** el Manual de Convivencia Escolar, sino que **lo complementan**, manteniendo plena coherencia institucional y normativa. Su contenido permanece independiente y cerrado, y su distribución se realiza como parte de las acciones de difusión y capacitación definidas por la Secretaría de Educación Pública.

7.3 Esquema general de distribución y uso institucional

7.3.1 Objetivo del esquema de distribución y uso

Asegurar que los materiales complementarios y las rutas de consulta asociadas:

- lleguen a los públicos previstos (docentes/directivos, estudiantes y familias),
- se utilicen como herramientas de consulta y acompañamiento,
- respalden procesos de capacitación, prevención y atención,
- y se integren a la gestión escolar sin sustituir las disposiciones del Manual principal.



7.3.2 Alcance institucional

Este esquema es aplicable para centros educativos de todos los niveles en el Estado de Puebla, supervisiones escolares, jefaturas de sector e instancias de apoyo (orientación, convivencia y equivalentes), así como para las áreas responsables de convivencia escolar en el ámbito estatal.

7.3.3 Principios de uso

1. **Complementariedad:** los materiales y herramientas digitales apoyan la comprensión e implementación; no sustituyen el Manual.
2. **Coherencia normativa:** toda consulta y aplicación debe alinearse a los protocolos y definiciones del Manual.
3. **Accesibilidad:** deben existir rutas de acceso prácticas para contextos con y sin conectividad.
4. **Enfoque preventivo y formativo:** priorizan prevención, cultura de paz y medidas formativas.
5. **Corresponsabilidad:** promueven acciones diferenciadas por actor educativo.
6. **No alteración de contenido:** las maquetas se usan tal como fueron emitidas, sin modificaciones.

7.3.4 Modalidades de distribución y consulta

La distribución y consulta institucional se recomienda bajo un modelo mixto:

a) Consulta digital por repositorio institucional

- Publicación de las maquetas en un repositorio o micrositio institucional.
- Descarga directa en formatos estables (por ejemplo, PDF).
- Difusión a través de canales oficiales.

b) Consulta digital mediante el Módulo de IA (GPT)

- Acceso al asistente conversacional oficial para **consulta inmediata** del Manual, protocolos, rutas y, cuando aplique, orientación para localizar formatos y anexos.
- El módulo de IA se utiliza como **herramienta de consulta guiada**, especialmente útil para:
 - ubicar rápidamente el protocolo aplicable a un incidente,
 - identificar el flujo de actuación correspondiente,
 - orientar sobre el llenado y uso de formatos,
 - canalizar al usuario a la instancia institucional correspondiente cuando el caso lo requiera.
- El módulo de IA **no sustituye** la intervención humana ni las determinaciones de autoridad; su función es **facilitar el acceso y la comprensión operativa** de lo establecido en el Manual.

c) Distribución/consulta mediante códigos QR (donde aplique)

- Se recomienda colocar **códigos QR** en puntos estratégicos del plantel (dirección, sala de maestros, biblioteca, cartelera, aula de medios) que remitan:
 - al repositorio oficial de descarga de maquetas, y/o
 - al acceso oficial del Módulo de IA (GPT), según corresponda.



Responsabilidad de QR:

La **generación, impresión, colocación, resguardo y reposición** de los códigos QR corresponde a las **autoridades responsables del plantel** (dirección escolar o quien ésta designe), **únicamente en los centros donde aplique** y conforme a las orientaciones institucionales vigentes. La autoridad escolar deberá verificar que el enlace sea el oficial y se mantenga vigente.

d) Distribución física (cuando aplique)

- Entrega de ejemplares impresos como material de apoyo en capacitación o reuniones oficiales.
- Resguardo de ejemplares en dirección, biblioteca y/o área de orientación (si existe).
- Prioridad para contextos con conectividad limitada.

