



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

## 1. Definición

**Agresión:** Son aquellas conductas orientadas a dañar a una persona de manera directa o indirecta. La agresión directa es la que se realiza abiertamente sobre la víctima, sea de manera física o verbal, por lo que el agresor es completamente identificable. La agresión indirecta es la que se ejecuta sobre las posesiones, estatus o relaciones de una persona causándole daños o perjuicios, en ésta se puede o no identificar al agresor. Los tipos de agresiones que se pueden presentar al interior del plantel son de manera enunciativa más no limitativa: física, verbal, psicológica, sexual, simbólica, instrumental y/o colectiva.

Algunos tipos de agresión:

- Agresión física. Son aquellos actos voluntarios en los que a través de cualquier medio físico se genera un daño corporal en contra de una persona. Las lesiones pueden ser temporales o permanentes, y en última instancia podrían tener consecuencias fatales.
- Agresión verbal. Son las acciones que buscan hacer daño a una persona a través de mensajes, palabras, frases o discursos que contienen acusaciones, insultos, amenazas, juicios, críticas, órdenes agresivas y/o gritos.
- Agresión psicológica. Acciones donde se intimida, desvaloriza o minimiza a una persona lo que causa efectos negativos en su comportamiento, como disminución en su autoestima, inestabilidad psicológica, miedo, depresión, desorientación y, en el peor de los casos, suicidio.
- Agresión sexual. Son aquellos actos de contenido sexual que no tienen el consentimiento de la víctima. Puede incluir chistes sexuales u obscenos; gestos ofensivos con las manos o el cuerpo; contacto físico indeseado; insinuaciones sexuales; petición de favores sexuales con motivo de una relación de subordinación académica o laboral; retiro de preservativo sin conocimiento; y violación, entre otras (ver Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM).
- Agresión simbólica. Ocurre cuando se crean mensajes, signos, valores, íconos o imposiciones religiosas, políticas, económicas, sociales u otras, que reproducen o

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

transmiten relaciones de desigualdad, exclusión, dominación o discriminación. De manera general, se trata de agresiones a las creencias o formas de comportamiento de la víctima.

- Agresión instrumental. El acto no tiene por objeto generar un daño a la persona agredida, no se busca su sufrimiento o malestar. Lo que motiva el ataque es la obtención de algún tipo de ganancia o beneficio. Entre sus ejemplos están la ganancia económica, la aprobación social o la adquisición de una posición de dominio o poder.
- Agresión colectiva. Es la situación en la que un colectivo de personas se enfrenta a otro. Existe antagonismo, oposición, estigmatización, enfrentamientos, violencia e intentos de eliminar al otro grupo.

## **2. Objetivo**

Establecer las directrices y responsabilidades para lograr la atención segura y eficaz en caso de agresión de grupos al interior de las instalaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

## **3. Alcance**

Este documento es de aplicación exclusiva a entidades y dependencias de la UNAM.

## **4. Participantes**

- Comunidad Universitaria: alumnos, personal académico y administrativo.
- Titular de entidad o dependencia administrativa.
- Secretario General, Secretario Administrativo, Jefe de Unidad o Delegado Administrativo.
- Unidad Jurídica de la entidad o dependencia.
- Comisión Local de Seguridad de la entidad o dependencia.
- Personal de Vigilancia.
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

## **5. Capacitación**

Se recomienda capacitar y actualizar permanentemente a toda persona que participe en la actuación de este protocolo, a través de la Oficina de la Abogacía General, Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, Dirección General de Atención a la Salud, Dirección General de Personal u otra entidad o dependencia que se especialice en los siguientes temas:

- Curso de Gestión y Resolución de Conflictos.
- Curso de Primeros Auxilios.
- Curso de Redes Sociales.
- Curso - Taller de Violencia de Género.
- Curso - Taller para Entender y Manejar la Ansiedad y el Enojo.
- Y otros temas que permitan desarrollar habilidades y destrezas en el personal responsable de la UNAM para evitar o reaccionar ante cualquier tipo de agresión.

## **6. Medidas Preventivas de Seguridad**

El Titular de la entidad o dependencia, en coordinación con la Comisión Local de Seguridad, realizará las siguientes labores:

- Monitorear periódicamente las redes sociales para detectar flujos de información que muestren señales de agresión hacia la Comunidad Universitaria.
- Llevar a cabo reuniones o mesas de coordinación con autoridades internas y con las de los órdenes de gobierno respectivo.
- Identificar los diversos grupos al interior de la entidad o dependencia.
- Ubicar los lugares de reunión de los grupos.
- Visualizar las zonas frecuentadas por dichos grupos mediante sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
- Efectuar rondines con el Personal de Vigilancia en las zonas frecuentadas por los grupos.
- Recomendar a la Comunidad Universitaria que transite en grupos por los senderos más frecuentados e iluminados al interior de la entidad o dependencia.
- Al interior de la entidad o dependencia llevar a cabo el programa de mantenimiento preventivo de las luminarias y botones de emergencia.

