

Universidad  
**Externado**  
de Colombia



PROCOLO DE  
**ATENCIÓN**

EN CASOS DE  
VIOLENCIA Y ACOSO

EN LA UNIVERSIDAD  
EXTERNADO DE COLOMBIA



1. **Descripción General**
2. **Objetivos**
  - 2.1 Objetivo General
  - 2.2 Objetivos específicos orientados a la prevención
  - 2.3 Objetivos específicos orientados a la intervención
3. **Lineamientos principales para la atención en casos de violencia y/acoso**

**Ruta de Atención en casos de violencia o acoso**

Paso 1. Denuncia de posible situación de violencia o acoso.

Paso 2. Recepción en Bienestar de la denuncia o queja

Paso 3. Análisis de la situación

Paso 4. Remisión a las áreas de apoyo de la Universidad

Paso 5. Direccionamiento a entidades externas

Paso 6. Seguimiento a las acciones emprendidas

Paso 7. Cierre del caso

Paso 8. Acciones orientadas a la prevención

**Referencias**

# 1 Descripción General

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Organización Mundial de la Salud define violencia como: “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OMS, 2003 p. 3). De acuerdo con la misma Organización, es esencial comprender la violencia desde sus múltiples modos de manifestación, las cuales se vinculan con la naturaleza física, sexual o psíquica de los actos violentos.

Teniendo en cuenta la gran diversidad de manifestaciones implícitas y explícitas de violencia que se pueden presentar en las interacciones cotidianas entre seres humanos, en la Universidad Externado de Colombia el presente protocolo y la ruta de acción se hará exclusivamente en los casos de acoso y en los tipos de violencia que cumplan con las descripciones consignadas en las siguientes definiciones:

1. **Acoso:** acciones físicas o psicológicas, con pretensión de hacer daño y repetidas en el tiempo, que se dirigen a una persona que no puede defenderse, sufriendo exclusión y soledad. Estas agresiones sistemáticas pueden ser ejercidas por un individuo o por un grupo de personas, vinculados a la comunidad universitaria. (Urra, 2017). También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno. (Art. 2 ley 1620 de 2013)
2. **Hostigamiento por raza, etnia, identidad de género y orientaciones sexuales no normativas:** referida a la exposición de personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios o a los sectores LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales), hijos e hijas de familias homoparentales, estudiantes con una condición socioeconómica particular o que manifiestan características o actitudes comportamentales no normativas como estereotipos de belleza, creencias religiosas, tendencias o prácticas socioculturales, a situaciones o ambientes de agresiones físicas, psicológicas o simbólicas, que invalidan su identidad y afectan su formación y realización. (Comité Distrital de Convivencia Escolar, 2016)

3. **Discriminación:** el que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación. (Artículo 134ª de la Ley 1752 de 2015)
4. **Violencia basada en el género:** “aquellas prácticas (acciones o conductas) que buscan atentar contra la integridad de una persona, sin importar el nivel de afectación o gravedad, sustentadas en la idea de su pertenencia a un género (mujeres u hombres) o por no cumplir lo que se espera de este en el plano de lo social” (Comité Distrital de Convivencia Escolar) (p. 140)
5. **Violencia sexual:** se define como “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona”. (Resolución 459 de 2012, OMS glosario numeral 1.1).
6. **Abuso sexual:** está relacionado con las circunstancias que ubican al agresor en una situación de superioridad o ventajosa frente a la víctima. Las circunstancias de superioridad pueden ser por relaciones de autoridad o poder, edad, incapacidad física o psicológica de la víctima entre otras. (Resolución 459 de 2012, numeral 1)
7. **Violencia contra la mujer:** “Por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado”. (Ley 1257 de 2008, artículo 2). Se establecen además tipologías de daño en el que se contemplan: el daño psicológico, el daño o sufrimiento físico, el daño o sufrimiento sexual y el daño patrimonial.
8. **Acoso Virtual o Ciber acoso:** es definido por el MEN (2011) como “el hostigamiento a través de redes sociales o medios virtuales como por ejemplo mensajes de texto, correos electrónicos, la publicación de fotos o imágenes con el fin de humillar o maltratar a otro, mensajes degradantes, burlas, insultos, chismes, ofensivos, amenazas, creación de grupos para agredir o burlarse de una persona” (P.3)

## 2 Objetivos del Protocolo

### 2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

#### **2.1 Objetivo general:**

Promover la sana convivencia en la comunidad externadista y la apropiación de los valores institucionales como el respeto por la diferencia, la tolerancia, la equidad, el compromiso con la ética, el sentido de la responsabilidad, la solidaridad y el pensamiento crítico, por medio de un protocolo para la intervención y prevención en casos de acoso y de las diversas formas de violencia presentadas en la institución.

