

---

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA EN LA  
UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

---

*Aprobado con Resolución N° 675-2020-R-UCH de fecha 22 de setiembre del 2020*

## Índice

1. Marco General
2. Principios y valores
3. Objetivos
  - 3.1 Objetivo General
  - 3.2 Objetivos específicos orientados a la prevención
  - 3.3 Objetivos específicos orientados a la intervención
4. Órganos encargados de la atención de casos
5. Lineamientos principales para la atención en casos de violencia en la comunidad universitaria
6. Propuesta de Ruta de Atención en casos de violencia
  - 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. Derivación según el caso
  - Paso 6. Seguimiento a las acciones emprendidas
  - Paso 7. Cierre del caso
  - Paso 8. Acciones orientadas a la prevención
7. Pautas para la atención de los casos de violencia

## 1. Marco 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”*<sup>1</sup>. 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.

En tanto, El Estado Peruano ha ratificado varios instrumentos internacionales en los que se ha comprometido a superar las situaciones de violencia y discriminación que las mujeres y las poblaciones vulnerables han sufrido históricamente. Estos instrumentos le imponen obligaciones tales como adoptar políticas y adelantar acciones concretas para que las mujeres y las poblaciones vulnerables gocen de los mismos derechos que los hombres y puedan vivir sus vidas libres de violencias.

La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem do Pará) reconoce que esta violencia es “una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres”; y la define como “toda acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.

Esta definición abarca una amplia gama de actos dañinos dirigidos a las mujeres y utiliza el término “basada en su género” para enfatizar que gran parte de esta violencia tiene sus orígenes en un orden social, con patrones culturales sumamente arraigados, donde prima y se justifica la desigualdad de género en desmedro de las mujeres, de allí que pueda decirse que la violencia de género se refiere principalmente a la violencia contra las mujeres por cuanto las afecta a ellas de manera desproporcionada o exclusiva.

Además, la Violencia basada en género se cruza con las otras violencias (basadas en discriminaciones étnicas-raciales, por edad, por clase social, por discapacidad, por estatus migratorio, etc.) las ensombrece y complica, configurando así un sistema problemático complejo. Los sujetos de atención prioritaria de este Plan seguirán siendo las mujeres en los ámbitos público y privado, no obstante, la protección y atención se dirigirá también hacia las otras poblaciones mencionadas y hacia cualquier persona que sea discriminada y violentada por razones de género.

Así mismo, el Plan Nacional de Violencia de Género 2016-2021 es un instrumento de planificación y articulación intersectorial que busca articular en un periodo de cinco años las acciones de todas las instituciones del Estado para reducir los índices de violencia hacia la mujer en el país, que toma en cuenta los siguientes tipos de violencia de género:

1. Violencia física: Es la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.
2. Violencia psicológica: Es la acción u omisión, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla, avergonzarla, insultarla, estigmatizarla o estereotiparla, sin importar el tiempo que se requiera para

---

<sup>1</sup> OMS, 2003 p. 3

su recuperación.

3. Violencia sexual: Son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.
4. Violencia económica o patrimonial: La violencia contra las mujeres en la pareja sigue siendo un problema poco visibilizado y sub registrado, ya que subsiste la creencia de que la violencia en la familia es un asunto privado, normal y legítimo que no debe ser ventilado públicamente. Incluso muchas mujeres víctimas de violencia suelen justificar el empleo de violencia hacia ellas, bajo la idea de que ellas fueron las que la provocaron, obedeciendo así a los condicionamientos que provienen de su posición subordinada en el sistema de género.

Teniendo en cuenta la gran diversidad de manifestaciones implícitas y explícitas de violencia que se pueden presentar en las interacciones cotidianas entre seres humanos, la Universidad de Ciencias y Humanidades considera relevante para efectos de implementar el presente protocolo y ruta de acción tomar en cuenta los tipos de violencia mencionadas anteriormente.