7.3.5 Uso institucional recomendado por actor

a) Plantel (dirección, docentes y personal de apoyo)

- Uso de la **Guía para Docentes y Directivos** en CTE, brigadas/comités y procesos de inducción.
- Uso del **Módulo de IA (GPT)** como consulta rápida para:
 - ubicar protocolos/formatos pertinentes,
 - validar pasos de actuación,
 - orientar la documentación requerida y la canalización.

b) Estudiantes

- Uso de la **Guía para Estudiantes** en tutoría y acciones preventivas.
- Uso del **Módulo de IA (GPT)** como canal de consulta orientativa, con lenguaje accesible, que promueva el reporte a un adulto responsable y la búsqueda de apoyos institucionales.

c) Familias

- Uso de la **Guía para Familias** en reuniones y escuelas para madres/padres.
- Uso del **Módulo de IA (GPT)** para comprender rutas institucionales, roles de la familia y pasos generales de acompañamiento, sin sustituir la comunicación formal con la escuela.

7.3.6 Integración con capacitación y acompañamiento

- **Inducción inicial:** presentación breve de las tres maquetas y del Módulo de IA como canal de consulta.
- **Uso en formación:** integración en talleres de convivencia y cultura de paz.
- **Refuerzo periódico:** recordatorios institucionales de rutas de consulta (repositorio, IA, QR donde aplique).
- **Acompañamiento:** designación de una persona responsable en el plantel para orientar a la comunidad sobre cómo ubicar información y formatos.

7.3.7 Reglas mínimas de resguardo, actualización y control de versiones

- **Control de versiones:** identificación visible de versión y fecha.
- **Repositorio único:** fuente oficial de consulta/descarga.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



- **Vigencia de enlaces:** el plantel debe verificar periódicamente que los QR y accesos a IA apunten a rutas oficiales.
- **Actualización coordinada:** cualquier cambio se emite institucionalmente con trazabilidad.

7.3.8 Evidencia mínima de distribución y uso (seguimiento institucional)

- registro de difusión en CTE (minuta/acuerdo),
- evidencia de socialización con familias (lista/circular),
- evidencia de colocación de QR **donde aplique** (fotografía simple o acta breve),
- y cuando aplique, registro de entrega física.



ANEXO 8. Glosario de términos clave.

Nota de uso: Este glosario establece **definiciones operativas únicas** para el Manual. Su finalidad es **evitar ambigüedades**, unificar criterios de actuación y facilitar el uso de protocolos, flujogramas y formatos. Cuando un término aparezca en el Manual o en los Paquetes Operativos, se entenderá conforme a las definiciones siguientes.

A

Acoso escolar (Bullying). Conducta de agresión o hostigamiento **intencional, reiterada** y sostenida en el tiempo, que ocurre entre estudiantes (o con participación de estudiantes) y se caracteriza por un **desequilibrio de poder** (físico, social, psicológico o digital). Puede manifestarse de forma física, verbal, relacional (exclusión, rumores) o digital. Implica afectación al bienestar, la dignidad o la seguridad de la persona afectada.

Acta circunstanciada. Documento institucional que registra hechos relevantes: fecha, hora, lugar, descripción objetiva del evento, personas involucradas, medidas adoptadas y responsables. Constituye evidencia para la trazabilidad y seguimiento del caso.

Ajustes razonables. Modificaciones y adaptaciones **necesarias, adecuadas y proporcionales** que se implementan para garantizar el acceso, participación, aprendizaje y permanencia de estudiantes con discapacidad o necesidades específicas, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la escuela.

Alerta (nivel de riesgo). Clasificación operativa que indica la prioridad de atención de un caso (p. ej., **bajo, medio, alto o crítico**), de acuerdo con la probabilidad y severidad del daño, urgencia, repetición y contexto.

Amenaza o pánico digital (SE-04). Situación generada o amplificada en entornos digitales (mensajería, redes sociales, plataformas) que incluye amenazas, difusión de rumores, cadenas de pánico, retos peligrosos, extorsión o mensajes de violencia que producen alarma y pueden detonar riesgo en el plantel o su entorno.

C

Canalización. Procedimiento formal mediante el cual la escuela deriva un caso a una instancia competente **interna** (orientación, tutoría, USAER/CAM, comité escolar) o **externa** (salud, DIF, protección civil, procuración de justicia), dejando evidencia mínima de la remisión y estableciendo seguimiento.

Confidencialidad. Obligación institucional de resguardar la información sensible de estudiantes, familias y personal, compartiéndola únicamente con quienes deban conocerla por función y competencia, y bajo el principio de **mínima divulgación necesaria**.

