



**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 INTERIOR 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:

- 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 las directrices y responsabilidades para lograr la atención segura y eficaz en caso de agresión de grupos al interior de 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).
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU).
- 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. MEDIDAS PREVENTIVAS DE SEGURIDAD**

El titular de la DGTIC 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 DGTIC.
- Ubicar los lugares de reunión de los grupos.
- 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.
- Recomendar a la Comunidad Universitaria que transite en grupos por los senderos más frecuentados e iluminados al interior de la DGTIC.
- Al interior de la DGTIC llevar a cabo el programa de mantenimiento preventivo de las luminarias y botones de emergencia.

## **7. ACTUACIÓN EN CASO DE UNA AGRESIÓN AL INTERIOR DE LA DGTIC**

- 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 DGTIC, 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, 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.
- De requerirse, según el caso, 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.
- Ante la presencia de lesionados en la DGTIC, se activa el Protocolo de Urgencia Médica.
- El titular de la DGTIC, a través de su Unidad Jurídica, solicitará el 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 haya sido entre trabajadores de la DGTIC, se les separará para evitar mayores lesiones y se dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente.
- Si algún elemento de vigilancia es agredido físicamente dentro de las instalaciones por cualquier persona, ésta será detenida y puesta sin demora a disposición de la autoridad de Seguridad Pública/Ciudadana correspondiente y, con la misma prontitud, ante el Ministerio Público para que determine su situación legal.

## **8. DAÑOS CONTRA EL 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.

## **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 DGTIC y/o personal de vigilancia.



## TELÉFONOS DE EMERGENCIA

### CIUDAD UNIVERSITARIA

	55 5616 0523
	55 5616 9071
Central de Atención de Emergencias	55 5616 1288
	55 5616 2390
	55 5616 0914
Protección Civil	55 5622 6552
	55 5622 6557
Bomberos	55 5616 1560
	55 5622 0565
Línea de Reacción Puma	55 5622 6464
Auxilio UNAM	55 5616 1922
	55 5616 0967
Dirección General de Atención a la Salud (Centro Médico Universitario)	55 5622 0140
	55 5622 0202
Sistema de Orientación en Salud	55 5622 0127
Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria	55 5622 1284
	55 5622 1286
Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria	55 5622 6470
	55 5665 0403
Denuncia Universitaria	800 2264 725



