



Protocolo para la atención de menores que desconocen el paradero de sus familiares¹

Para efectos del presente protocolo se entenderá por:

Niñez: seres humanos menores de 18 años.

Infantes: a los seres humanos que tengan de 0 a 10 años de edad. De acuerdo con la UNICEF la infancia se divide en dos, la primera, abarca desde el nacimiento hasta los 5 años, y la segunda infancia, abarca de los 6 a los 10 años.

Adolescentes: a los seres humanos que tengan entre 10 y 18 años. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la adolescencia comprende dos etapas, la preadolescencia o adolescencia temprana, que va de los 10 a los 14 años, y la adolescencia tardía, que va de los 15 a los 19 años.

Menores que desconocen el paradero de sus familiares: personas menores de edad que asistieron por cualquier motivo a las instalaciones de la Facultad de Ingeniería y que se alejaron de sus familiares y/o personas con las que venían acompañados.

Objetivo

Establecer directrices y responsabilidades de la atención segura y eficaz de menores de edad que se encuentran en el resguardo de autoridades universitarias y desconocen el paradero de sus familiares.

Alcance

El presente Protocolo es de aplicación exclusiva a la Facultad de Ingeniería campus Ciudad Universitaria, en Ciudad de México.

¹ El presente *Protocolo* se elaboró y adaptó para las instalaciones de la Facultad de Ingeniería, tomando como referencia el *Protocolo para la atención de menores que desconocen el paradero de sus familiares*, aprobado por la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario. El contenido es revisado y actualizado anualmente por la Comisión Local de Seguridad y el Departamento de Protección Civil de la Facultad de Ingeniería.



Participantes del Protocolo

- Comunidad Universitaria: alumnado, personal académico, administrativo y operativo.
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU)
- Oficina de la Abogacía General de la UNAM
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU)
 - Dirección de Análisis y Prevención de Riesgos
 - Dirección de Seguridad Universitaria
 - Dirección de Protección Civil y Bomberos
 - Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información
- Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ)

Capacitación

Capacitar a las personas de toma de decisiones y brigadistas, así como personal operativo que participa en el Protocolo, para que tengan conocimientos en:

- Primeros Auxilios
- Primeros Auxilios Psicológicos
- Manejo de situaciones de riesgos y crisis

Supuestos de aplicación

- a) En caso de que un visitante extravíe algún menor al interior de las instalaciones de la Facultad de Ingeniería
- b) En caso de encontrar a un menor que desconoce el paradero de sus familiares en instalaciones de la Facultad de Ingeniería

Medidas Preventivas para visitantes y comunidad universitaria

Se recomienda a toda persona que asista a una instalación de la Facultad de Ingeniería:

- Portar una Identificación oficial vigente
- Conocer la dirección y teléfono de su casa y los teléfonos de emergencia de la UNAM
- En caso de asistir con personas menores de edad, adultas mayores o con discapacidad, procurar que éstas siempre porten una identificación oficial vigente



en algún lugar visible, y de ser posible que dichas personas conozcan su dirección y teléfono de casa

- Evitar hablar con extraños, no proporcionar información sensible, ni recibir regalos y/o dulces de desconocidos
- Evitar proporcionar información personal o familiar a desconocidos
- Mantener comunicación constante con familiares o amigos sobre el lugar al que se dirige, esto con el fin de que sepan la dirección de su trayecto, así como los lugares que planea visitar o las personas a quien verán en la Facultad de Ingeniería
- No responder a ninguna pregunta que le formulen las personas vía telefónica, formularios o encuestas que sean inusuales. Evitar proporcionar información que pueda vulnerar su seguridad personal
- Prestar atención a todo y todos los que le rodean, identifique y trate de evitar en la medida de lo posible cualquier contacto con personas que le parezcan sospechosas, si identifica alguna situación extraña o incómoda de aviso a su contacto de emergencia y a los teléfonos de la Central de Atención de Emergencias de la UNAM
- No deje olvidados, ni a la vista objetos personales (bolsa, cartera, teléfono celular, llaves, etc.) que puedan contener información personal
- Evite almacenar información delicada en dispositivos electrónicos

Instalaciones universitarias

- Enfatizar el sistema de control permanente de personas, vehículos y objetos al ingreso y salida de las instalaciones
- Restringir el ingreso del personal a lugares u oficinas que no correspondan a su área de trabajo
- Desconfiar de servicios técnicos que no se hayan solicitado. En dicho caso, verifique con las áreas correspondientes si la visita o mantenimiento se encuentra programada
- Llevar un control frecuente de los activos fijos que existen en la entidad
- Instalar alarmas y cámaras de seguridad internas y externas en sitios estratégicos
- Supervisar constantemente el correcto funcionamiento de alarmas y circuitos
- Llevar a cabo charlas permanentes sobre seguridad con el personal de vigilancia que labora en la Facultad de Ingeniería