Conflicto escolar. Desacuerdo, tensión o diferencia entre integrantes de la comunidad escolar. No equivale por sí mismo a violencia. Su manejo prioriza el diálogo, mediación (cuando proceda), acuerdos y medidas formativas.

Conducta de riesgo. Comportamiento o situación que aumenta la probabilidad de daño físico, emocional, social o digital para una persona estudiante o para la comunidad escolar. Puede ser individual o colectiva, y requiere clasificación de riesgo y una ruta de atención.

Convivencia escolar. Conjunto de relaciones, normas, prácticas y valores que orientan la vida cotidiana en la escuela, basadas en respeto, inclusión, participación, corresponsabilidad, prevención de violencias y solución pacífica de conflictos, con el propósito de asegurar bienestar y condiciones para el aprendizaje.



Corresponsabilidad. Participación coordinada de escuela, familia, estudiantes y autoridades para prevenir, atender y dar seguimiento a situaciones que afecten la convivencia y la seguridad, asignando responsabilidades claras sin trasladar indebidamente cargas o culpas.

D

Dato personal. Información que identifica o puede identificar a una persona (nombre, domicilio, CURP, fotografía, datos de salud, discapacidad, etc.). Su tratamiento debe apegarse a reglas de protección de datos: finalidad, minimización, resguardo y acceso limitado.

Derivación / Referencia. Remisión específica de un caso hacia un servicio o autoridad determinada, con registro del motivo, destinatario, fecha y responsable.

Discriminación. Trato desigual, exclusión o restricción basada en características personales o sociales (discapacidad, género, origen, lengua, condición socioeconómica, apariencia, entre otras) que anula o limita el ejercicio de derechos, la participación o la permanencia en condiciones de igualdad.

E

Enfoque de derechos. Perspectiva que reconoce a niñas, niños y adolescentes como titulares de derechos. Toda actuación debe priorizar dignidad, no discriminación, protección integral, participación y el interés superior de la niñez.

Enfoque restaurativo. Modelo de intervención que promueve responsabilidad, reparación del daño, restitución de relaciones y acuerdos para prevenir la repetición. No sustituye medidas de protección o denuncia cuando existan hechos graves o posibles delitos.

Evidencia mínima. Registro indispensable para respaldar una actuación: descripción breve del hecho, fecha/hora, lugar, personas involucradas, medidas inmediatas, notificación y seguimiento.

Evento meteorológico/ambiental (PC-02). Contingencia derivada de condiciones naturales o ambientales (lluvia intensa, inundación, granizada, deslave, incendio, mala calidad del aire u otras) que afecta la seguridad, operación o movilidad escolar y requiere medidas de protección civil (resguardo, suspensión, retorno seguro).

F

Fauna peligrosa (FAU-01). Presencia o interacción con animales (silvestres o domésticos) que, por su especie, comportamiento, condición o contexto, representan riesgo de mordedura, ataque, envenenamiento, contagio o alteración grave de la seguridad en el plantel o intermediaciones.

Flujograma / Flujo de actuación. Representación gráfica de una secuencia operativa (qué hacer, en qué orden, por quién y con qué decisiones). En este Manual, los flujos forman parte de los **Anexos Operativos**.

I

Incidente. Hecho o situación que altera la convivencia, la seguridad o el bienestar escolar y requiere al menos contención básica y registro. Puede ser leve, moderado o grave según criterios de priorización.

Incidente crítico. Evento con riesgo alto o inmediato a la vida o integridad (autolesión, armas, abuso sexual, intrusión violenta, amenaza grave, lesión severa, crisis médica aguda). Implica activación urgente de protocolo y, cuando proceda, servicios de emergencia.

Incidente externo de alto riesgo (SE-03). Hecho ocurrido fuera del plantel (en el entorno comunitario o en trayectos) que representa amenaza inminente para la seguridad escolar (p. ej.,



violencia comunitaria, persecuciones, disturbios, balaceras, amenazas colectivas), y exige decisiones inmediatas de resguardo, suspensión o coordinación con autoridades.

Interés superior de la niñez. Criterio rector que obliga a priorizar el bienestar, protección y desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes en toda decisión escolar, por encima de conveniencias administrativas o presiones externas.

