

# **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

---

trasmiten 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 Facultad de Música.

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

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

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

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

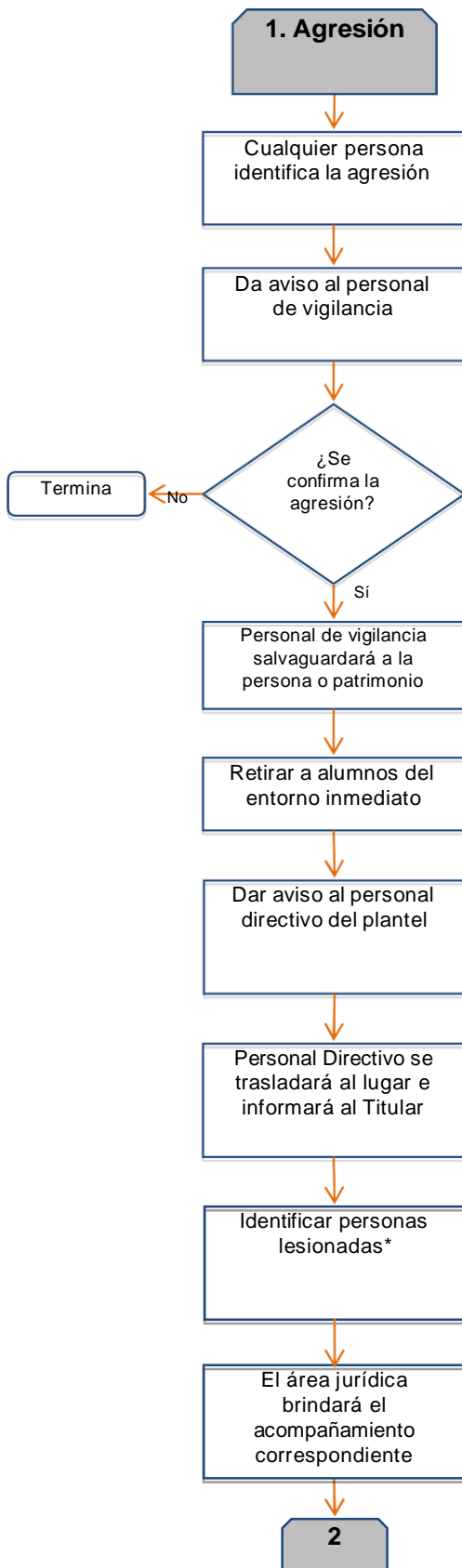
---

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

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



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



**DESCRIPCIÓN**

**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.

**CUALQUIER PERSONA**

Detecta que miembros de grupos cometen una agresión a miembros de dicha Comunidad, a su patrimonio o el de la Universidad, mantiene la calma, se aleja de lugar y lo reporta inmediatamente al personal de vigilancia o autoridad de la entidad o dependencia.

Proporcionará información sobre:

- Lugar
- Detalles de la agresión
- Número de agresores

**¿SE CONFIRMA LA AGRESIÓN?**

No. Termina el proceso.

Sí. El Personal de Vigilancia que acuda al lugar de la agresión salvaguardará a la persona agredida y, en su caso, al patrimonio dañado.

**¿QUÉ SE DEBE HACER?**

Retirar a los alumnos del entorno, dar aviso al personal directivo del plantel, quien a su vez se trasladará al lugar y corroborará la información al Titular.

El Titular de la entidad o dependencia:

Dará aviso a las autoridades de seguridad pública/ciudadana.

Solicitará al área jurídica universitaria, le brinde el acompañamiento correspondiente, para la presentación de la denuncia ante las instancias ministeriales.

\*Activar el Protocolo de Urgencia Médica en cualquier caso que sea necesario.

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

