



Protocolo de atención a persona menor de edad que desconoce el paradero de sus familiares ¹

De acuerdo con la Ley General los Derechos de niñas, niños y adolescentes², son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas entre doce años y menos de dieciocho años de edad.

Para el presente Protocolo se entenderá como *persona menor de edad que desconoce el paradero de sus familiares*, a las personas menores de edad que asistieron por cualquier motivo a las instalaciones de la Facultad de Psicología y que se alejaron de sus familiares y/o personas con las que venían acompañadas.

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 Psicología sede Ciudad Universitaria.

Participantes

- Comunidad universitaria
- Titular de la entidad académica
- Oficina Jurídica de la entidad
- Comisión Local de Seguridad
- Personal de vigilancia

¹ El presente Protocolo se elaboró y adaptó a las instalaciones de la Facultad de Psicología, 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.

² Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última reforma publicada en el DOF 27-05-2024.



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

- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria

Capacitación

Se recomienda que el personal de toma de decisiones y personal operativo reciba capacitación en los siguientes temas:

- Primeros auxilios
- Primeros auxilios psicológicos
- Manejo de situaciones de riesgos y crisis
- Pasos que seguir para la atención de menores que desconocen el paradero de sus familiares

Supuesto de aplicación

1. En caso de que una persona visitante extravíe a una persona menor de edad al interior de las instalaciones de la Facultad de Psicología.
2. En caso de encontrar a una persona menor de edad en las instalaciones de la Facultad de Psicología que desconoce el paradero de sus familiares.

Medidas preventivas para las personas visitantes y comunidad universitaria que asistan con personas menores de edad a las instalaciones de la Facultad de Psicología

- Portar una identificación oficial vigente.
- Prestar atención a todo y todos los que te rodean, identificar y tratar de evitar en la medida de lo posible cualquier contacto con personas que te parezcan sospechosas. Al identificar alguna situación extraña o incómoda dar aviso a tu contacto de emergencia y a los teléfonos de la Central de Atención de Emergencias de la UNAM
- Asegúrese que las niñas, niños y adolescentes conozcan su nombre completo, domicilio, nombre completo de la madre o padre.
- Platicar con las niñas, niños y adolescentes que nunca se vayan con personas desconocidas y explíqueles que en caso de que se las quieran llevar deben gritar pidiendo ayuda.
- No dejar a las niñas, niños y adolescentes con personas desconocidas.



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

- En áreas abiertas no perder de vista a las niñas, niños y adolescentes.
- No permitir que personas desconocidas tomen fotografías de las niñas, niños y adolescentes.
- Evitar hablar con extraños, no proporcionar información sensible, ni recibir regalos y/o alimentos de personas desconocidas.
- Evitar proporcionar información personal o familiar a personas desconocidas.
- No responder a preguntas que le formulen las personas vía telefónica, formularios o encuestas que sean inusuales. Evitar proporcionar información que pueda vulnerar tu seguridad personal.

Medidas de prevención y preparación en las instalaciones de la Facultad de Psicología

Dirección de la Facultad de Psicología en coordinación con la Comisión Local de Seguridad, realizarán las siguientes labores:

- Solicitar al personal de vigilancia UNAM que realice recorridos constantes por las instalaciones universitarias.
- Implementar medidas de control de acceso y salida a las instalaciones de personas, vehículos y materiales.
- Restringir el ingreso de personas a lugares u oficinas que no correspondan a su área de trabajo.
- Desconfiar de servicios técnicos que no se hayan solicitado. En dicho caso, verificar con las áreas correspondientes si la visita o mantenimiento está programada.
- Gestionar el mantenimiento de los botones de emergencia, postes y teléfonos amarillos.
- Gestionar el mantenimiento del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
- Realizar campañas permanentes sobre medidas de seguridad física.
- Gestionar talleres y pláticas sobre acciones de prevención en materia de seguridad física.



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

Medidas de actuación en caso de que una persona visitante extravíe a una persona menor de edad al interior de la Facultad de Psicología

Fase 1. Búsqueda al interior de la entidad académica

Cuando personal de vigilancia tenga conocimiento del extravío de una persona menor de edad al interior de las instalaciones, recopilará toda la información posible: nombre, edad, sexo, características físicas, vestimenta que porta, hora y lugar en dónde tuvo contacto la última vez, así como cualquier dato que pueda ser relevante para la búsqueda, dicha información será registrada en su bitácora y comunicará inmediatamente a 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

Secretario de la Comisión Local de Seguridad

55 4510 0172

Ubicación: Edificio A, planta baja.

Horario: lunes a viernes de 9 a 20 horas.

En paralelo:

- El personal de vigilancia deberá reforzar los controles de acceso y salida de la entidad para evitar que la persona menor de edad salga de las instalaciones o sea sustraída. Se deberá realizar la revisión obligatoria de los vehículos que ingresen o salgan de la instalación y prestar especial atención a las personas que se encuentren en el vehículo.
- El personal de vigilancia solicitará apoyo para comenzar la búsqueda de la persona al interior de las instalaciones.
- Se deberá revisar de inmediato las videograbaciones de las áreas más cercanas al incidente, teniendo como punto de referencia la hora, lugar y la información proporcionada por la persona que hace el reporte.