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

## **7. Actuación en caso de una agresión al interior de una entidad o dependencia**

7.1. Si cualquier persona detecta que miembros de grupos cometen una agresión a miembros de dicha Comunidad, a su patrimonio o el de la Universidad, lo reportará inmediatamente al personal de vigilancia o autoridad de la entidad o dependencia, informando el lugar y detalles de la agresión (lugar, número aproximado de agresores, así como los instrumentos o materiales que utilizan, número de personas afectadas, patrimonio dañado, entre otros).

7.2. El Personal de Vigilancia que acuda al lugar de la agresión salvaguardará a la persona agredida y, en su caso, al patrimonio dañado. De requerirse, solicitarán apoyo adicional (más elementos de vigilancia, asistencia médica, entre otros); dará aviso a las autoridades de la entidad o dependencia, proporcionando los detalles sobre la situación del lugar de los hechos, y mantendrá alejado del lugar del incidente a los integrantes de la comunidad universitaria.

7.3. El Personal Directivo de la entidad o dependencia, informará de inmediato al Titular de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria acerca del incidente.

7.4. De requerirse, según el caso, el Titular de la entidad o dependencia, dará aviso a las autoridades de seguridad pública/ciudadana y ministeriales correspondientes.

7.5. El Personal Directivo de la entidad o dependencia, en todo caso, deberá trasladarse al lugar de los hechos para documentar el incidente y corroborar la información a su Titular.

7.6. Ante la presencia de lesionados en la entidad o dependencia, se activa el Protocolo de Urgencia Médica.

7.7. El Titular de la entidad o dependencia, solicitará al área jurídica universitaria, brinde el acompañamiento correspondiente, para la presentación de la denuncia ante las instancias ministeriales.

7.8. En caso de que algunos de los agresores sean alumnos o profesores de la Comunidad Universitaria, se dará inicio al procedimiento disciplinario ante el Tribunal Universitario y parte al Ministerio Público para que inicie la carpeta de investigación correspondiente.

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

7.9. En caso de que la agresión haya sido entre trabajadores de la entidad o dependencia, se les separará para evitar mayores lesiones y se dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente.

7.10. Si algún elemento de vigilancia es agredido físicamente dentro de las instalaciones por cualquier persona, esta será detenida y puesta sin demora a disposición de la autoridad de seguridad pública/ciudadana correspondiente y, ésta, con la misma prontitud a la del Ministerio Público para que determine su situación legal.

## **8. Daños en contra del patrimonio universitario**

8.1. En caso de que el patrimonio universitario, sufra daños como resultado de una agresión, se elaborará el acta administrativa correspondiente y denunciará el incidente ante la autoridad ministerial correspondiente para que inicie la carpeta de investigación.

## **9. Actuación de la Comunidad Universitaria ante una agresión**

- Mantener la calma.
- No participar en la violencia y alejarse del lugar.
- Dar aviso de inmediato a las autoridades de la entidad o dependencia y/o Personal de Vigilancia.

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

## TELÉFONOS DE EMERGENCIA

**Número de emergencia 9-1-1**

CIUDAD UNIVERSITARIA	
Auxilio UNAM	Directo <b>55561-61922</b> , <b>55561-60967</b> Extensiones <b>55562-22430</b> , 22431, 22432 y 22433
CAE (Central de Atención de Emergencias)	55561-60523, extensiones 0914 y 0289. Desde cualquier Extensión UNAM 55
Servicios Médicos Urgencias	55562-20140 y 55562-20202
Sistema de Orientación en Salud	55562-20127
Bomberos	55561-61560, 55562-20565 y 55562-20566
Protección Civil	55562-26556
Línea de Reacción PUMA	55562-26464
Denuncia Universitaria	800-2264725

CIUDAD DE MÉXICO**	
Emergencia, Policía, Bomberos, Ambulancias	080
Policía Federal de Caminos	55568-42142, 55568-49112
Bomberos	55576-83700
Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas	55558-85100, extensiones 8805, 8321, 8106
Fugas de Gas L.P.	55527-70422, 55527-70425
Cruz Roja	55539-51111, extensiones 124 y 173
Emergencia Médica	55527-12222
**	

ESTADO DE MÉXICO**	
Bomberos Naucalpan	55537-31122, 55556-03868
Bomberos y Cruz Roja Tlalnepantla	55556-50521
Cruz Roja Ecatepec	55578-71540
Policía Ciudad Satélite	55556-20708, 55556-20722
Policía Naucalpan	55556-05210
Policía Municipal de Tlalnepantla	55556-50758, extensiones 1729, 1492
**	
**	