Así mismo, el reglamento de estudiantes de la Universidad de Ciencias y Humanidades en su Artículo 18° señala que una falta grave es contravenir los principios, fines o disposiciones de la Universidad contenidos en el Estatuto y reglamentos de la Universidad, así como, la discordia reiterativa y expresa, o la agresión de palabra o de obra contra estudiantes, profesores o personal administrativo o demás miembros de la comunidad universitaria. En tanto, el artículo 19° se consideran falta muy grave la agresión física desmedida que provoque daños en la salud de estudiantes, profesores o personal administrativo o demás miembros de la comunidad universitaria, así como, el hostigamiento sexual a estudiantes, docentes, personal académico o administrativo o dirigido a toda persona que se encuentre en la Universidad.

De otro lado, desde hace aproximadamente un año, el hostigamiento sexual en las universidades viene siendo visibilizado, con fuerza, como un grave problema que afecta principalmente a las estudiantes. No menos importante ha sido el efecto de la nueva Ley Universitaria que considera que el hostigamiento sexual es una falta muy grave y de las recientes modificaciones a la Ley 27942 que obligan a las universidades públicas y privadas a crear sistemas para investigar y sancionar el hostigamiento sexual. No son normas perfectas, pero han tenido un impacto favorable en el sentido de movilizar a los centros educativos superiores a tomar cartas en el asunto.

Un papel fundamental viene cumpliendo la Sunedu al supervisar cómo están actuando las universidades frente al hostigamiento sexual, y también la Defensoría del Pueblo, que ha venido desarrollando acciones para diagnosticar de manera más precisa la problemática. Las características del espacio universitario y la naturaleza del hostigamiento sexual exigen que los órganos que investiguen y resuelvan las denuncias sean autónomos para que estén libres de todo tipo de injerencia política y que sean técnicos-especializados en violencia de género. Hay un factor clave en este tipo de violencia que es la dinámica del ejercicio del poder, y es la perspectiva de género la que provee las herramientas necesarias para detectarla. De otro lado, las estudiantes tienen miedo a denunciar, sobre todo cuando quien las acosa es un docente, porque hacerlo puede suponer un costo muy alto para su futuro profesional, especialmente en aquellos casos en los que el docente tiene una posición dominante en el mercado de trabajo en el que las denunciadas pretenden tener un lugar al culminar sus estudios.

Ante este panorama, es muy importante que se haya aprobado el reglamento de prevención y protocolo de intervención en casos de hostigamiento sexual (Resolución N° 064 – 2019 – R – UCH) el mismo que destina esfuerzos en prevención y atención. La voluntad política de las autoridades universitarias es clave para construir espacios educativos libres de violencia.

## 2. Principios y valores:

Según lo contemplado en el artículo 2° del Reglamento de Estudiantes de la Universidad de Ciencias y Humanidades (N° 118-2019-CU-UCH) señala como principios los siguientes:

- Búsqueda y difusión de la verdad
- Calidad académica
- Autonomía
- Espíritu crítico y de investigación.
- Democracia institucional.
- Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión.
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país.
- Afirmación de la vida y dignidad humana.
- Mejoramiento continuo de la calidad académica.
- Creatividad e innovación.
- Internacionalización.
- El interés superior del estudiante.
- Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social.
- Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación.
- Ética pública y profesional.
- La creación de nuevos conocimientos, el fomento del estudio de los problemas sociales, la afirmación de los valores éticos y el servicio a la comunidad.
- La libertad de pensamiento, de crítica y de expresión como manifestaciones de un pluralismo del intelecto.
- La defensa de los derechos humanos, la justicia social y la paz mundial, como base de la organización social y de las relaciones entre las personas.
- La preocupación por la problemática universitaria y atención permanente de la temática económica, política y social del país.
- La Responsabilidad Social Universitaria.

En tanto, los valores, son los siguientes:

- Responsabilidad
- Equidad
- Libertad
- Autoestima
- Veracidad
- Solidaridad

Este protocolo considera además, la adopción de principios contemplados en la política pública nacional, las mismas que se adecúan a la atención de las diversas tipologías de violencia.