M

Medidas formativas. Acciones educativas proporcionales orientadas a promover aprendizaje socioemocional y convivencia (orientación, acuerdos, reparación simbólica/material, actividades reflexivas, mediación cuando proceda, compromisos). No son castigos humillantes ni sanciones arbitrarias.

Medidas de protección. Acciones inmediatas para prevenir daño o reducir riesgo (resguardo, separación precautoria, contención, canalización urgente, notificación a autoridad competente, preservación de evidencia), priorizando seguridad e integridad.

Mediación. Proceso guiado para que las partes dialoguen y construyan acuerdos. **No procede** cuando existe riesgo grave, violencia severa, posible delito, coerción o desequilibrio extremo de poder.

N

Negligencia. Omisión de cuidados básicos que expone a una niña/niño/adolescente a riesgo o daño (alimentación, salud, higiene, supervisión, protección). Requiere valoración y canalización conforme al protocolo aplicable.

Notificación. Comunicación formal a familia y/o autoridad educativa sobre un evento, medidas adoptadas y acuerdos. Debe quedar registrada para trazabilidad.

P

Prediagnóstico escolar. Valoración inicial **no clínica** realizada por personal escolar con fines operativos: identificar señales de alerta, clasificar riesgo y decidir ruta (medidas formativas, canalización o activación de protocolo).

Protección de datos. Conjunto de reglas para recolectar, usar, resguardar, transferir y eliminar datos personales, garantizando confidencialidad, minimización y acceso restringido.

Protocolo. Conjunto estandarizado de acciones y decisiones (qué hacer, quién lo hace, en qué orden y con qué formatos) ante una situación definida. Los protocolos operativos se detallan en los Paquetes Operativos/Anexos.

R

Registro institucional. Documento o formato oficial utilizado para dejar evidencia de detección, intervención, notificación y seguimiento (actas, reportes, formatos de derivación y seguimiento).

Reparación del daño. Acciones acordadas para reconocer impacto, restituir, reparar (material o simbólicamente) y reducir repetición, sin revictimizar.

Riesgo psicoemocional (SE-02). Condición o señales que sugieren posibilidad de daño emocional severo o autolesión (crisis aguda, ideación suicida, ansiedad severa, conducta autolesiva, entre otras) y que requiere contención inmediata, evaluación de riesgo y canalización prioritaria.

Ruta Única de Atención (FG-00). Secuencia común para toda actuación escolar: **detectar → clasificar → contener/proteger → activar protocolo → registrar → notificar/canalizar → dar seguimiento → cerrar.** Es el marco operativo rector del Manual.



PUEBLA
Gobierno del Estado
2 0 2 4 - 2 0 3 0

Educación
Secretaría de Educación Pública

POR **AMOR** A
PUEBLA

Pensar
en **Grande**



S

Seguimiento. Verificación periódica del cumplimiento de acuerdos, evolución del caso y condiciones de seguridad/bienestar, hasta el cierre formal.

Señales de alerta. Indicadores observables (conductuales, emocionales, físicos o digitales) que sugieren riesgo o afectación y ameritan registro y clasificación.

T

Trazabilidad documental. Capacidad de reconstruir decisiones y acciones mediante registros con fecha, responsables, acuerdos, evidencias y seguimiento.

V

Victimización / Revictimización. Daño derivado del hecho original / daño adicional causado por procedimientos inadecuados (exposición pública, interrogatorios repetidos, culpabilización, minimización). Debe evitarse mediante confidencialidad y rutas institucionales.

Cláusula de aplicación

Las definiciones del presente glosario aplican de manera transversal a todos los capítulos, protocolos, flujogramas y formatos del Manual, y se consideran de referencia obligatoria para interpretar y ejecutar las rutas de actuación.



ANEXO 9. Directorio de apoyo institucional

Propósito del anexo

Facilitar la **canalización inmediata** y adecuada de casos relacionados con convivencia escolar, acoso, riesgo psicoemocional, seguridad y emergencias, conforme a los protocolos del Manual. Este directorio orienta **a quién contactar, cuándo y para qué**, sin sustituir los procedimientos institucionales.