- Realizar campañas permanentes de sensibilización para personal de toma de decisiones, personal administrativo, brigadistas, así como personal operativo y acerca del cuidado que se les debe prestar a los menores que asisten a las instalaciones de la Facultad de Ingeniería, y de los riesgos a los que potencialmente pueden estar expuestos

Medidas de actuación

En caso de que un visitante extravíe algún menor de edad al interior de la Facultad de Ingeniería:

FASE 1: Búsqueda al interior de la entidad

Cuando personal de vigilancia tenga conocimiento del extravío de un menor al interior de las instalaciones, recopilará toda la información posible: nombre, edad, sexo, características físicas, vestimenta que porta, hora y lugar del extravío, así como cualquier dato que pueda ser relevante para la búsqueda, dicha información será registrada en su bitácora y comunicará la información a su jefe inmediato y a la Central de Atención de Emergencias.

En paralelo:

- El personal de vigilancia UNAM deberá reforzar los controles de acceso y salida de la entidad para evitar que el menor salga de las instalaciones o sea sustraído, proporcionando toda la información registrada al personal de vigilancia encargado de dichos accesos, estableciendo como consigna la revisión obligatoria de los vehículos que ingresen y salgan de la instalación y prestando especial atención a las personas que se encuentren en el vehículo.
- Deberán revisarse de inmediato las videograbaciones del lugar o las más cercanas al incidente, teniendo como punto de referencia la hora, lugar y la información relativa a la identidad de la persona.

Una vez informada la situación, el personal de vigilancia solicitará apoyo para comenzar un operativo de búsqueda al interior de las instalaciones.



En caso de que se presuma que el menor ha abandonado la instalación, de haber sucedido el extravío al interior la entidad, se avisará de inmediato a la **Dirección General Análisis, Protección y Seguridad Universitaria** para que instruya a la **Dirección de Seguridad Universitaria** y a la **Dirección de Gestión de Tecnología** el inicio de un operativo de búsqueda, en caso contrario se activará la Fase 2.

En caso de que el menor sea encontrado después del operativo, se solicitará la presencia de la Oficina Jurídica y presencia de los servicios médicos para que revisen su salud física. Si presentase algún malestar será atendido y, de ser necesario, será trasladado al hospital más cercano.

Si se presume que el malestar del menor es debido a maltrato físico o algún tipo de abuso, se dará aviso de inmediato al Ministerio Público para que realice las diligencias necesarias. Si se presume que el menor es víctima de trata de personas se dará aviso de inmediato a la Fiscalía Especializada para los Delitos contra las Mujeres y Trata de Personas.

Si la integridad física del menor no corre peligro, la Oficina Jurídica informará de inmediato a la Central de Atención de Emergencias y se asegurará de allegarse de elementos suficientes que comprueben el parentesco filial entre el menor y el presunto familiar. De no existir los elementos probatorios suficientes o presumir que el familiar no acredita su personalidad, se remitirá al menor al Ministerio Público para que dicha institución confirme el parentesco y, en su caso, realice las diligencias correspondientes.

Si la Oficina Jurídica comprobó el parentesco entre la persona extraviada y el presunto familiar, procederá a levantar el acta correspondiente, en donde anotará el nombre del menor, edad, sexo, características físicas, estado de salud, domicilio y teléfonos de contacto, y el nombre del familiar, medio con el que se identificó, domicilio y teléfonos de contacto, así como los nombres y números de empleados del personal de vigilancia que participó en el operativo de búsqueda.

En caso de que el menor haya sido trasladado a un hospital se incluirá en el acta el nombre del hospital, dirección y teléfonos de contacto. En caso de que el menor haya sido objeto de algún abuso y haya sido puesto a disposición del Ministerio Público, se anotarán en el



acta la dirección de este, los nombres de los oficiales que se harán cargo y el nombre de los/las trabajadoras sociales que lo hayan atendido.

En caso de que no se tenga conocimiento de la ubicación del menor, se procederá a la Fase 2.

FASE 2: [ALERTA AMBER](#)

En caso de que después del operativo de búsqueda no se tenga conocimiento del menor extraviado, la Oficina Jurídica de la Facultad de Ingeniería se pondrá en contacto con la Coordinación Estatal de Alerta AMBER en Ciudad de México y proporcionará toda la información del menor para la activación del Protocolo correspondiente.