1. Igualdad y no discriminación: Se garantiza la igualdad entre mujeres y hombres. Prohíbese toda forma de

discriminación. Entiéndase por discriminación, cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas.

2. No re victimización: Se refiere a la no exposición de la víctima y testigos a situaciones de violencia institucional consistentes en interrogatorios repetitivos, cuestionamientos, reproches, dilaciones de tiempo e inacción de las instituciones responsables.
3. Debida diligencia: El Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio.
4. Interés superior del alumno(a): En todas las medidas adoptadas por instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos se debe tener en consideración primordial el interés superior del alumno(a).
5. Intervención inmediata y oportuna : Los operadores de justicia y la Policía Nacional del Perú, ante un hecho o amenaza de violencia, deben actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas de protección previstas en la ley y otras normas con la finalidad de atender efectivamente a la víctima
6. Sencillez y oralidad: Todos los procesos por violencia contra las mujeres; poblaciones vulnerables y los integrantes del grupo familiar se desarrollan considerando el mínimo de formalismo, en espacios amigables para las presuntas víctimas, favoreciendo que estas confíen en el sistema y colaboran con él para una adecuada sanción al agresor y la restitución de sus derechos vulnerados.
7. Razonabilidad y proporcionalidad: El Fiscal o el/la Juez/a a cargo de cualquier proceso de violencia debe ponderar la proporcionalidad entre la eventual afectación causada y las medidas de protección y rehabilitación a adoptarse. Para ello, debe hacer un juicio de razonabilidad de acuerdo con las circunstancias del caso, emitiendo decisiones que permitan proteger efectivamente la vida, la salud y la dignidad de las víctimas.

### 3. Objetivos

#### 3.1. Objetivo general:

- Visibilizar y atender según el protocolo que permita una atención rápida y efectiva de las diferentes formas de violencia que puedan presentar las y los estudiantes a través de las áreas pertinentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

#### 3.2. Objetivo específico orientado a la prevención:

- Favorecer dinámicas de relación entre los miembros de la comunidad universitaria basadas en el respeto por la diferencia, el buen trato, la comunicación asertiva y la solidaridad humana.
- Promover una sana convivencia en la comunidad universitaria y la apropiación de los principios y valores institucionales, por medio de un protocolo para la prevención y atención de las diversas formas de violencia presentadas en la Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Implementar estrategias de prevención de las diversas formas de violencia en el contexto universitario, así como,

promover en la comunidad universitaria la disposición para denunciar los casos de violencia, de modo que se activen las rutas pertinentes en tiempos oportunos.

### 3.3. Objetivo específico orientado a la intervención:

- Aportar a la reducción del impacto que generan los casos de 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.
- Favorecer la derivación y acceso a servicios de atención especializados según el caso.

## **4. Órganos encargados de la atención de casos de violencia:**

Es una práctica institucional atender y derivar los casos de violencia que reportan las y los estudiantes universitarios. Sin embargo, las denuncias y/o alertas se presentan a diversas áreas administrativas, como son:

- a. Defensoría Universitaria. La Defensoría Universitaria es la Oficina que se encarga de velar por el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria basándose en el principio de autoridad responsable frente a actos u omisiones de las autoridades y/o funcionarios de la Universidad que los vulneren. Para ello gestiona las solicitudes de información, quejas, reclamos y/o sugerencias.
- b. Bienestar Universitario: Brinda diversos servicios orientados a favorecer la salud física y mental de los estudiantes, como el deporte, la cultura, tópicos, biblioteca, oportunidades laborales, servicio social y apoyo al docente.
- c. Servicio Social: Esta oficina es la encargada de atender y evaluar las necesidades socioeconómica de la población estudiantil, y permite contactar a las y los estudiantes a entidades particulares y estatales (DEMUNAs, ONGs, Municipalidades, hospitales, etc)
- d. Oficina de Psicopedagogía y Tutoría: Esta oficina asesora y apoya el proceso formativo de los estudiantes en los aspectos afectivos, cognitivos y motivacionales contribuyendo así en la mejora y desarrollo de sus componentes académicos, sociales y culturales. Además, acompaña a los estudiantes reforzando permanentemente su motivación y desempeño académico así como la orientación hacia la investigación y el desarrollo de su autoconocimiento para un adecuado desenvolvimiento profesional.

