



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

## Protocolo de actuación ante robo en transporte público<sup>1</sup>

El robo en transporte público es una amenaza frecuente a la seguridad de las personas, de acuerdo con el [Boletín Estadístico de la Incidencia Delictiva en la Ciudad de México](#)<sup>2</sup> en abril de 2024 se registraron 32 delitos con violencia a transeúnte en transporte público colectivo y 212 delitos sin violencia a transeúnte en transporte público colectivo.

De acuerdo con el Artículo 367 del Código Penal Federal<sup>3</sup>, comete delito de robo la persona que se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

El robo con violencia física se refiere al uso de la fuerza material que para cometerlo se hace a una persona.

El robo con violencia moral es cuando se amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarle.

El robo sin violencia se entiende como el apoderamiento de una cosa ajena mueble, sin derecho sobre el mismo y sin consentimiento de la persona.

### Objetivo

Establecer directrices y acciones que minimicen el riesgo ante un robo en el transporte público, y definir los procedimientos de actuación en caso de que integrantes de la Facultad de Psicología sean víctimas de dicho ilícito.

---

<sup>1</sup> El presente Protocolo se elaboró y adaptó a las instalaciones de la Facultad de Psicología, tomando como referencia el *Protocolo de actuación ante robo en transporte público*, aprobado por la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario. El contenido es revisado y actualizado anualmente por la Comisión Local de Seguridad.

<sup>2</sup> Publicado mensualmente por la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México. Disponible en <https://www.fgjcdmx.gob.mx/procuraduria/estadisticas-delictivas>

<sup>3</sup> Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931. Última reforma publicada el 17-04-2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

## Alcance

El presente Protocolo es de aplicación para las instalaciones de la Facultad de Psicología.

## Participantes

- Comunidad universitaria
- Titular de la entidad académica
- Comisión Local de Seguridad
- Oficina Jurídica de la entidad
- Personal de vigilancia
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Servicios Generales y Movilidad

## Capacitación

Se recomienda que el personal de toma de decisiones y operativo reciba capacitación del presente Protocolo, a través de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria y bajo la coordinación de la Comisión Local de Seguridad y la Oficina Jurídica.

- Procedimiento para presentar una denuncia
- Primeros auxilios
- Primeros auxilios psicológicos
- Manejo del estrés

## Medidas preventivas de seguridad

### Dirigidas a integrantes de la comunidad universitaria y personas visitantes a las instalaciones

- Portar en todo momento una identificación institucional u oficial.
- En todo momento observa tu entorno, presta atención a las personas que te rodean.
- Evitar tener contacto con personas que te parezcan sospechosas.
- En la medida de lo posible viajar en grupo.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- Mantener comunicación con tus seres queridos y amistades de confianza, que tengan conocimiento de los lugares a los que asistirás y las rutas que seguirás
- Descargar en tu dispositivo móvil la aplicación [SOS UNAM](#) para activar el botón de emergencia en caso necesario. Servicio disponible en instalaciones universitarias.
- Descargar en tu dispositivo móvil la aplicación [Mi Policía](#) para activar el botón de emergencia en caso necesario. Servicio disponible para la Ciudad de México.
- Identificar los postes color amarillos ubicados en las instalaciones de la Facultad de Psicología, al presionar el botón te comunica a la Central de Atención de Emergencia para solicitar apoyo.
- Conocer los [Senderos Universitarios UNAM](#) e identificar los postes color naranja ubicados en áreas comunes en Ciudad Universitaria, al presionar el botón te comunica a la Central de Atención de Emergencia para solicitar apoyo.
- Evitar proporcionar información personal a personas desconocidas o publicarla en redes sociales.
- En lo posible, viajar con los objetos y recursos estrictamente necesarios para tus actividades.
- Mantén tus bolsas y/o mochilas cerradas y llévalas al frente, no guardes tu celular en lugares visibles como las bolsas externas.
- Traer consigo el dinero en efectivo necesario, no en grandes cantidades. Si usas tarjeta de crédito o débito, porta solo una y mantenlas apagadas.
- No dejar a la vista objetos personales como cartera, teléfono celular, laptop, accesorios llamativos.
- Evita quedarte dormida/o en el transporte público.
- En caso de asistir a las instalaciones acompañada/o de personas menores de edad, personas mayores o personas con discapacidad, procura que siempre porten una identificación oficial vigente y de ser posible que conozcan su dirección y teléfono de casa.
- Guardar el contacto de la persona enlace entre la entidad académica con las autoridades de seguridad y protección civil de la UNAM:

**Mtro. Guillermo Huerta Juárez**

Secretario Administrativo de la Facultad de Psicología



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

Secretario de la Comisión Local de Seguridad

55 4510 0172

Ubicación: Edificio A, planta baja.

Horario: lunes a viernes de 9 a 20 horas.

### **Dirigidas a las autoridades universitarias**

- La Comisión Local de Seguridad difundirá información relacionada a las rutas, horarios, las medidas de seguridad en el uso del Pumabús y los mecanismos para señalar irregularidades en el servicio.
- Mantener comunicación con personal de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria para reportar incidentes.
- Dar mantenimiento constante a las cámaras de videovigilancia cuyo alcance cubra el paradero Psicología del Pumabús.