La Oficina Jurídica proporcionará toda la orientación jurídica que sea necesaria a los familiares del menor que se haya extraviado en las instalaciones de la Facultad de Ingeniería y mantendrá informada, de ser necesario, a la comunidad universitaria.

En caso de encontrar a un menor que desconoce el paradero de sus familiares

- Cuando personal de vigilancia encuentre a un/una menor de edad al interior de las instalaciones de la UNAM que desconoce el paradero de sus familiares, recopilará toda la información posible: nombre, edad, sexo, características físicas, vestimenta que porta y de ser posible la hora y lugar en la que perdió contacto con su familiar, dicha información será registrada en su bitácora.
- El personal de vigilancia avisará de inmediato a la Central de Atención de Emergencias para revisar si existe algún reporte de búsqueda y trasladará al menor a la Oficina Jurídica de Facultad.
- La Oficina Jurídica solicitará de inmediato la presencia de los servicios médicos para que revisen la salud del/la menor. En caso de que presente algún malestar será atendido y, de ser necesario, será trasladado al hospital más cercano. En caso de que se presuma que el malestar del menor es debido a maltrato físico o algún tipo de abuso, se dará aviso de inmediato al Ministerio Público para que realice las diligencias necesarias. Si se presume que el menor es víctima de trata de personas



se dará aviso de inmediato a la Fiscalía Especializada para los Delitos contra las Mujeres y Trata de Personas.

- En caso de que la salud del/la menor esté bien, los vigilantes realizarán un operativo de búsqueda de los familiares del menor al interior de la instalación. En caso de que no fueran localizados los familiares del menor, ni hubiera un reporte de búsqueda en la Central de Atención de Emergencias, la Oficina Jurídica avisará de inmediato al Ministerio Público para que inicie las diligencias correspondientes.
- En caso de que sean localizados los familiares del/la menor, la Oficina Jurídica se asegurará de allegarse de elementos suficientes que comprueben el parentesco filial entre el menor y el presunto familiar. De no existir los elementos probatorios suficientes o presumir que el familiar no acredita su personalidad, se remitirá al menor al Ministerio Público para que dicha institución confirme el parentesco y, en su caso, realice las diligencias correspondientes.
- En cualquier caso, la Oficina Jurídica deberá levantar el acta correspondiente, recabando la información del menor, el personal de vigilancia que lo encontró, la hora y el lugar, así como el dictamen médico de la salud del menor. En caso de que un familiar haya recogido al menor, de igual forma se incluirá en el acta el nombre de dicha persona, su dirección, teléfonos de contacto y el medio con el que se identificó.
- En caso de que el/la menor haya sido trasladada a un hospital se incluirá en el acta el nombre del hospital, dirección y teléfonos de contacto. En caso de que el menor haya sido objeto de algún abuso y haya sido puesto a disposición del Ministerio Público, se anotarán en el acta la dirección de este, los nombres de los oficiales que se harán cargo y el nombre de los/las trabajadoras sociales que lo hayan atendido.

Actualización: enero 2023.

COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD
CIUDAD UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO.



Directorio de emergencias



55 5616 0523

55 desde cualquier ext. UNAM



Sólo descuelga

Teléfono amarillo de emergencias



55 5622 6552

Protección Civil



55 5616 1560

Bomberos



55 5622 6464

Línea de Reacción PUMA



55 5622 0202

Urgencias médicas en C.U.



55 4161 6048

Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género.



55 5622 0899
55 4339 0603

Oficina Jurídica FI



55 3807 5368

Comisión Local de Seguridad



55 5025 0855

Apoyo Psicológico a Distancia.
Facultad de Psicología UNAM.

¿CÓMO COMUNICARSE A LA CENTRAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS, CAE?

Tienes las siguientes opciones:

- Descuelga el **teléfono amarillo de emergencias**
- Desde cualquier extensión de la **UNAM**, marca 55
- Desde tu celular marca **55 5616-0523**
- Descarga la aplicación **SOS UNAM**

1 Personal de la CAE te pedirá que **describas la situación de emergencia**, es importante mencionar tu nombre, ubicación, tipo de emergencia y teléfono de contacto.

2 La CAE te **indicará qué hacer** mientras llega la ayuda.

3 Recuerda **NO COLGAR** la llamada hasta que **personal de la CAE te lo indique**.

Conoce más acerca de la CLS



Por una cultura de prevención y seguridad en la FI

Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria

55 5622-1286, 55 5622-1284

Línea de Reacción PUMA

55 5622-6464