



**DGTIC UNAM**

DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO Y  
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN

**Universidad Nacional Autónoma de México**

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA DGTIC



## 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 esta se puede o no identificar al agresor.

Los tipos de agresiones que se pueden presentar son de manera enunciativa más no limitativa: física, verbal, psicológica, sexual, simbólica, instrumental y/o colectiva. Algunos tipos de agresión son:

- 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, causando 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 consentimiento, 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

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 directrices y responsabilidades para lograr la atención segura y eficaz en caso de una agresión de grupos al exterior, intermediaciones y zonas colindantes a las instalaciones de la DGTIC.

## **3. ALCANCE**

El presente protocolo está dirigido a alumnos, académicos, investigadores, administrativos y directivos, así como a personas externas a la DGTIC (visitantes, población flotante, asistentes a actividades deportivas, culturales, etc.).

Es de aplicación general a los Centros de Extensión Académica (Mascarones y Polanco) de la DGTIC, ubicados al exterior de Ciudad Universitaria; así como al personal de la DGTIC ubicados en el edificio IIMAS Planta Baja, de la UICA y en el Edificio Anexo de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información en Ciudad Universitaria.

#### **4. PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO**

- Titular de la DGTIC.
- Jefe de Unidad o delegado Administrativo de la DGTIC, funcionarios y/o responsables de la ENALLT y del CEPE en los Centros de Extensión Académica.
- Unidad Jurídica de la DGTIC.
- Comisión Local de Seguridad de la DGTIC.
- Personal de vigilancia de la DGTIC.
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU).
- Ministerio Público (en virtud de la gravedad).
- Institución de Seguridad Pública/Ciudadana, local o federal correspondiente.

#### **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.
- Otros temas que permitan desarrollar habilidades y destrezas en el personal responsable de la DGTIC para evitar o reaccionar ante cualquier tipo de agresión.

## **6. CLASIFICACIÓN DE GRUPOS SOCIO ORGANIZATIVOS SEGÚN SU CONFORMACIÓN**

- Miembros de la Comunidad Universitaria.
- Población general.

## **7. MEDIDAS PREVENTIVAS DE SEGURIDAD DE LA DGTIC**

El titular de la DGTIC en coordinación con la Comisión Local de Seguridad, realizarán las siguientes labores:

- Revisar las redes sociales diariamente para detectar flujos de información que muestren señales de agresión hacia la Comunidad Universitaria de la DGTIC.
- Llevar a cabo reuniones o mesas de coordinación con autoridades internas y de gobierno respectivo.
- Identificar los diversos grupos al interior y exterior de la DGTIC.
- Ubicar los lugares de reunión de los grupos cercanos a la DGTIC.
- Visualizar las zonas frecuentadas por dichos grupos mediante el sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV).
- Efectuar rondines con el personal de vigilancia en las zonas frecuentadas por los grupos en las inmediaciones de la DGTIC.
- Recomendar a la comunidad de la DGTIC que transite en grupos por los senderos más frecuentados e iluminados de las inmediaciones.
- Solicitar a la alcaldía y/o municipio que lleve a cabo el programa de mantenimiento preventivo de las luminarias en calles, avenidas y senderos en los alrededores de la DGTIC.
- Vigilar con cámaras de seguridad las zonas consideradas de alto riesgo.
- Solicitar el apoyo a seguridad pública para vigilancia regular en las inmediaciones de los centros educativos.

## **8. EN CASO DE QUE EXISTA UNA PERSONA SOSPECHOSA MERODEANDO ALREDEDOR DE LAS INSTALACIONES**

- Se dará aviso al personal de vigilancia o autoridad de la DGTIC.
- El personal directivo de la DGTIC, en todo caso, deberá corroborar la sospecha y ubicar a la persona.
- Si no representa un riesgo, se abordará y preguntará cuál es el motivo por el que se encuentra alrededor de las instalaciones, si no presenta argumentos creíbles, se solicitará el apoyo a Seguridad Pública/Ciudadana para que se aleje de las inmediaciones de la DGTIC.
- Si la persona se presenta una conducta agresiva o bajo la influencia de algún estupefaciente, se solicitará apoyo:
  - En Ciudad Universitaria: al personal de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria.
  - Demás instalaciones: Institución de Seguridad Pública/Ciudadana, local o federal correspondiente.

## **9. CUANDO SE REPORTE LA CONCENTRACIÓN DE GRUPOS HOSTILES EN EL EXTERIOR E INMEDIACIONES DE LAS INSTALACIONES**

- Se refiere a observar o tener conocimiento de una concentración de personas en grupo o en autobuses, con intenciones evidentes de realizar acciones que amenacen la seguridad de la comunidad universitaria o al patrimonio.
- Se dará aviso al personal de vigilancia o autoridad de la DGTIC.
- El personal directivo de la DGTIC, en todo caso, deberá corroborar la sospecha o ubicar a la persona.
- El titular instruirá de manera inmediata al personal directivo y de vigilancia de la DGTIC, que ingresen a todos los miembros de la comunidad que se encuentran al exterior o inmediaciones a las instalaciones.
- Así como, asegurar todas las puertas de acceso peatonal y del estacionamiento.