Todas estas áreas pueden participar en las acciones y decisiones que se realicen en la aplicación del presente protocolo, teniendo en cuenta los lineamientos generales.

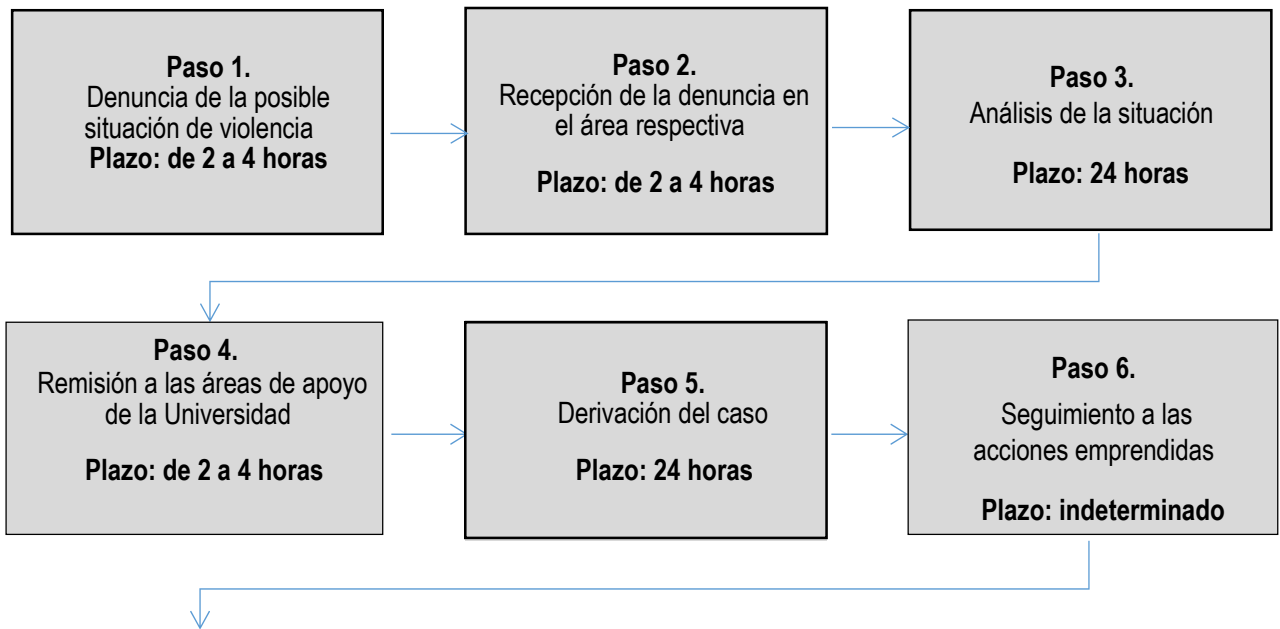
## **5. Lineamientos generales para la atención de situaciones de violencia en la comunidad universitaria:**

Todas las acciones y decisiones que se realicen en la aplicación del presente protocolo tendrán en cuenta los siguientes lineamientos generales que permitan mantener la confidencialidad, durante todo el proceso, tanto de los datos personales de la víctima y de igual forma, de la información sobre los hechos:

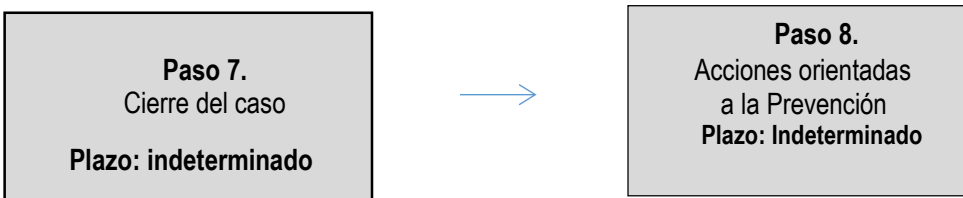
1. Proporcionar adecuadamente toda la información que sea pertinente y urgente en el manejo de la situación y/o que sea requerida y necesaria para la víctima y por las demás personas (familiar y/o personal de la UCH) que intervienen en el caso.
2. Activar la ruta de atención en tiempo oportuno, garantizando una atención efectiva.
3. Respetar la decisión de la víctima, en caso desee iniciar acciones legales en contra del presunto/a agresor/a, y/o en caso se de una situación de confrontación.
4. Garantizar que durante todas las etapas de la ruta de atención, en caso de violencia, no se de situaciones de *revictimización*. Para ello, es importante obtener información del contexto en el que se configuró la situación de violencia (datos socioeconómicos de la persona en situación de violencia como de los posibles agresores).
5. Asegurar, que al momento de recibir la denuncia, que la persona en situación de violencia no sea cuestionada o se le culpabilice, ni se emita juicios o se indague sobre aspectos que perturben su tranquilidad emocional, o que puedan tener como consecuencia que la persona en situación de violencia persista en denunciar.
6. Garantizar que las personas que reciban las denuncias conozcan a detalle el protocolo y la ruta de atención. Así como, mantener una postura libre de estereotipos, prejuicios, creencias y/o mitos frente a hechos de violencia, que promueven, toleran o naturalizan las violencias en el entorno académico.

## 6. Ruta de atención en casos de violencia:

Para garantizar una atención adecuada se establece la siguiente ruta de atención:







### **Paso 1. Denuncia de la posible situación de violencia**

La denuncia se puede realizar por los siguientes medios:

- Virtual por medio del correo institucional [defensoriauniversitaria@uch.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria@uch.edu.pe)
- Presencial, en las áreas de: a) Defensoría Universitaria. b) Bienestar Universitario. c) Servicio Social. d) Psicopedagogía y tutoría.

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

- Persona en situación de violencia.
- Persona que conozca la situación de violencia, aunque no cuente con la autorización de la víctima.

### **Paso 2. Recepción de la denuncia**

El caso podrá ser recibido por una sola área, a fin de reducir las posibilidades de que la persona en situación de violencia sea re victimizada, asegurando que la persona afectada tenga que relatar nuevamente su historia.

En el caso de tratarse de una situación relacionada con empleados o docentes de la Universidad podrá conformar una comisión Ad Hoc (que no incluya a personas cercanas al agresor/a) la misma que se hará cargo del caso. De suscitarse un caso de hostigamiento sexual, deberá procederse conforme **Resolución N° 064–2019-R-UCH**.

### **Paso 3. Análisis de la situación**

Este paso supone analizar detenida y adecuadamente todos los elementos y actores involucrados, permite definir las expectativas de la persona en situación de violencia, teniendo en cuenta los límites en la competencia de la Universidad. Se propone revisar los siguientes elementos:

- Identificar las posibles personas involucradas en la situación de violencia: Si la situación de violencia se da dentro de la Universidad es importante remitir el caso a las autoridades competentes.
- Identificar el contexto en el que se presenta la situación de violencia. Es importante analizar adecuadamente el contexto sociocultural. En caso, el agresor esté vinculado a la comunidad universitaria, las medidas y sanciones que tome la Universidad estarán sujetas a normas internas.

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

Con el análisis de la situación, el área que recibió la denuncia, deberá dar una orientación adecuada a la persona en situación de violencia. Se definen también, los responsables de ejecutar dichas acciones, que pueden ser:

- a. Defensoría Universitaria. Para garantizar los derechos de los y las estudiantes.
- b. Bienestar Universitario: a través de Servicio Social para contactar a las y los estudiantes a entidades estatales y/o particulares (DEMUNAs, ONGs, Municipalidades, hospitales, etc)

En caso de que la denuncia involucre a estudiantes de la Universidad como agresores, el área correspondiente deberá realizar 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 o Escuela.