#### **2.2 Objetivos específicos orientados a la prevención:**

- \* Visibilizar las diferentes formas de violencia y acoso que se pueden presentar en las comunidades universitarias.
- \* Favorecer dinámicas de relación entre los miembros de la comunidad universitaria basadas en el respeto por la diferencia, la comunicación asertiva y la solidaridad humana.
- \* Implementar estrategias de prevención de las violencias y del acoso en el contexto universitario.
- \* Promover en la comunidad la disposición para denunciar los casos de violencia y acoso, de modo que se activen las rutas pertinentes en tiempos oportunos.

#### **2.3 Objetivos específicos orientados a la intervención:**

- \* Definir la ruta de atención en los diferentes casos de violencia y acoso en el contexto universitario.
- \* Reducir el impacto que generan los casos de acoso y violencia sobre las víctimas.
- \* Informar a los estudiantes y a la comunidad universitaria en general sobre los

procedimientos legales y disciplinarios al denunciar algún tipo de violencia y sus posibles implicaciones para los involucrados.

- \* Socializar la ruta y el protocolo de atención en casos de violencia y acoso en la comunidad externadista.
- \* Favorecer el acceso a servicios de atención pertinentes según el caso y propender por el respecto de la dignidad humana y de los derechos de las víctimas.

## 3 Lineamientos generales

### 3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO Y/O VIOLENCIA EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Todas las acciones y decisiones que se realicen en la aplicación del presente protocolo tendrán en cuenta los siguientes principios:

1. Durante todo el proceso se debe mantener la confidencialidad tanto de los datos personales de la víctima y de igual forma, de la información sobre los hechos.
2. Proporcionar información que sea pertinente para el manejo de la situación y/o que sea requerida por la víctima y por las demás personas que intervienen en el caso.
3. Activar la ruta de atención en tiempo oportuno.
4. Respetar la disposición de la víctima de emprender acciones legales en contra del presunto o presuntos agresores y/o de confrontarse con el mismo.
5. Definir y evaluar las intervenciones y etapas de la ruta de atención, de modo que se evite la *revictimización*. Para tal fin, es indispensable conocer el contexto en el que se configuró la situación de acoso, incluyendo factores socioeconómicos, políticos, culturales, físicos, psicológicos tanto de las víctimas como los posibles responsables.
6. Al recibir la denuncia se debe mantener el principio de la buena fe, evitando cuestionar, solicitar pruebas, culpabilizar, minimizar, emitir juicios o indagar sobre aspectos impertinentes o denigrantes de la experiencia vivida que puedan tener como consecuencia la desmotivación de la víctima a denunciar o la legitimación de los diferentes modos de violencia.
7. Se debe asegurar la idoneidad de las personas que tengan la función de

recibir las denuncias y activar la ruta. Así mismo, deben conocer con detalle el protocolo y mantener una postura auto-reflexiva y crítica sobre los juicios, creencias y hechos que promueven las violencias en el entorno académico.

8. Es de aclarar que las acciones que se ejecuten dentro de la ruta de atención frente a las denuncias de acoso, en ningún momento sustituyen los mecanismos legales y de salud que se deban activar de acuerdo con la legislación colombiana y el Reglamento Orgánico de la Universidad.

## Ruta de atención en casos de violencia o acoso

### RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA O ACOSO



## 1 Paso 1

### Denuncia de la posible situación de violencia o acoso

La denuncia se puede realizar por los siguientes medios:

- Virtual por medio del correo institucional [cuentame@uexternado.edu.co](mailto:cuentame@uexternado.edu.co)
- Presencial, en el Departamento de Bienestar Universitario
- Comité de Convivencia Laboral, para el caso de los empleados.

Personas que pueden denunciar y/o notificar un caso de violencia y/o acoso:

- Víctima.
- Tercero autorizado por la víctima.
- Persona que conozca la situación, aunque no cuente con la autorización de la víctima.

## 2 Paso 2

### Recepción en Bienestar Universitario de la denuncia o queja

En el caso de tratarse de una situación relacionada con empleados o docentes de la Universidad se remitirá la correspondiente queja al Comité de Convivencia Laboral de la Universidad.

Se procurará que el caso sea recibido por un solo miembro del equipo quien se encargará, en lo posible, de reducir el número de procedimientos que impliquen que la persona afectada tenga que relatar nuevamente su historia.