A. Situaciones de acoso escolar, convivencia y discriminación

¿Cuándo contactar?	Instancia	Teléfono / Contacto	Uso operativo
Acoso escolar reiterado, conflictos no resueltos, discriminación	Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla	☎ 222 229 6900 ✉ atencionciudadana.se@seppue.gob.mx	Orientación, acompañamiento institucional y canalización
Vulneración de derechos, trato discriminatorio	CDH Puebla	☎ 222 309 4700 ✉ informes@cdhpuebla.org.mx	Quejas y acompañamiento en derechos humanos
Necesidad de protección integral NNA	SIPINNA Puebla	☎ 222 229 5263	Coordinación de acciones interinstitucionales

B. Riesgo psicoemocional, crisis y protección a NNA

¿Cuándo contactar?	Instancia	Teléfono / Contacto	Uso operativo
Crisis emocional, ideación suicida, autolesión	Línea de la Vida	☎ 800 911 2000	Atención psicológica inmediata 24/7
Sospecha de negligencia, maltrato o riesgo familiar	DIF Estatal Puebla – Procuraduría de Protección NNA	☎ 222 295 1712	Protección, trabajo social y medidas urgentes
Apoyo psicosocial complementario	Clínicas DIF – prevención del maltrato	☎ 222 229 5237 / 5270	Atención y canalización especializada

C. Violencia grave, delitos y situaciones de alto riesgo

¿Cuándo contactar?	Instancia	Teléfono / Contacto	Uso operativo
Hechos que pueden constituir delito (violencia grave, abuso, amenazas)	Fiscalía General del Estado de Puebla	☎ 222 211 7800	Denuncia y actuación legal
Denuncia anónima de riesgo o delito	Denuncia Ciudadana	☎ 089	Canal seguro y confidencial
Riesgo inmediato o amenaza activa	Emergencias	☎ 911	Respuesta inmediata

D. Emergencias médicas, protección civil y eventos ambientales

¿Cuándo contactar?	Instancia	Teléfono / Contacto	Uso operativo
Lesiones, crisis médicas, traslados urgentes	SUMA – Urgencias Médicas	☎ 222 232 8080	Atención prehospitalaria
Desastres naturales, evacuación, resguardo	Protección Civil Estatal	☎ 911 (canal integrado)	Coordinación de emergencia
Atención prehospitalaria complementaria	Cruz Roja Puebla	☎ 222 213 7700	Atención inmediata



E. Atención a víctimas

¿Cuándo contactar?	Instancia	Teléfono Contacto	/	Uso operativo	
Apoyo integral a víctimas de violencia o delito	Centro de Atención a Víctimas (Puebla)	☎ 222 240 5888		Orientación, acompañamiento y canalización	y

Nota de uso institucional

- Este directorio **no sustituye** la Ruta Única de Atención ni los protocolos del Manual.
- La **escuela conserva la responsabilidad** de registrar, notificar y dar seguimiento conforme a los Paquetes Operativos.
- Ante **riesgo inmediato**, se deberá **priorizar**



ANEXO 10

Matriz RACI de corresponsabilidad por tipo de incidente

Propósito: clarificar responsabilidades por **fase** y por **tipo de incidente**, evitando duplicidades y ambigüedades.

Leyenda RACI: R = Responsable de ejecutar; A = Autoriza/coordina institucionalmente; C = Consultado; I = Informado.

Tipo de incidente / fase	Docente	Directivo	Orientación / Apoyo psicoeducativo	Brigada Convivencia	Familia/Tutor	Supervisión/ Autoridad educativa
Prevención y formación	R	A	R/C	R/C	C	I
Detección / identificación inicial	R	A	C	C	C/I	I
Registro inicial (formato/bitácora)	R	A	C	C	I	I
Activación institucional del protocolo	I	A	C	C	I	I/C (según caso)
Contención inicial y resguardo	R	A	R/C	C	I	I
Canalización interna (orientación/media ción)	C	A	R	C	C	I
Canalización externa (DIF, salud, PC, Fiscalía, etc.)	I	A	C	C	C	I/C
Comunicación oficial con familia	C	A	C	I	R (cooperación)	I
Seguimiento y cierre (acuerdos/medidas formativas)	R/C	A	R/C	C	C	I
Evidencias y resguardo documental	R	A	C	I	I	I