#### **Paso 5. Derivación del caso**

Este paso se puede desarrollar de manera simultánea con el paso anterior. Con el fin de garantizar la coherencia del protocolo con el marco legal vigente, las personas en situación de violencia podrán ser derivadas de la siguiente manera:

##### **En caso de violencia sexual:**

Si área recibe el caso de violencia sexual dentro de las 72 horas posteriores a evento, debe seguir los siguientes pasos:

**Paso 1:** Remitir y/o acompañar a la víctima de violencia a un establecimiento de salud, a fin de que reciba una atención médica integral, para ello debe solicitar al personal de salud que se le entregue el *Kit de Emergencia en caso de Violación Sexual*.

**Paso 2:** Presentar la denuncia formal a:

- Policía Nacional: a través de la comisaría más cercana al lugar donde ocurrió la situación de violencia
- Ministerio público: A través de las fiscalías especializadas.
- Poder Judicial: a través de los Juzgados de Familia.

En caso el área haya recibido la denuncia posterior a las 72 horas, de haber ocurrido la situación de violencia, se le brindará la información a la persona afectada acerca de otras instituciones públicas y privadas a las que puede acudir:

**Para denunciar:**

- Policía Nacional: a través de la comisaría más cercana al lugar donde ocurrió la situación de violencia
- Ministerio público: A través de las fiscalías especializadas.
- Poder Judicial: a través de los Juzgados de Familia.

**Para recibir acompañamiento:**

- Centro Emergencia Mujer: la más cercana al domicilio de la víctima, a fin de que pueda recibir atención especializada

(Psicología, patrocinio legal, acompañamiento social)

Es importante, establecer un plan de emergencia para intentar frenar la situación, explorando con la/el alumno(a) mecanismos para evitar una nueva situación de violencia sexual, buscando, a la par, apoyo en la familia. En caso de no contar con ese apoyo, evaluar alternativas de refugio permanente.

### **En caso de violencia física y/o psicológica:**

Si área recibe el caso de violencia física y/o psicológica, independientemente quien sea el agresor (familiar, pareja/enamorado; desconocido) debe seguir los siguientes pasos:

**Paso 1:** Presentar la denuncia formal a:

- Policía Nacional: a través de la comisaría más cercana al lugar donde ocurrió la situación de violencia
- Ministerio público: A través de las fiscalías especializadas.
- Poder Judicial: a través de los Juzgados de Familia.

**Paso 2:** En caso la víctima, no esté segura o no desee denunciar, se debe derivar a una institución para que reciba acompañamiento:

- Centro Emergencia Mujer: la más cercana al domicilio de la víctima, a fin de que pueda recibir atención especializada (Psicología, patrocinio legal, acompañamiento social)

**Paso 3:** En caso sea necesario se deberá solicitar las garantías constitucionales al Ministerio del Interior, a través de la Sub Prefecturas o Prefecturas ubicada cerca al domicilio de la víctima.

También en caso sea necesario, se debe indagar si el establecimiento de salud más cercano cuenta con el servicio de psicología o psiquiatría.

### **En caso la víctima sea menor de edad:**

Si la persona víctima es menor de edad, se le debe explicar a la víctima que la universidad tiene la obligación de notificar el evento a sus padres o tutores, así como a las instituciones públicas que velan por los derechos de las y los adolescentes.

Adicionalmente, si durante la atención en los servicios públicos antes mencionados no se les atiende correctamente, o pasan por situación de discriminación, el personal de la universidad deberá presentar una queja ante la Defensoría del Pueblo.

