PROTOCOLO PARA LA ACTIVACIÓN DE RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE BULLYING

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación

Contenido

1. PRESENTACIÓN 3
2. MARCO NORMATIVO 4
2.1. Normativa institucional 4
2.2. Normativa nacional 4
2.3. Instrumentos internacionales 5
3. OBJETIVOS 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. PRINCIPIOS 6
5. DEFINICIONES 7
6. COMPONENTES PSICOSOCIALES Y EDUCATIVOS 8
6.1. Componente Psicosocial. 8
6.2 Componente Educativo 9
7. RUTAS DE ATENCIÓN Y REDES DE APOYO 10
8. LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN 12
9. ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL PROTOCOLO DE BULLYING 12

1. PRESENTACIÓN

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en cumplimiento de su misión formativa y su compromiso con el bienestar integral de la comunidad universitaria, adopta el presente protocolo como instrumento orientador para la prevención, atención, intervención y sanción de las conductas asociadas al bullying o acoso en el entorno universitario.

Este documento responde a la necesidad de garantizar ambientes seguros, respetuosos e incluidos, donde prevalezcan la dignidad humana, la convivencia pacífica y el respeto por la diferencia, reconociendo que las dinámicas de violencia afectan no solo a las víctimas, sino al tejido social institucional.

El bullying en entornos universitarios no es un fenómeno aislado ni menor, sino una problemática estructural que impacta la salud mental, el rendimiento académico y la permanencia estudiantil.

El acoso, en cualquiera de sus manifestaciones, constituye una vulneración directa a la dignidad humana y a los derechos fundamentales, afectando no solo a la víctima, sino al clima institucional ya la confianza en la universidad como espacio seguro.
Por tanto, este protocolo no se limita a una acción reactiva, sino que establece una respuesta integral: preventiva, pedagógica, disciplinaria y legal.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. Normativa institucional

- Acuerdo No. 051 de 2019 – Estatuto Estudiantil UFPSO: Por el cual se compilan los Acuerdos que conforman el Estatuto Estudiantil de la Universidad Francisco de Paula Santander

Capítulo VII: Sanciones Académicas y Disciplinarias.

Artículos 53 al 56, donde se establece el régimen sancionatorio aplicable a conductas que vulneren la convivencia, la moral, la integridad y la disciplina institucional.

2.2. Normativa nacional

- Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, y 67): Consagran la dignidad humana, la igualdad y el derecho a la educación en ambientes seguros, principios que el bullying vulnera directamente. Además, obliga al Estado ya las instituciones a proteger a las personas frente a cualquier forma de violencia o discriminación.
- Ley 1620 de 2013 (Sistema Nacional de Convivencia Escolar – referente aplicable a educación superior): Establece mecanismos de prevención, atención y seguimiento de la violencia y el acoso, siendo referente aplicable a la educación superior.
Promueve la formación en convivencia, derechos humanos y resolución pacífica de conflictos, ejes clave para prevenir el bullying.

- Ley 1482 de 2011 (actos de discriminación): Sanciona conductas que vulneran derechos por razones de discriminación, muchas de las cuales se materializan en prácticas de bullying.
Reconoce el hostigamiento como delito cuando se basa en condiciones de identidad, origen o características personales.

- Ley 599 DE 2000"Por la cual se expide el Código Penal.” Capítulo IX: De los actos de discriminación.
Artículos 134ª. 134B y 134C, donde se establecen actos de discriminación, hostigamiento y sus circunstancias de agravaciones punitivas.

- Sentencia T-478 de 2015: Establece la obligación institucional de prevenir, atender y sancionar el acoso en entornos educativos. Porque la Corte Constitucional ha reconocido el bullying como una vulneración de derechos fundamentales, especialmente la dignidad, la educación y el libre desarrollo de la personalidad.

2.3. Instrumentos internacionales

Declaración Universal de los Derechos Humanos: Establecen estándares universales de protección de los derechos humanos, como la dignidad, la integridad y la igualdad, que son directamente vulnerados en situaciones de bullying.

Convención Americana sobre Derechos Humanos: Obliga al Estado y a las instituciones educativas a prevenir, atender y sancionar toda forma de violencia, sirviendo como marco de referencia para fortalecer la legitimidad y el enfoque de derechos del protocolo institucional.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Establecer lineamientos institucionales integrales para la prevención, identificación, atención, seguimiento y sanción de las situaciones de bullying en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, garantizando la protección de los derechos fundamentales, la convivencia pacífica y el bienestar de la comunidad universitaria.

3.2. Objetivos Específicos

- Prevenir la ocurrencia de conductas de bullying mediante estrategias pedagógicas, psicosociales y comunicativas que promuevan el respeto, la inclusión y la cultura de paz.

