



DGSA

U N A M

Dirección General de
Servicios Administrativos

PROTOCOLO EN CASO DE MENOR EXTRAVIADO

CONTENIDO

Contenido

Introducción.....	2
Objetivos.....	2
Definiciones.....	2
Responsables.....	3
Medidas Preventivas.....	3
Medidas generales.....	4
Teléfonos de emergencia.....	7
Bibliografía.....	8
Directorio.....	9

Introducción.

Es importante 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 Menores que Desconocen el Paradero de sus Familiares (personas menores de edad que asistieron por cualquier motivo a la tienda UNAM y que se alejaron de sus familiares y/o personas con las que venían acompañados), de tal manera que sepan cómo reaccionar y qué hacer en ese momento para ayudar personas.

Este protocolo te proporcionará el conocimiento necesario para tener la capacidad de tomar decisiones, y conocer los pasos a seguir para brindar una atención pronta y oportuna a la comunidad universitaria.

Objetivos

- Salvaguardar la integridad física del menor extraviado dentro de las instalaciones de la DGSA y Tienda UNAM.
- Garantizar la continuidad de las actividades que realiza la dependencia y Tienda.
- Establecer directrices y tramos de responsabilidades de atención segura y eficaz de menores de edad que se encuentran en el resguardo de autoridades universitarias y desconocen el paradero de sus familiares.

Definiciones

Niñez:

seres humanos menores de 18 años.

Infantes:

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

Adolescentes:

a los seres humanos que tengan entre 10 y 18 años. De acuerdo con la OMS 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.

Responsables

- a. Comunidad Universitaria: visitantes, clientes y personal que labora en la dependencia.
- b. Comisión Local de Seguridad, Comités internos de protección civil, elementos de seguridad y brigadistas.
- c. Central de Atención de Emergencias, Dirección de Protección Civil y Bomberos, Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DAGPSU).

Medidas Preventivas

- a) Integrar y capacitar a los elementos de seguridad y brigadistas de protección civil.
- b) Realizar reporte oportuno de cualquier anomalía que pueda generar una emergencia.
- c) Conocer a los integrantes de la Comisión Local de Seguridad y Comité interno de protección civil; de esta manera sabrás quien puede ayudarte en caso de necesitarlo.
- d) A los visitantes conocer la dirección y teléfono de su casa.
- e) En caso de asistir con personas menores de edad, mayores o con discapacidad, procurar que éstas siempre porten una identificación oficial vigente en algún lugar visible.
- f) En caso de asistir con personas menores de edad, mayores o con discapacidad enseñarles a no hablar con extraños, no proporcionar información sensible, ni recibir regalos y/o dulces de desconocidos.
- g) Evitar proporcionar información personal o familiar a desconocidos.
- h) 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 UNAM.
- i) No responder a ninguna pregunta que le formulen las personas vía telefónica, formularios o encuestas que sean inusuales. Evitar proporcionar información que pueda afectar su seguridad individual.

Medidas generales

- > En caso de que algún elemento de seguridad encuentre en piso de venta algún menor extraviado, a partir de ese momento deberá quedarse con el menor hasta que se localicen a 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 elemento de seguridad reportará vía radio a su jefe de turno que encontró un menor extraviado y procederá al área de atención a clientes para que se realice un voceo en la tienda para que los familiares del menor pasen a recogerlo.
- > Una vez que se presenten los familiares se le preguntará al menor si los conoce, se les pedirá una identificación y se asegurará de allegarse de elementos suficientes que comprueben el parentesco filial entre el menor y el presunto familiar. En caso de que un familiar haya recogido al menor, se incluirá en el reporte el nombre de dicha persona, su dirección, teléfonos de contacto y el medio con el que se identificó.
- > De no existir los elementos probatorios suficientes o presumir que el familiar no acredita su personalidad, se solicitará a la central de atención de emergencias de la UNAM la presencia de la unidad jurídica de apoyo y se remitirá al menor al Ministerio Público para que dicha institución confirme el parentesco y, en su caso, realice las diligencias correspondientes.
- > En caso de que no fueran localizados los familiares del menor se solicitará a la Central de Atención de Emergencias la presencia de la Unidad de Apoyo Jurídico la cual avisará al Ministerio Público para que inicie las diligencias correspondientes.

En caso de que un visitante extravié algún menor de edad al interior de las instalaciones

FASE 1: BÚSQUEDA AL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA

- > Cuando un elemento de seguridad tenga conocimiento del extravío de un menor al interior de la instalación, 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 transmitida vía radio a

todos los demás elementos de seguridad para comenzar un operativo de búsqueda al interior de la tienda.

- Los elementos de seguridad de los accesos deberán reforzar los controles de salida de las instalaciones para evitar que el menor salga o sea sustraído, proporcionando toda la información registrada a los elementos encargados de dichos accesos.
- El elemento del Circuito Cerrado de Televisión, deberá iniciar de inmediato la búsqueda del menor dentro de las instalaciones a través de las cámaras de videovigilancia en caso de no localizarlo, deberán revisarse 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. De ser posible se establecerá un cerco virtual.
- En caso de que el menor sea encontrado después del operativo, se indicará a través del radio a todos los elementos de seguridad la localización del menor para que los familiares pasen a recogerlo en el área de atención a clientes. Se le preguntará al menor si está bien, si todo está bien se solicitará a los familiares que se identifiquen y se preguntará al menor si los conoce antes de ser entregado y se incluirá en el reporte el nombre de dicha persona, su dirección, teléfonos de contacto y el medio con el que se identificó.
- En caso contrario, el elemento de seguridad del CCTV se comunicará a la Central de Atención de Emergencias de la UNAM y solicitará la presencia de la Unidad de apoyo Jurídico y de los servicios médicos para que revisen su salud física. Si presenta 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 Unidad 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 Unidad 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 seguridad 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, los oficiales que se harán cargo y el nombre de los trabajadores sociales que lo hayan atendido.
- En caso de que no se tenga conocimiento de la ubicación del menor o se presuma que el menor ha abandonado las instalaciones, de haber sucedido el extravío al interior de la dependencia, se avisará de inmediato a la Dirección General de 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 y el inicio de un cerco virtual, en caso contrario se activará la fase 2.

FASE 2: ALERTA AMBÉR

- En caso de que después del operativo no se tenga conocimiento del menor extraviado, la Unidad Jurídica de la instalación se pondrá en contacto con la Fiscalía Especializada para los Delitos contra las Mujeres y Trata de Personas para que active la "Alerta Amber". De igual forma la Unidad Jurídica proporcionará toda la información del menor para que el C5 inicie un cerco virtual. La Unidad Jurídica proporcionará toda la orientación jurídica que sea necesaria a los familiares del menor que se haya extraviado en las instalaciones de la UNAM y mantendrá informada, de ser necesario, a la Comunidad Universitaria. En cualquier caso, el incidente tendrá que registrarse en el Sistema de Seguimiento de Incidentes UNAM (SISEI-UNAM).

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/1hplvhYxwGde_SJ4gw4fB9VAvuYl6gihQ/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