### **Paso 6. Seguimiento de las acciones emprendidas**

Es importante, que desde la universidad se brinde un seguimiento posterior a la derivación a las instituciones competentes, esto permitirá hacer modificaciones a la ruta de intervención, que permita verificar el cumplimiento de las medidas realizadas por la universidad, a fin de garantizar que no se repitan los hechos de violencia que se identificaron en el paso 1; y medir de forma constante los resultados o avances en la atención de la víctima, hasta lograr que se sienta segura y libre de cualquier situación que ponga en riesgo su integridad.

### **Paso 7. Cierre del caso**

El cierre de un caso de violencia, se dará solo en las siguientes situaciones:

- a. Cuando todas las áreas de apoyo universitario hayan completado sus procesos.
- b. Cuando las instituciones externas, a las que fueron derivados los casos hayan terminado sus procesos.
- c. Cuando la persona en situación de violencia tome la decisión de retirar la denuncia, o no desee continuar con el proceso. Esto no aplica para menores de edad.
- d. Cuando la persona en situación de violencia deje de pertenecer a la comunidad universitaria.

### **Paso 8. Acciones orientadas a la prevención.**

- *Acciones de Difusión:* Estas acciones deben permitir que los miembros de la Comunidad Universitaria conozcan el protocolo y la ruta de atención en caso de violencia.
- *Acciones de Sensibilización y transformación:* Estas acciones deben permitir sensibilizar a la comunidad universitaria en relación con las diferentes formas de violencia, que contribuyan a desterrar la naturalización y tolerancia a la violencia.

Para ello se desarrollará una estrategia comunicativa que permita trabajar desde la prevención los siguientes temas:

1. Comunicación asertiva
2. Buen trato
3. Convivencia democrática
4. Violencia durante el enamoramiento y relaciones de pareja
5. Tolerancia cero de la violencia
6. Hombres contra la violencia

## **7. Pautas para la atención de los casos de violencia:**

Para garantizar una adecuada atención en cada una de las áreas que reciban los casos de violencia, se propone seguir las siguientes indicaciones:

### **Primer paso:**

- Establecer una relación de confianza con la/el alumna(o).
- Saludar amablemente a la/el alumna(o). y preguntarle su nombre.
- Identificarse por nombre, ocupación y como personal, docente o tutor/a.
- Garantizar la confidencialidad, diciéndole que la conversación quedará entre nosotros/as, salvo que decida lo contrario.

- Hacer preguntas para entrar en confianza, tales como su pasatiempo, si trabaja, si pertenece a algún grupo juvenil, etc.
- En todo momento escucharlo/a con atención, con un gesto cálido y agradable, mirándolo/a a los ojos.

### **Segundo paso:**

- Determinar el problema de consulta conjuntamente con la/el alumna(o).
- Preguntarle sobre el motivo de la visita, asegurándole que estamos allí para ayudarlo(a) a encontrar una solución.

Si es derivado por un profesor/a de aula:

- Preguntarle respecto al incidente de violencia, recordando en todo momento que debemos escuchar con una actitud receptiva y cálida, sin mostrar en ningún momento desaprobación, desconfianza o alarma.
- Tampoco forzar a la/el alumna(o). a que hable.
- La información que es necesario indagar es la siguiente:
  - ¿Cómo sucedió la situación de violencia y en qué circunstancias se produjo?
  - ¿Cuántas veces pasó y con qué frecuencia sucede?
  - ¿Circunstancias en que ha ocurrido el hecho?
  - ¿Quién más sabe sobre el hecho?
  - ¿Por qué cree que ocurre esa situación?
  - ¿Cómo se siente respecto a la situación de violencia y cómo reacciona cuando ocurre el hecho, qué piensa en ese momento o inmediatamente después?
  - ¿Cómo se lleva con los miembros de su familia y cómo se tratan entre ellos?
  - ¿Alguien más, dentro o fuera del entorno familiar, conoce la situación de violencia y cuál ha sido su actitud?
  - ¿Tiene algún familiar que no viva en su casa con quien se siente bien?
- En el caso de que la persona sea un/a adolescente, averiguar también fecha de última regla e indicios de gestación.