- Identificar y detectar oportunamente situaciones de acoso en sus diferentes manifestaciones (físicas, verbales, psicológicas y digitales), a través de canales institucionales accesibles y confiables.

- Brindar atención integral a las personas involucradas, garantizando acompañamiento psicosocial, enfoque diferencial y medidas de protección que eviten la revictimización.

- Establecer una ruta clara de actuación institucional que permita la gestión adecuada de los casos, desde su informe hasta su cierre, articulando instancias académicas, administrativas y externas.

- Aplicar el régimen disciplinario institucional conforme al Acuerdo 051 de 2019, asegurando el debido proceso y la proporcionalidad de las sanciones.

- Acciones particulares con las autoridades competentes cuando las conductas de bullying constituyen posibles delitos, garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- Fortalecer la cultura institucional de convivencia mediante procesos formativos que desarrollen habilidades socioemocionales y promuevan la corresponsabilidad.

4. PRINCIPIOS

- Principio Dignidad humana: Reconocimiento del valor intrínseco de cada persona.
- Principio Debido proceso: Garantía de defensa, contradicción y legalidad.
- Principio de confidencialidad: Desde Bienestar Universitario se protegerá la identidad e información de las personas víctimas, bajo el reconocimiento que estas conductas afectan su esfera personal, social y laboral, entre otras. En ese orden, los/as estudiantes, asesores/as y demás personal administrativo que conozca de estas conductas, deberá actuar con estricta reserva y diligencia, para garantizar los derechos de las personas afectadas.
- Principio de Gratuidad: Bienestar Universitario presta servicios de acompañamiento gratuitos en favor de las personas beneficiadas que se definen la Ley y los reglamentos internos.
- Principio Igualdad real y efectiva: Bienestar Universitario, garantiza que todas las personas, accedan efectivamente a los servicios de esta dependencia. Esto implica reconocer y superar barreras económicas, sociales o culturales.
- Principio de no discriminación: Ninguna persona será objeto de trato excluyente, o desfavorable por razones de género, sexo, orientación sexual, discapacidad, condición socio económica u otros factores.
- Principio de no revictimización: Las personas que intervengan en la atención, no emitirán juicios, opiniones o consejos. Tampoco reproducirán estigmas, prejuicios o estereotipos sobre las víctimas y sus casos.
Durante la atención, no se deberá exponer a la víctima a contar en repetidas ocasiones la situación vivida, ni se debe indagar por asuntos de su vida intimas sin que la misma sea información relevante para la atención. Se debe evitar cualquier acto u omisión que minimice lo sucedido, o forzar a la víctima a denunciar y hacer actuaciones jurídicas contra su voluntad.
- Principio de atención integral e interseccional: Bienestar Universitario garantiza que sus actuaciones respondan de manera integral a las múltiples dimensiones de las víctimas.
- Principio de coordinación: Se ejercen acciones coordinadas y articuladas con otras dependencias de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, así como con entidades externas que dentro de su misionalidad; esto con el fin de garantizar una atención integral.
- Principio de Progresividad: Es obligación del Estado garantizar la continuidad en la garantía, reconocimiento y ejercicio de los Derechos Humanos y prohibir el retroceso en esta materia.

- Enfoque diferencial: Atención según condiciones de género, diversidad, discapacidad y contexto.
- Principio de corresponsabilidad: Implica que la convivencia universitaria no es responsabilidad exclusiva de Bienestar, sino un compromiso compartido entre todos los actores institucionales. Por esto, se debe activar redes internas: docentes, directivos, coordinadores de programa, administrativos y líderes estudiantiles y construir entornos protectores, cada aula, dependencia y espacio universitario debe ser un escenario de cuidado colectivo.
- Principio de Prevención: Es el eje estratégico de Bienestar Universitario, entendida no como una acción puntual, sino como un proceso continuo, formativo y transformador. Este principio busca anticiparse a las situaciones de bullying, reduciendo su aparición y su impacto

5. DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de este protocolo, y garantizar la atención integral a las víctimas de VBG, se adoptarán como referencias las siguientes definiciones.