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

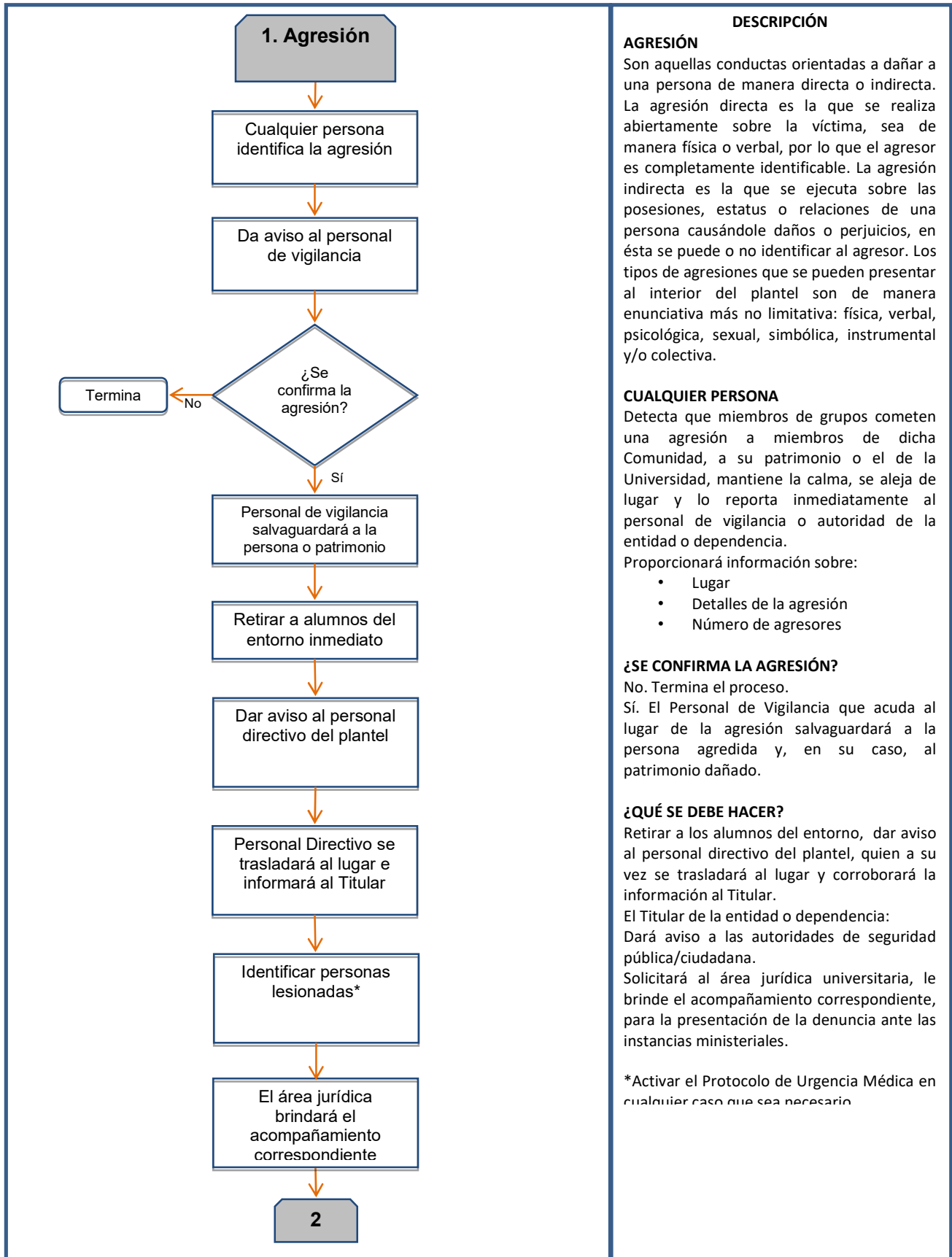
<b>ESCUELAS NACIONALES DE ESTUDIOS SUPERIORES**</b>	
Protección Civil León	47776-35916
Bomberos León	47771-75916      47718-09519 47776-35113
Protección Civil Mérida	99992-48769      99992-35336 800-7198633
Bomberos Mérida	99992-49242      99992-32971
Protección Civil Morelia	44332-25505      44332-25511
Bomberos Morelia	44332-25506      44332-25508
**	
**	

\*\* Incorporar números telefónicos de emergencia cercanos según localización de la entidad o dependencia universitaria.



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

## Diagrama de flujo del protocolo de actuación ante la agresión de grupos al interior de una entidad o dependencia universitaria



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA AGRESIÓN DE GRUPOS AL INTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

## Diagrama de flujo del protocolo de actuación ante la agresión de grupos al interior de una entidad o dependencia universitaria