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

- En caso de que se presuma que la/el menor ha abandonado las instalaciones de la entidad académica, se avisará de inmediato a la Secretaría de Prevención, Atención 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 la persona menor de edad sea encontrada después de las labores de búsqueda en las instalaciones, se solicitará el apoyo de personal de la Oficina Jurídica y de personal del Servicio Médico para que revisen la salud física de la persona menor de edad. De ser necesario se activará el *Protocolo en caso de urgencia médica*.
- Si se presume que la/el menor presenta maltrato físico o algún tipo de abuso, se dará aviso de inmediato al Ministerio Público para que realice las diligencias correspondientes.
- Si se presume que la persona menor de edad es víctima de trata de personas, se dará aviso de inmediato al Ministerio Público para que realice las diligencias correspondientes.
- Si la integridad física de la persona menor de edad no corre peligro, personal de la Oficina Jurídica informará a las autoridades universitarias y se asegurará de allegarse de elementos suficientes que comprueben el parentesco filial entre la/el menor de edad y el presunto familiar. De no existir los elementos probatorios suficientes o presumir que el familiar no acredita su personalidad, se remitirá a la persona menor de edad al Ministerio Público para que dicha institución confirme el parentesco y, en su caso, realice las diligencias correspondientes.
- Si la Oficina Jurídica comprueba el parentesco entre la persona menor de edad extraviada y el presunto familiar, procederá a levantar el acta correspondiente en donde anotará el nombre de la persona menor de edad, 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 del personal de vigilancia que participó en la de búsqueda.

- En caso de que la persona menor de edad haya sido trasladada a un hospital se incluirá en el acta el nombre del hospital, dirección y teléfonos de contacto.
- En caso de que la persona menor de edad haya sido objeto de algún abuso y haya sido puesto a disposición del Ministerio Público, se anotará en el acta la dirección de este, nombres de los oficiales que se harán cargo y el nombre de las/los trabajadores 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 de la persona menor de edad extraviada, personal de la Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología asesorará a la familia para que acuda al Ministerio Público para que inicie la carpeta de investigación correspondiente.
- Informar de manera oportuna a la comunidad universitaria sobre lo acontecido, a través de los canales oficiales de comunicación.

Medidas de actuación en caso de localizar a una persona menor de edad que desconozca el paradero de sus familiares

- Cuando personal de vigilancia tenga conocimiento de una persona menor de edad al interior de las instalaciones de la Facultad de Psicología 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 registraré en su bitácora y comunicará inmediatamente a la persona enlace entre la entidad académica con las autoridades de seguridad y protección civil de la UNAM:



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

Mtro. Guillermo Huerta Juárez

Secretario Administrativo de la Facultad de Psicología
Secretario de la Comisión Local de Seguridad
55 4510 0172

Ubicación: Edificio A, planta baja.
Horario: lunes a viernes de 9 a 20 horas.

- La Comisión Local de Seguridad:
 - Solicitará el apoyo de personal de la Oficina y de personal del Servicio Médico para que revisen la salud física de la persona menor de edad. De ser necesario se activará el *Protocolo en caso de urgencia médica*.
 - Se comunicará de manera interna con personal de vigilancia para preguntar si existe algún reporte de persona menor de edad desaparecida, en caso negativo se comunicará a la Central de Atención de Emergencias para preguntar si existe algún reporte de persona menor de edad desaparecida.
- En caso de que la persona menor de edad presente algún malestar será atendido en el sitio y, de ser necesario, se solicitará apoyo a la Central de Atención de Emergencias para trasladarle al hospital más cercano.
- Si se presume que la persona menor de edad presenta maltrato físico o algún tipo de abuso, se dará aviso de inmediato al Ministerio Público para que realice las diligencias correspondientes.
- Si se presume que la persona menor de edad es víctima de trata de personas se dará aviso de inmediato al Ministerio Público para que realice las diligencias correspondientes.
- En caso de que la salud de la persona menor de edad esté bien, personal de vigilancia realizará la búsqueda de los familiares al interior de las instalaciones. En caso de que los familiares no fueran localizados ni hubiera un reporte de búsqueda en la Central de Atención de Emergencias, personal de la Oficina



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

Jurídica avisará de inmediato al Ministerio Público para que inicie las diligencias correspondientes.

- En caso de que sean localizados los familiares de la persona menor de edad, la Oficina Jurídica se asegurará de allegarse de elementos suficientes que comprueben el parentesco filial. De no existir los elementos probatorios suficientes o presumir que la/el familiar no acredita su personalidad, avisará al Ministerio Público para que confirme el parentesco y, en su caso, realice las diligencias correspondientes.

En cualquier caso, el personal de la Oficina Jurídica deberá levantar el acta correspondiente, recabando la información de la persona menor de edad, del personal de vigilancia que le encontró, la hora y el lugar, así como la información emitida por personal del Servicio Médico que le atendió. En caso de que un familiar haya recogido a la persona menor de edad, 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 la persona menor de edad 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 anotará en el acta la dirección de este, nombres de los oficiales que se harán cargo y el nombre de las/los trabajadoras sociales que lo hayan atendido.

Informar de manera oportuna a la comunidad universitaria sobre lo acontecido, a través de los canales oficiales de comunicación.

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



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 55 5622 0565
Dirección General de Atención a la Salud	55 5622 0202
Defensoría de los Derechos Universitarios, 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 de Servicios Psicológicos	55 5622 2309 55 5622 2214
Apoyo Psicológico- Coordinación de Centros de Formación y Servicios Psicológicos	55 5622 2335
Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología	55 5622 2275 ext.: 22 275

Actualización: marzo 2024



Atención a persona menor de edad que desconoce el paradero de sus familiares