• **Bullying (acoso)**: Conducta sistemática y reiterada de agresión física, verbal, psicológica o social, caracterizada por un desequilibrio de poder.
• **Ciberbullying**: Manifestación del acoso a través de medios digitales o redes sociales.
• **Violencia universitaria**: Toda acción u omisión que afecta la dignidad, integridad o bienestar de un miembro de la comunidad académica.
• **Daño psicológico**: Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.
• **Daño o sufrimiento físico**: Se define como el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.
• Acción sin daño: Busca que las políticas, proyectos, planes y programas institucionales se desarrollen sin causar daños o impacto negativo a las personas usuarias.
• Atención incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad.
• Discriminación: Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los Derechos Humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.
• **Interseccionalidad**: Este enfoque permite visibilizar las particularidades de la discriminación que sufren grupos que históricamente han sido discriminados por más de

uno de los motivos establecidos en tratados de Derechos Humanos (sexo, género, etnicidad, condición económica y discapacidad, entre otros). La discriminación acumulativa afecta a las personas de manera especial y concreta, por esto es necesario un trato particular y adecuado y la adopción de medidas específicas para combatirla.
• **Enfoque diferencial**: el enfoque diferencial implica reconocer que no todos los estudiantes viven, interpretan ni enfrentan el bullying de la misma manera, debido a sus condiciones personales, sociales y culturales. Por tanto, la atención no puede ser homogénea ni estandarizada.

6. COMPONENTES PSICOSOCIALES Y EDUCATIVOS

Este componente constituye el eje de atención directa a las personas involucradas en situaciones de bullying, orientado a proteger la salud mental, restaurar el bienestar emocional y prevenir la escalada del conflicto.

6.1. Componente Psicosocial.

a. Atención inmediata por el área de psicología

Implica la activación oportuna de atención profesional una vez que se conoce el caso, priorizando la protección de la víctima.
Acciones clave:

- Recepción del caso con escucha activa y contención emocional.
- Generación de un espacio seguro, confidencial y libre de juicio.
- Primera intervención en crisis, si la situación lo requiere.
- Orientación inicial sobre rutas institucionales y derechos desde el área jurídica.

b. Evaluación del impacto emocional y nivel de riesgo

Consiste en un análisis clínico y psicosocial para determinar la gravedad del caso y orientar la intervención.

Aspectos a valorar:
- Estado emocional (ansiedad, depresión, miedo, aislamiento).
- Riesgos asociados (autolesiones, ideación suicida, consumo de sustancias).
- Frecuencia e intensidad del acoso.
- Relación víctima–agresor (asimetría de poder).
- Contexto social y red de apoyo.

c. Intervención individual y/o grupal

Busca transformar la situación a través de procesos terapéuticos y educativos.

- Intervención con la víctima:
- Fortalecimiento de la autoestima y habilidades de afrontamiento.
- Estrategias para manejo emocional y resiliencia.
- Reconstrucción de la confianza en el entorno universitario.

Intervención con el agresor:
- Reconocimiento del daño causado.
- Trabajo en empatía y regulación emocional.
- Reestructuración de conductas y patrones de violencia.

Intervención grupal (si aplica):
- Mediación psicosocial.
- Talleres de convivencia.
- Espacios restaurativos.

d. Acompañamiento con enfoque restaurativo

Va más allá de la sanción, promoviendo la reparación del daño y la reconstrucción de relaciones.

- Responsabilización del agresor.
- Participación voluntaria de las partes (cuando sea viable).
- Búsqueda de acuerdos restaurativos.
- Seguimiento del cumplimiento de compromisos.

6.2 Componente Educativo

Este componente se orienta a la prevención estructural del bullying, mediante procesos formativos que inciden en la cultura institucional.

a. Estrategias pedagógicas de convivencia

Integración de la convivencia como eje transversal en la formación universitaria.
- Inclusión de temas de convivencia en asignaturas.
- Metodologías participativas (debates, estudios de caso, aprendizaje basado en problemas).
- Espacios de reflexión en aula.

b. Campañas institucionales de sensibilización

Acciones comunicativas que buscan generar conciencia colectiva.
- Uso de redes sociales, medios institucionales y espacios físicos.
- Narrativas cercanas, humanas y preventivas.
- Mensajes claros sobre consecuencias del bullying.

c. Formación en habilidades socioemocionales

- Desarrollo de competencias clave para la convivencia.
- Habilidades a fortalecer: Empatía, comunicación asertiva, manejo de emociones, resolución de conflictos, toma de decisiones responsables

d. Promoción de la cultura del respeto y la inclusión

Busca consolidar un entorno universitario donde la diferencia sea valorada y protegida.

- Programas de inclusión y diversidad.
- Espacios seguros para poblaciones vulnerables.
- Reconocimiento de buenas prácticas de convivencia.

La articulación entre los componentes psicosociales y el educativo permite, no solo se atienda situaciones de bullying, sino que incida en su prevención estructural, consolidando una universidad que forma integralmente, protege a su comunidad y transforma conflictos en procesos de aprendizaje social.