En caso de violencia sexual:

- Cuando entrevistamos a la/el alumna(o). sobre su relación de pareja o por otro motivo de consulta, podemos sospechar que podría ser sujeto de violencia sexual.
- Se debe explorar si alguna vez ha recibido caricias o abrazos que lo/la hayan hecho sentir mal, si ha tenido algún tipo de contacto sexual o relaciones sexuales a la fuerza, sin quererlo.
- En el caso de los varones que han sufrido violencia sexual, es importante remarcar que este acto no tiene por qué marcar su comportamiento futuro y que no es menos hombre por lo que ha pasado.
- En caso de confirmarse una situación de violencia sexual, continuar con las preguntas del protocolo para caso de derivación a alguna institución externa.

En cualquiera de los dos casos es necesario:

- Recordar que a pesar de lo doloroso que es para la/el alumno la situación de violencia, probablemente siente vergüenza y hasta miedo. Mientras lo va contando, es necesario y beneficioso que hable sobre sus sentimientos. Tener a alguien con quien compartir su dolor, le produce alivio y le permitirá analizar la situación con más claridad, para tomar decisiones sobre lo que debe hacer.
- Si irrumpe en llanto, es necesario mantener un silencio comprensivo hasta que poco a poco se pueda calmar.

- También puede aliviarle que le demos un abrazo sincero y que reflejemos nuestros sentimientos, diciéndole frases como: "debe haber sido muy duro" o "te debes haber sentido muy humillado/a" o "debes haber pensado por qué te tenía que pasar a ti"
- Si a la/el alumna(o) le fuera difícil calmarse, le podríamos decir que se tranquilice, que todas las cosas tienen solución y que estamos allí para ayudarlo.
- Se le puede sugerir que respire hondo por varias veces a fin de que se relaje o si conocemos alguna otra técnica de relajación, sugerírsela. Mientras va contando la situación, debemos aprovechar la ocasión para ayudarlo/a a eliminar cualquier sentimiento de culpa, diciéndole que nada justifica la violencia y que es una persona valiosa y digna.

### **Tercer paso:**

- Analizar la situación, complementar información y establecer resoluciones conjuntas.
- Luego que la/el alumna(o) nos ha confiado una situación tan dolorosa, debemos decirle que es valioso/a e importante y felicitarlo/a por haber tenido la valentía de contar la situación de violencia.
- Informarle sobre sus derechos como alumna(o) y que existen disposiciones legales que lo protegen.
- Preguntarle cómo quisiera que lo/la ayudáramos.
- Indagar sobre la opinión de los padres o personas de su entorno familiar.
- Explorar con la/el alumna(o) la posibilidad de denunciar al agresor y establecer redes de soporte (Poder judicial, Fiscalía, Policía, etc.). En caso se decidiera a denunciar apoyarlo/a aclarándole los pasos que debe seguir.
- En estos casos, también es necesario dar orientación sobre infecciones de transmisión Sexual y, en el caso de las mujeres, si hubiera algún indicio, hacer un descarte de embarazo.

### **Cuarto paso:**

- Preguntar si existen dudas o preocupaciones.
- Indagar si hay alguna información que no le quedó clara, si tiene dudas o preocupaciones. Si tiene dudas, aclararlas.
- Preguntar cómo se siente, si con la información que hemos compartido se siente en condiciones de tomar una decisión o todavía necesita nuestra ayuda, invitarlo/a a visitarnos nuevamente.

### **Quinto paso:**

- Mantener contacto y seguimiento.
- Fijar una cita, explicándole que si antes tiene un problema, puede venir a buscarnos en los horarios en que vamos a estar.
- En los casos de derivación es muy importante transmitir toda la información, a fin de que el(la) alumno(a) no sea interrogado innecesariamente, volviendo a experimentar sentimientos penosos.
- Asegurarle que siempre puede contar con nosotros/as en el momento en que nos necesite.