- El titular de la DGTIC, informará de inmediato al titular de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria acerca del incidente.
- El personal directivo de la DGTIC, dará aviso a las autoridades de las alcaldías o municipios y de Seguridad Pública/Ciudadana correspondientes.

## **10. ACTUACIÓN EN CASO DE UNA AGRESIÓN DIRECTA EN LAS INMEDIACIONES DE LA DGTIC**

- Si cualquier persona detecta que miembros de grupos cometen una agresión a miembros de la comunidad, a su patrimonio o el de la Universidad, en las inmediaciones de la DGTIC, lo reportará inmediatamente al personal de vigilancia o autoridad de la 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).
- 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 DGTIC, proporcionando los detalles sobre la situación y el lugar de los hechos; y mantendrá alejado del lugar del incidente a los integrantes de la Comunidad Universitaria.
- El personal directivo de la DGTIC, informará de inmediato al titular de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria acerca del incidente.
- El titular de la DGTIC, dará aviso a la Línea de Reacción Puma, Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, al Centro de atención del Secretario de Seguridad Pública o realizará una llamada al 911 o 089 según sea el caso.
- El personal directivo de la DGTIC, en todo caso, deberá trasladarse al lugar de los hechos para documentar el incidente y corroborar la información a su titular.
- En caso de que algún miembro de la comunidad resulte lesionado, se activará el Protocolo de Urgencia Médica. El titular de la DGTIC, a través de su Unidad Jurídica, solicitará apoyo a la Oficina de la Abogacía General, para que brinde el



acompañamiento correspondiente, para presentar la denuncia ante las instancias ministeriales y realizar el seguimiento del proceso que se lleve a cabo.

- 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.
- En caso de que la agresión sea por parte de trabajadores de la DGTIC, se dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente y parte al Ministerio Público para que inicie la carpeta de investigación.

## **11. DAÑOS EN CONTRA DEL PATRIMONIO UNIVERSITARIO**

- En caso de que el patrimonio universitario sufra daños como resultado de una agresión, se elaborará el acta administrativa correspondiente y la Unidad Jurídica de la DGTIC, solicitará apoyo a la Oficina de la Abogacía General para que realice la denuncia del incidente ante la autoridad ministerial correspondiente para que inicie la carpeta de investigación.

## **12. ACTUACIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA ANTE UNA AGRESIÓN EN LAS INMEDIACIONES DE LA DGTIC**

- Mantener la calma.
- No participar en la violencia, alejarse del lugar y, de ser posible, ingresar al edificio.
- En caso de ser agredido físicamente, proteger los órganos vitales. Adoptar la posición fetal en suelo.
- Si se es víctima por el lanzamiento de piedras o palos, proteger la cabeza con mochila o portafolios, una chamara funciona también.
- Dar aviso de inmediato a las autoridades de la DGTIC y/o personal de vigilancia.
- En caso de ser asaltado, conserva la calma, no oponer resistencia y hacer caso a las indicaciones que el o los asaltantes comenten.
- Evitar ofender a los asaltantes.





- No propiciar que otra persona intervenga.
- Si es posible, observe y memorice facciones y vestimenta del agresor.

### **13. MEDIDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DESPUÉS DE LA AGRESIÓN**

- El titular de la DGTIC brindará protección y resguardo de la(s) persona(s) afectadas, hasta que se normalice su situación emocional.
- De ser necesario, se les enlazara con las instancias universitarias establecidas para recibir asistencia psicológica.

### **14. EN CASO DE EVIDENCIA DE LESIONES FÍSICAS**

- Se adoptarán las medidas señaladas en el Protocolo de Urgencia Médica.