7. RUTAS DE ATENCIÓN Y REDES DE APOYO

Ruta de Atención Institucional

Fase I: Identificación y reporte

La activación de la ruta inicia con la recepción de la denuncia, reporte o identificación de una posible situación de bullying. Este reporte podrá realizarse por: Estudiantes, docentes, personal administrativo, testigos de la situación, o canales institucionales de atención.
El caso podrá ser presentado de forma presencial, por medio de los canales institucionales establecidos o a través de los mecanismos de atención dispuestos por el Departamento de Bienestar Universitario.

Fase II: Registro y análisis

Una vez recibido el reporte, el profesional responsable de Bienestar Universitario procederá a:

- Registrar formalmente la situación en el sistema o formato institucional correspondiente.
- Realizar una valoración inicial del caso por parte del área de psicología y el área jurídica, identificando la naturaleza de la situación, los actores involucrados y el nivel de riesgo o afectación para la persona que reporta.

Esta etapa busca determinar si la situación corresponde a un caso de bullying o si requiere la activación de otras rutas institucionales.

Fase III: Valoración

Cuando se determine la existencia de indicios de bullying, Bienestar Universitario activará la ruta institucional y clasificará la gravedad (leve, moderada o grave).

Fase IV: Intervención

Atención psicológica y activación de rutas externas en caso de presunto delito.

Fase V: Proceso disciplinario

Estas acciones se desarrollarán garantizando los principios de confidencialidad, respeto, imparcialidad y protección de los derechos de las personas involucradas.
En concordancia con el Artículo 55 del Acuerdo 051 de 2019, se podrán aplicar:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Suspensión temporal.
- Cancelación de matrícula.
- Expulsión definitiva (en casos graves que afecten la integridad física o moral).

Se garantizará el derecho a descargos y defensa.

Fase VI: Seguimiento y cierre

Bienestar Universitario realizará seguimiento al proceso con el fin de:

- Verificar la disminución o eliminación de las conductas de bullying.
- Asegurar el bienestar de la persona afectada.
- Evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.

El cierre del caso se realizará cuando se evidencie que la situación ha sido atendida de manera adecuada y que no persisten conductas de acoso o intimidación.

Redes de Apoyo

- Bienestar Universitario (Psicología y Trabajo Social).
- Defensoría del Pueblo.
- Policía Nacional.
- Fiscalía General de la Nación.

8. LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN

Qué hacer:	Qué no hacer:
- Escuchar activamente y brindar apoyo.	- Minimizar o ignorar los hechos.
- Reportar oportunamente.	- Culpar a la víctima.
- Registrar evidencias.	- Exponer públicamente la situación.
- Activar rutas institucionales.	- Resolver de manera informal casos graves.
- Promover el respeto y la convivencia.	- Permitir la continuidad de conductas reiterativas.

9. ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL PROTOCOLO DE BULLYING

Formación continua en prevención del bullying: La Universidad implementará procesos permanentes de formación dirigidos a estudiantes, docentes, personal administrativo y equipos de apoyo, orientados al reconocimiento del bullying y ciberbullying, a la identificación de prejuicios, estigmas y prácticas de exclusión, a la promoción de derechos humanos, convivencia y respeto por la diversidad y al uso responsable de entornos digitales.

Jornadas de sensibilización y atención frente al bullying: Se desarrollarán jornadas institucionales (tipo brigadas o campañas en campus) orientadas a sensibilizar sobre las consecuencias emocionales, académicas y legales del bullying, a brindar orientación inmediata a estudiantes en riesgo o afectados y a promover canales de denuncia seguros y confidenciales.

Evaluación y actualización del protocolo: El comité de Bienestar Universitario, realizará, al menos una vez al año, la revisión de la implementación del protocolo, analizará los casos atendidos y lecciones aprendidas y se podrá ajustar conforme a nuevas dinámicas (especialmente ciberbullying) y normatividad vigente.

Fortalecimiento del equipo psicosocial: Se desarrollarán talleres y jornadas especializadas dirigidas al equipo de Bienestar Universitario, enfocados en la actualización de rutas de atención del bullying, a la intervención en crisis y contención emocional, en estrategias de acompañamiento a víctimas y agresores.

Estas acciones permiten consolidar el bullying no solo como un fenómeno a sancionar, sino como una problemática a **prevenir, comprender y transformar**, fortaleciendo la cultura institucional y garantizando entornos universitarios seguros, respetuosos e incluidos.

REVISÓ:	**APROBÓ:**
MARIA ALEJANDRA NAVARRO PÁEZ **LÍDER SIG**	**EDER NORBERTO FLOREZ SOLANO** **LÍDER DEL PROCESO**

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN	ACTUALIZÓ
12-06-2026	Creación del documento	A	Ana Karina Torrado