**CIUDAD DE MÉXICO**

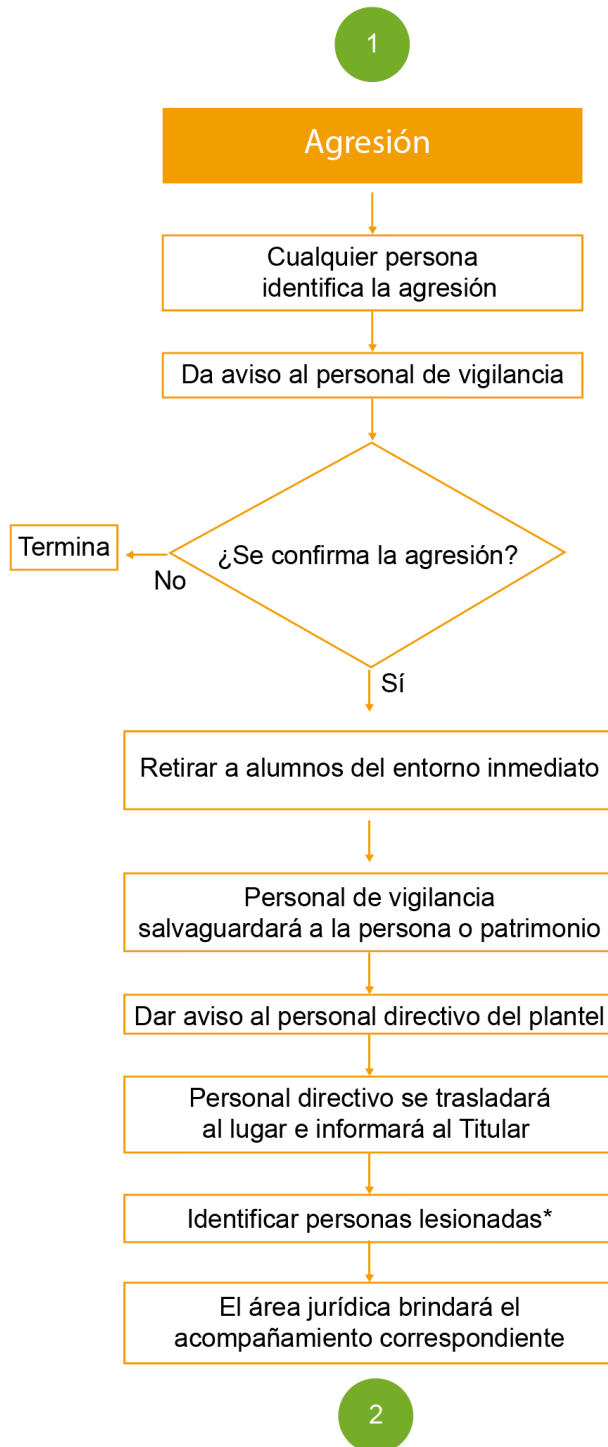


<b>Locatel</b>	<b>55 5658 1111</b>
<b>Protección Civil</b>	<b>55 5683 2222</b>
<b>Bomberos (Estación central)</b>	<b>55 5768 3700</b> <b>55 5768 3477</b>
<b>Sistema de Aguas</b>	<b>55 5654 3210</b>
<b>Cruz Roja</b>	<b>55 53 95 11 11</b>
<b>Unidad de Contacto del Secretario de Seguridad Ciudadana</b>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





## DIAGRAMA FLUJO



### 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 daño o perjuicios, en esta 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 del lugar y lo reporta inmediatamente al personal de vigilancia o autoridad de la entidad o dependencia.

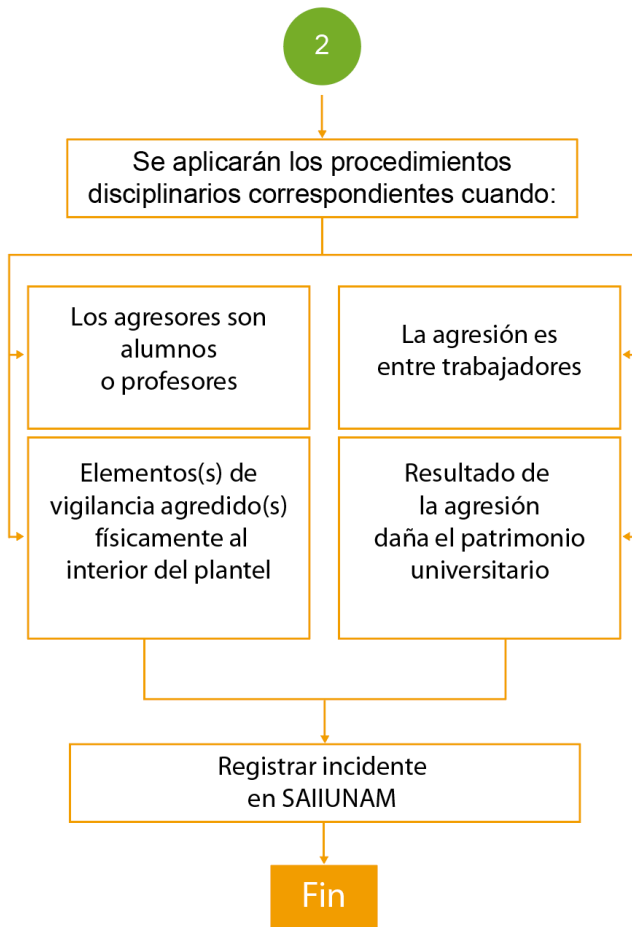
Proporcionará información sobre:

- Lugar
- Detalles de la agresión
- Número de agresores

#### ¿SE CONFIRMA LA AGRESIÓN?

No. Termina 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 que le brinden a la(s) víctima(s) 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.

### ¿QUÉ SE DEBE HACER EN CASO DE...?

#### LOS AGRESORES SEAN ALUMNOS O PROFESORES:

Se dará inicio al procedimiento disciplinario ante el Tribunal Universitario y parte al Ministerio Público para que inicie la carpeta de investigación correspondiente.

#### LA AGRESIÓN ES ENTRE TRABAJADORES

Se les separará para evitar mayores lesiones y se dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente.

#### SI UN ELEMENTO DE VIGILANCIA ES AGREDIDO DENTRO DE LAS INSTALACIONES

Detener al agresor, ponerlo a disposición de la autoridad de Seguridad Pública/Ciudadana correspondiente, la cual lo pondrá con la misma prontitud, ante el Ministerio Público para que determine su situación legal.

#### DAÑOS COMO RESULTADO DE LA AGRESIÓN AL PATRIMONIO UNIVERSITARIO.

Se elaborará el acta administrativa correspondiente y se denunciará el incidente ante la autoridad ministerial correspondiente para que inicie la carpeta de investigación.