## TELÉFONOS DE EMERGENCIA

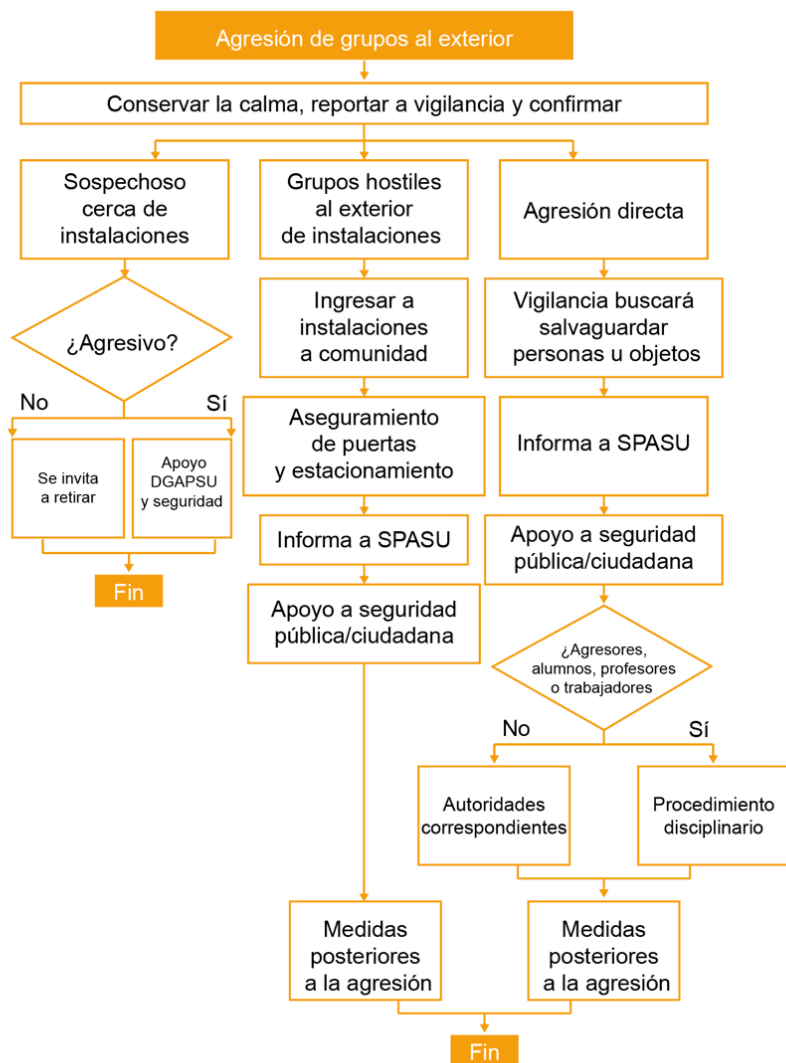
CIUDAD UNIVERSITARIA	
	55 5616 0523
	55 5616 9071
<b>Central de Atención de Emergencias</b>	55 5616 1288
	55 5616 2390
	55 5616 0914
	55 5622 6552
<b>Protección Civil</b>	55 5622 6557
	55 5616 1560
<b>Bomberos</b>	55 5622 0565
	55 5622 6464
<b>Línea de Reacción Puma</b>	55 5622 6464
	55 5622 0140
<b>Dirección General de Atención a la Salud (Centro Médico Universitario)</b>	55 5622 0202
	55 5622 0127
<b>Sistema de Orientación en Salud</b>	55 5622 0127
	55 5622 1284
<b>Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria</b>	55 5622 1286
	55 5622 6470
<b>Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria</b>	55 5665 0403
	800 2264 725
<b>Denuncia Universitaria</b>	800 2264 725

**CIUDAD DE MÉXICO**



<b>Locatel</b>	<b>55 5658 1111</b>
<b>Protección Civil</b>	<b>55 5683 2222</b>
<b>Bomberos (Estación central)</b>	<b>55 5768 3700</b> <b>55 5768 3477</b>
<b>Sistema de Aguas</b>	<b>55 5654 3210</b>
<b>Cruz Roja</b>	<b>55 53 95 11 11</b>
<b>Unidad de Contacto del Secretario de Seguridad Ciudadana</b>	<b>55 5208 9898</b>
<b>Denuncia anónima</b>	<b>089</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO



### DESCRIPCIÓN

#### AGRESIÓN

Son aquellas conductas orientadas a dañar a una persona de manera directa o indirecta. La directa es la que se realiza abiertamente sobre la víctima, sea de manera física o verbal, el agresor es completamente identificable. La indirecta es la que se ejecuta sobre las posesiones, estatus o relaciones de una persona causándole daños o prejuicios. Se puede o no identificar al agresor.

#### TIPOS DE AGRESIÓN

Los tipos de agresiones que se pueden presentar son de manera enunciativa más no limitativa: física, verbal, psicológica, sexual, simbólica, instrumental y/o colectiva.

#### PERSONA SOSPECHOSA ALREDEDOR DE LAS INSTALACIONES

Se dará aviso al personal de vigilancia, mientras que el personal directivo, deberá corroborar la información. Si no se presentan riesgos, se abordará al sospechoso y se preguntará el motivo de su presencia. Se podrá hacer uso de Seguridad Pública/Ciudadana para su retiro. Si la persona presenta una conducta agresiva, se solicitará apoyo a la DGAPSU y de Seguridad Pública/Ciudadana.

#### GRUPOS HOSTILES EN EL EXTERIOR DE LAS INSTALACIONES

Cuando exista un grupo que pueda amenazar la seguridad, se dará aviso al personal de vigilancia de la entidad o dependencia. El personal directivo deberá corroborar la información. De ser afirmativa la información se ingresará a las instalaciones a los miembros de la comunidad y se aseguraran las puertas peatonales y del estacionamiento.

El titular de la entidad o dependencia informará a la SPASU, así como a las autoridades Seguridad Pública/Ciudadana.

#### EN CASO DE AGRESIÓN DIRECTA

Si cualquier persona o grupo agrede el patrimonio de otras personas o de la UNAM, informará al personal de vigilancia los detalles. Este buscará salvaguardar a la persona o cosas agredidas. El titular de la entidad o dependencia informará a la SPASU, así como a las autoridades de Seguridad Pública/Ciudadana. En caso de que los agresores sean alumnos, profesores o trabajadores, se dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente.

#### MEDIDAS POSTERIORES A LA AGRESIÓN

El titular de la entidad o dependencia brindará protección y resguardo a las personas afectadas. Se les podrá enlazar con las instancias universitarias para su atención psicológica.

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