

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---



Prevención, Atención y Seguridad Universitaria

**DGAPSU**  
Dirección General de Análisis, Protección  
y Seguridad Universitaria



**iimas**

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE UNA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

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

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

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, inmediaciones y zonas colindantes 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.
- Ministerio Público (en virtud de la gravedad).
- Institución de Seguridad Pública/Ciudadana, local o federal correspondiente.

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA 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. Clasificación de grupos socio organizativos según su conformación.**

- Miembros de la Comunidad Universitaria.
- Población general.

## **7. Medidas Preventivas de Seguridad**

El Titular de la entidad o dependencia, 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 esa entidad o dependencia.
- Llevar a cabo reuniones o mesas de coordinación con autoridades internas y de gobierno respectivo.
- Identificar los diversos grupos al interior y exterior de las entidades o dependencias.
- Ubicar los lugares de reunión de los grupos cercanos a la entidad o dependencia.
- Efectuar rondines con el personal de vigilancia en las zonas frecuentadas por los grupos en las inmediaciones de la entidad o dependencia.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

- Recomendar a la Comunidad Universitaria que transite en grupos por los senderos más frecuentados e iluminados en las inmediaciones de la entidad o dependencia.
- 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 entidad o dependencia.
- 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. Cuando se reporta que existe una persona sospechosa merodeando alrededor de las instalaciones:**

- Se dará aviso al personal de vigilancia o autoridad de la entidad o dependencia.
- El Personal Directivo de la entidad o dependencia, 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 dependencia.
- Si la persona se encuentra con una conducta agresiva o bajo la influencia de algún estupefaciente, se solicitará por 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 entidad o dependencia.
- El Personal Directivo de la entidad o dependencia, en todo caso, deberá corroborar la

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

sospecha o ubicar a la persona.

- El Titular, instruirá de manera inmediata al Personal Directivo y de Vigilancia de la entidad o dependencia, 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 entidad o dependencia, informará de inmediato al Titular de la Secretaria de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria acerca del incidente.
- El Personal Directivo de la entidad o dependencia, 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 entidad o dependencia.**

- Si cualquier persona detecta que miembros de grupos cometen una agresión a miembros de dicha Comunidad, a su patrimonio o el de la Universidad, en las inmediaciones de la entidad o dependencia, 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).
- 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.
- El Personal Directivo de la entidad o dependencia, informará de inmediato al Titular de la Secretaria de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria acerca del incidente.
- El Titular de la entidad o dependencia, dará aviso a las autoridades de seguridad pública/ciudadana y ministeriales correspondientes.
- 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.
- En caso de que algún miembro de la comunidad resulte lesionado, se activará el Protocolo de Urgencia Médica.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

- El Titular de la entidad o dependencia, solicitara al área jurídica universitaria, le brinde el acompañamiento correspondiente, para la presentación de la denuncia ante las instancias ministeriales.
- 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 entidad o dependencia, 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 denunciará el 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 entidad o dependencia**

- Mantener la calma.
- No participar en la violencia, alejarse del lugar, y de ser posible ingresar al plantel.
- 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 entidad o dependencia 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.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

### **13. Medidas de la Comunidad Universitaria después de la agresión**

- El Titular de la entidad o dependencia, 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 evidencias de lesiones físicas:**

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



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS  
AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

---

**TELÉFONOS DE EMERGENCIA**

**Número de emergencia 9-1-1**

CIUDAD UNIVERSITARIA	
Auxilio UNAM	Directo 55561-61922, 55561-60967 Extensiones 55562-22430, 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 EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS  
AL EXTERIOR DE LA 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 EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS AL EXTERIOR DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA UNIVERSITARIA

## Diagrama del Protocolo de actuación en caso de agresión de grupos al exterior de la entidad o dependencia universitaria