## 3 Paso 3 Análisis de la situación

Este análisis de los elementos y actores involucrados permite definir las expectativas de la víctima y los límites de competencia de la Universidad ante los casos de violencia y acoso que se puedan presentar. Se revisan los siguientes elementos:

- Identificar las posibles personas involucradas en la situación que hacen parte de la comunidad externadista:

- Estudiantes
- Docentes
- Personal administrativo
- Contratistas
- Personal no vinculado directamente con la Universidad pero que hace parte de la comunidad universitaria: Familias, egresados, personal de las entidades contratistas.

*Nota: Si ocurriesen situaciones de violencia dentro de las instalaciones de la Universidad sin que los involucrados tengan alguna vinculación con la misma, el personal de seguridad realizará la respectiva remisión a las autoridades competentes.*

- Identificar el contexto en el que se presenta la situación (cualquier contexto en el que todos los implicados tengan alguna vinculación o relación con la Universidad Externado de Colombia).

*Nota: En caso de que sólo la víctima esté vinculada con la Universidad, se le brindará apoyo psicosocial y jurídico si lo solicita. Por el contrario, si el victimario es quien pertenece a la comunidad universitaria y la víctima no hace parte de la misma, las medidas que tome la Universidad estarán sujetas a los resultados de procesos judiciales.*

## 4 Paso 4 Remisión a las áreas de apoyo de la Universidad

Con el análisis de la situación, el equipo de Bienestar define las acciones que se deben tomar para dar respuesta a las expectativas de la víctima. Se definen también, los responsables de ejecutar dichas acciones que pueden ser:

- Orientación psicológica: por parte del equipo de Bienestar o el servicio médico de la Universidad.
- Asesoría jurídica: si la víctima desea tomar acciones legales en su caso.
- Seguridad: para dar recomendaciones a la víctima en cuanto a medidas de protección inmediata.
- Comité de Convivencia Laboral: para el caso de empleados de la Universidad.

En caso de que la denuncia involucre a estudiantes de la Universidad como agresores, la Dirección de Bienestar Universitario realizará una primera intervención con el o los presuntos agresores con el fin de que dichas acciones contra la víctima finalicen y si es el caso, se remita a proceso disciplinario a la respectiva Facultad.

## 5 Paso 5 Direccionamiento a entidades externas

Este paso se puede desarrollar de manera simultánea con el anterior. Con el fin de garantizar la coherencia del protocolo con el marco legal colombiano, la filosofía

institucional y las características específicas de la comunidad Externadista, las personas afectadas pueden ser direccionadas de la siguiente manera:

- **Sector salud:** En caso de violencia sexual se debe remitir al servicio de urgencias para atención médica integral, procurando que esta sea recibida dentro de las 72 horas posteriores al evento ocurrido. Así mismo, se suministrará información a la persona afectada acerca de otras instituciones privadas del sector salud a las que pueda acudir en caso de que lo requiera.

- **Reportes obligatorios.**

Si la persona víctima es menor de edad, se le debe explicar que la Universidad tiene la obligación de notificar el evento al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y familia.

Si se evidencia que la situación de acoso o de violencia pone en riesgo la integridad de la persona que sufre el acoso (menor o mayor de edad), la Universidad deberá informar a las autoridades competentes.

Si el reporte se refiere a situaciones de violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar o violencia sexual, es de obligatoriedad realizar la notificación a las autoridades correspondientes. Las denuncias de violencia sexual se pueden realizar en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (CAIVAS), Centros de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV), Unidades de Reacción Inmediata (URI), Salas de Atención al Usuario (SAU) o acudir a las oficinas de quejas y contravenciones de la Policía o Estaciones de Policía y SIJIN, además de las Comisarías de Familia. Si la persona desiste de la remisión al servicio médico se le explicarán los riesgos para su salud física y mental.

- **Sector social-comunitario:**

Instituciones públicas o privadas que presentan diferentes servicios de asesoría, orientación y acompañamiento a personas que han sufrido de situaciones de acoso. Estas instituciones incluyen entre otras:

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF

Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en Bogotá D.C Centros

Comunitarios Población LGTBI

Línea 155: Orientación a mujeres víctimas de violencia

Línea púrpura Distrital 018000 112137

REDEPAZ

Personería Local

Defensoría del Pueblo

## Paso 6 Seguimiento de las acciones emprendidas

Se realiza después de la activación la ruta de intervención con los siguientes propósitos:

- Verificar el cumplimiento de las medidas preventivas para la no repetición de los hechos de violencia y/o acoso que se establecieron en la primera atención.
- Evaluar los resultados parciales o totales obtenidos a partir del direccionamiento a los diferentes sectores.
- Activar alguna de las instancias del sector salud, judicial o comunitario al que no se haya acudido previamente.