### **Si identificas una situación extraña en el transporte público**

- Alza la voz para que otras personas usuarias se enteren y solicita apoyo de las personas operadoras de la unidad.
- Da aviso a tu contacto de emergencia, a la Central de Atención de Emergencia o al 9-1-1 si te encuentras fuera de Ciudad Universitaria.

### **En caso de robo en transporte público**

- Mantener la calma. No gritar, no confrontar a las personas asaltantes.
- No intentar actos heroicos, su seguridad es lo primero y más importante.
- No pongas resistencia, menos si las personas asaltantes portan armas.
- Procura observar en cuanto sea posible los rasgos físicos de la persona asaltante, para facilitar la descripción e identificación. No mires a la persona asaltante directamente a los ojos.
- No realices movimientos bruscos o sospechosos que pueda malinterpretar la persona asaltante.
- Si solicitan tus pertenencias, entrégalas. Recuerda que lo más importante es tu seguridad e integridad.
- Si para cumplir la exigencia de la persona asaltante fuera necesario hacer algún movimiento extraño, explica en voz alta tus movimientos.
- En caso de que se presente algún enfrentamiento, no participes en el.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- En caso de que se suscite la detonación de un arma de fuego: colócate pecho tierra y cubre tu cabeza.
- Al bajar del transporte público informa de inmediato a las autoridades:  
Si estás en Ciudad Universitaria, comunícate a la Central de Atención de Emergencias.  
Si estás fuera de Ciudad Universitaria, comunícate al 9-1-1.

### **¿Qué hacer después de ser víctima de robo en transporte público?**

- Comunicarse con las autoridades correspondientes de acuerdo con tu ubicación, entre más rápido se informe se podría encontrar a las personas responsables.
- En caso de haber personas lesionadas, infórmalo inmediatamente a las autoridades competentes.
- Respira profundo, tranquilízate. Si está en tus posibilidades apoya en la labor de tranquilizar a quien lo necesite.
- Si fuiste despojada de tarjetas bancarias, comunícate con el banco correspondiente y reporta lo sucedido.
- Realiza la denuncia correspondiente en el Ministerio Público. De ser necesario solicita apoyo de personal de la Oficina Jurídica de Facultad de Psicología quien activará el *Protocolo ante situación de robo*.

### **Actuación institucional de las autoridades de la Facultad de Psicología al conocer la comisión de un robo en el Pumabús en perjuicio de integrantes de la entidad**

La Comisión Local de Seguridad

- Solicitará el apoyo de personal de la Oficina Jurídica y de requerirse, la atención del Servicio Médico para la atención correspondiente.
- Solicitará el apoyo de personal de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria para dar seguimiento al incidente.

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD  
CIUDAD UNIVERSITARIA, JUNIO 2024.**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
 COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

# MEDIDAS DE AUTOCUIDADO EN PUMABÚS

## Por tu seguridad



No proporciones datos personales a desconocidos



Mantén cerradas tus bolsas y mochilas al abordar las unidades



Conoce los teléfonos de emergencia  
 55 5616 0523



Lleva tus bolsas y/o mochilas al frente. Nunca en la espalda



No guardes equipos celulares en lugares vistosos y/o de fácil extracción

## En caso de sufrir algún ilícito o abuso al interior de Pumabús:



Alza la voz para que los usuarios se enteren



Repórtalo al operador de la unidad



Acude a la Oficina Jurídica para su denuncia

**¡Servicio gratuito!**

Recuerda utilizar los Estacionamientos Controlados y completar tu viaje con Pumabús y Bicipuma





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
 COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD



## Directorio de emergencia

En Ciudad Universitaria, puedes comunicarte a la **Central de Atención de Emergencias**, al descolgar uno de los teléfonos amarillos ubicados al interior de la entidad, marcar 55 desde cualquier extensión de la UNAM o descargar la aplicación **SOS UNAM** y presionar el botón.

Descarga la aplicación



|   |                              |
|---|------------------------------|
| Central de Atención de Emergencias  | 55 5615 0523                 |
| Dirección de Protección Civil y Bomberos  | 55 5622 6552                 |
| Bomberos UNAM   | 55 5616 1560<br>55 5622 0565 |
| Dirección General de Atención a la Salud  | 55 5622 0202                 |
| Defensoría de los Derechos Universitarios,<br>Igualdad y Atención de la Violencia de Género | 55 4161 6048                 |
| Línea de Reacción PUMA  | 55 5622 6464                 |
| Secretaría Administrativa   | 55 4510 0172                 |
| Servicio Médico del Centro<br>de Servicios Psicológicos                                     | 55 5622 2309<br>55 5622 2214 |
| Apoyo Psicológico- Coordinación de<br>Centros de Formación y Servicios Psicológicos         | 55 5622 2335                 |
| Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología   | 55 5622 2275<br>ext.: 22 275 |

Actualización: marzo 2024



Protocolo de actuación ante robo en transporte público  
Diagrama de flujo por tipo de riesgo

**Robo en transporte público**

Mantén la calma, no confrontes a las personas asaltantes.  
Prioriza tu seguridad e integridad.

Al finalizar el robo, informa a las autoridades y proporciona la información que tengas.

Si estás en CU: acude a la Oficina Jurídica para recibir asesoría y acompañamiento para presentar la denuncia correspondiente.

Si estás fuera de CU: comunícate al 9-1-1 para reportar el incidente a las autoridades correspondientes y recibir asesoría para presentar la denuncia correspondiente.