



DGSA

U N A M

Dirección General de
Servicios Administrativos

PROTOCOLO EN CASO DE RIÑA O AGRESIONES

Contenido

Introducción.....	2
Objetivos.....	2
Definiciones.....	2
Riña.....	2
Agresión.....	3
Responsables.....	4
Medidas Preventivas.....	4
Medidas generales.....	4
Medidas generales.....	5
Después del incidente.....	6
Medidas después de la preservación del lugar.....	6
Teléfonos de emergencia.....	7
Bibliografía.....	8
Directorio.....	9

Introducción.

Las agresiones 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.

Es importante entonces que el personal que labora en la Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) conozca el protocolo con los pasos que debe seguir en caso de una riña o agresiones, de tal manera que sepa cómo reaccionar y qué hacer en ese momento para cuidar su integridad y si puede y está capacitado pueda ayudar a otras personas.

Objetivos

- Salvaguardar la integridad física del personal que labora y visitantes dentro de las instalaciones de la DGSA y Tienda UNAM.
- Garantizar la continuidad de las actividades que realiza la dependencia y Tienda.
- Establecer las directrices y responsabilidades para lograr la atención segura y eficaz en caso de riña o agresión al interior de las instalaciones de la DGSA.

Definiciones

Riña:

Pelea o un enfrentamiento. El concepto suele hacer referencia a una contienda que incluye violencia física para dirimir un conflicto.

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 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.

Responsables

- a. Comunidad Universitaria: visitantes, clientes y personal que labora en la dependencia.
- b. Elementos de seguridad y brigadistas.
- c. Central de Atención de Emergencias, Unidad de apoyo jurídico de la DGAJ.

Medidas Preventivas

- a) Los elementos de seguridad realizarán recorridos en la tienda para detectar posibles riesgos, solucionarlos y minimizarlos.
- b) Realizar reporte oportuno de cualquier anomalía que pueda generar una riña o agresiones.
- c) El elemento de seguridad del CCTV estará pendiente de cualquier incidente.

Medidas generales

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 los elementos de seguridad de la tienda o DGSA.
- > Por ningún motivo y a ninguna persona se le permitirá agredir físicamente a otra persona dentro de las instalaciones.

- En caso de presentarse una riña dentro de las instalaciones el elemento de seguridad que se haya dado cuenta o que le hayan reportado sobre dicha situación deberá de intervenir de manera inmediata para evitar agresiones físicas entre las personas, se separarán a los involucrados y se les indicará que se retiren de las instalaciones, advirtiéndoles que en caso de volver agredirse serán puestos a disposición del Juez cívico para que determine su situación legal.
- Si alguna de las personas resulta lesionada y solicita proceder legalmente, entonces serán detenidos todos los involucrados, se solicitará a la Central de Atención de emergencias de la UNAM la presencia de la unidad de apoyo jurídico de la DGAJ para que tome conocimiento de los hechos y se solicitará una patrulla de la policía auxiliar para poner a los involucrados a disposición del Ministerio Público para que determine su situación legal.
- En caso de que la agresión sea entre empleados de la dependencia, se les separará para evitar lesiones entre ellos, se reportará a Gerencia y a la Unidad Administrativa para que tomen conocimiento de los hechos e inicien el procedimiento disciplinario correspondiente.
- En caso de que alguno de los empleados quiera proceder legalmente, se le indicará que proceda al Ministerio Público que se ubica en la parte baja del metro CU y levante la denuncia por lo sucedido.
- Si algún elemento de seguridad es agredido físicamente dentro de las instalaciones por cualquier persona, esta será detenida y puesta a disposición del Ministerio Público para que determine su situación legal.
- Si alguna persona resulta gravemente lesionada por las agresiones físicas se solicitará a la Central de Atención de Emergencias de la UNAM una ambulancia para que los paramédicos atiendan a la persona lesionada y trasladen al hospital más cercano en caso de ser necesario, así como la unidad jurídica de apoyo para la puesta a disposición ante el ministerio público de los involucrados.
- En caso de que la agresión venga de un grupo de personas los elementos de seguridad proporcionaran los detalles sobre la situación del lugar de los hechos y mantendrá alejado del lugar del incidente a la comunidad universitaria. El Personal Directivo de la dependencia, informará de inmediato al Titular de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria acerca del incidente.

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.

Después de la riña o agresiones

- > El incidente se reportará en el Sistema de Seguimiento de Incidentes (SISEI-UNAM).

Medidas después de la preservación del lugar

- > En caso de que alguna persona haya resultado gravemente lesionada por la riña o agresiones físicas se preservará y acordonará el lugar donde sucedieron los hechos para las investigaciones por parte de las autoridades competentes.

Teléfonos de emergencia



Protección Civil y Seguridad
DGSA-Tienda UNAM 55 56 22 9482



Servicios Generales DGSA-Tienda UNAM 5556229610
Unidad Administrativa DGSA-Tienda UNAM 5556229606



EMERGENCIAS UNAM

Marca 55 DESDE CUALQUIER EXTENSIÓN UNAM



Servicios Médicos de Urgencias en C.U.
55-5622-0140 y 55-5622-0202



Bibliografía

Protocolos Generales para la Universidad Nacional Autónoma de México;_

<https://drive.google.com/file/d/1vrgrf0tzSYTk7ljOOXcc6KUfbUzBW97c/view?usp=sharing>

Directorio

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez
Secretario Administrativo de la UNAM

Dr. Gustavo González Bonilla
Director General de Servicios Administrativos

Mtra. Laura Heyssell Godfrey Morales
Jefa de Unidad Administrativa

L.C. Ramses Noriega Tapia
Jefe de área Protección Civil y Seguridad

Mtro. Pedro Rojas Garrido
Jefe del Departamento de Servicios Generales