## Paso 7 Cierre del caso

Se tomará la decisión de cerrar el caso en las siguientes situaciones:

- Cuando todas las áreas de apoyo interno y/o externo activadas hayan completado sus procesos.
- Cuando la víctima tome la decisión de retirar la queja y no continuar con el proceso. Esto no aplica para menores de edad.
- Cuando las instancias pertinentes (Rectoría, Consejo de Facultad, Comité de Convivencia Laboral) hayan tomado decisiones y acciones sobre el caso.
- Cuando los involucrados dejen de pertenecer a la comunidad externadista.

## 8 Paso 6

### Acciones orientadas a la prevención

**Acciones de Difusión:** Acciones orientadas a dar conocer a los miembros de la Comunidad Externadista el protocolo de prevención e intervención, así como la ruta de atención en los casos de violencia y acoso.

**Acciones de Sensibilización:** Orientadas a sensibilizar a la comunidad universitaria en relación con las diferentes formas de violencia, que contribuyan a transformar dinámicas relacionales, así como a cuestionar estereotipos de *etnia, identidad de género y orientaciones sexuales no normativas*. Igualmente, estas acciones promueven la transformación cultural necesaria para erradicar las formas veladas y no veladas de violencia.

**Acciones para Visibilizar:** Pretenden identificar diferentes mecanismos sutiles y/o explícitos de violencia y establecer la dinámica del acoso (Roles de la víctima, victimario y observadores). Así mismo, se busca establecer efectos de las diferentes formas de acoso para las personas involucradas y para la comunidad universitaria en diferentes niveles (físico, académico, psicológico, social y económico)

Con el fin de dar cumplimiento a las tres categorías de acciones mencionadas, se plantean las siguientes estrategias:

- Contar con un grupo asesor que definirá la Rectoría, el cual apoya la evaluación y seguimiento de la pertinencia y de los resultados del protocolo.
- Evaluación de la eficacia y pertinencia de las acciones tomadas a partir de las denuncias de acoso o violencia en la comunidad externadista.
- Realización de campañas o acciones que prevengan la ocurrencia de los fenómenos asociados con violencias y acoso en la comunidad universitaria.

#### Temas de promoción y prevención para abordar en programas y campañas:

- Formas implícitas de violencia en la comunidad universitaria (violencias indirectas)
- Comunicación asertiva

- Violencia en relaciones de pareja
- Enfoque colaborativo en el trabajo en equipo
- Reconocimiento de dinámicas familiares y elementos culturales que promueven la violencia

De acuerdo con los elementos presentados a lo largo del documento, se considera que el equipo del Departamento de Bienestar Universitario lidera y articula las actividades que desarrollen diferentes áreas al activar la ruta de atención y hacer seguimiento a sus resultados. Dicha articulación se representa en el siguiente esquema:





## REFERENCIAS

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 459 de 2012.

Urra, M. (2017) Bullying, acoso escolar. Definición, roles, prevalencia y propuestas de actuación. Obtenido de [osf.io/preprints/socarxiv/fxsy3](https://osf.io/preprints/socarxiv/fxsy3). DOI: 10.17605/OSF.IO/FXSY3

OMS (2003). Informe Mundial sobre la violencia y la salud

Ministerio de Educación Nacional. Guía de Promoción de Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos y prevención, identificación y atención acoso escolar

Ministerio de Educación Nacional. Enfoque e identidades de género para los lineamientos política de educación superior inclusiva

Comité Distrital de Convivencia Escolar (2016). Directorio de protocolos de atención integral para la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos.



Universidad  
**Externado**  
de Colombia

Calle 12 n.º 1-17 este. Bogotá, D. C., Colombia  
PBX 341 9900, 342 0288, 342 5264 y 282 6066

**DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y PROMOCIÓN UNIVERSITARIA**

Centro de Información y Soluciones Externadista (CISE)

Carrera 5.ª este n.º 12B -54, edificio H, piso 1,

PBX 341 9900, exts. 4301 a la 4309

[informacion@uexternado.edu.co](mailto:informacion@uexternado.edu.co)

**Línea gratuita para todo el país: 01 8000 91 9281**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

[www.uexternado.edu.co](http://www.uexternado.edu.co)