



DGSA
U N A M

Dirección General de
Servicios Administrativos

PROTOCOLO EN CASO DE ROBO

CONTENIDO

Contenido

Introducción.....	2
Objetivos.....	2
Definiciones.....	2
Responsables.....	3
Medidas Preventivas.....	3
Medidas Preventivas Comunidad Universitarias.....	4
Medidas generales.....	5
Después del robo.....	7
Teléfonos de emergencia.....	8
Bibliografía.....	9
Directorio.....	10

Introducción.

Es importante entonces que el personal que labora en la Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) y Tienda UNAM conozca el protocolo con los pasos que debe seguir en caso de un robo, de tal manera que sepa cómo reaccionar y qué hacer en ese momento para salvaguardar sus bienes y los de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Objetivos

- Salvaguardar los bienes y 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.
- Establecer directrices y responsabilidades de atención segura y eficaz antes, durante y después de un robo en DGSA.

Definiciones

Robo:

Es el apoderamiento de una cosa ajena, sin derecho y sin consentimiento de la persona.

Para efectos de este protocolo, se plantean acciones específicas para las variantes de robo con violencia y robo sin violencia.

Robo con violencia:

Implica violencia física o moral, por lo tanto, el apoderamiento de la cosa ajena al efectuarse mediante el ejercicio de la fuerza material se considera como robo con violencia física. Por el contrario, cuando el apoderamiento se efectúa mediante amagos o amenazas a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo se considera robo con violencia moral.

Robo sin violencia:

Se entiende como el apoderamiento de una cosa ajena mueble, sin derecho sobre el mismo y sin consentimiento de la persona.

Responsables

- a) Titular de la dependencia.
- b) Unidad Administrativa.
- c) Comunidad Universitaria: visitantes, clientes y personal que labora en la dependencia.
- d) Comisión Local de Seguridad, Coordinación de protección civil y seguridad y elementos de seguridad.
- e) Central de Atención de Emergencias, Vigilancia UNAM, Unidad de apoyo jurídico de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Medidas Preventivas

- > La Comisión Local de Seguridad junto con la Comisión Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizará recorridos en la dependencia para detectar posibles riesgos, solucionarlos y minimizarlos.
- > Realizar reporte oportuno de cualquier anomalía que pueda generar una emergencia.
- > Conocer a los integrantes de la Comisión Local de Seguridad, de esta manera sabrás quien puede ayudarte en caso de necesitarlo.
- > Capacitar a los elementos de seguridad sobre las funciones de disuasión y prevención y control de merma.
- > Sistema de CCTV (circuito cerrado de televisión) y un monitorista para el análisis de riesgos y poder accionar en tiempo y forma ante la detección de algún ilícito.
- > Arcos detectores de sensores que se colocan en diversa mercancía para identificar su salida mediante la activación de una alarma.
- > Registros de control de acceso a las instalaciones para empleados, proveedores, promotores, concesionarios, socios comerciales y visitantes que ingresen a las instalaciones de la dependencia.
- > Realizar mantenimiento constante a todos los sistemas y equipos de seguridad para su óptimo y correcto desempeño.
- > Elaboración de un registro de incidentes.
- > Validar periódicamente la actualización y documentación de los registros de los activos fijos del patrimonio universitario.

- > Instrumentar campañas de difusión en materia de Seguridad personal, denuncia y autocuidado.

Medidas Preventivas para Comunidad Universitaria

- > Mantener sus objetos personales y de valor guardados o consigo en todo momento, para evitar que otra persona los sustraiga.
- > Evitar portar objetos ostentosos.
- > Validar periódicamente la actualización y documentación de los registros de los activos fijos del patrimonio universitario.
- > Instrumentar campañas de difusión en materia de Seguridad personal, denuncia y autocuidado.
- > En caso de tener automóvil, asegurar las ventanas y no dejar bolsas, maletín u objetos de valor a la vista, contar con el seguro contra robo correspondiente.
- > Cuando detenga su automóvil en semáforos, cierre las ventanas.
- > Procurar no pedir aventones ni dar aventones a desconocidos.
- > Evitar proporcionar información personal o familiar a desconocidos o publicarla a través de redes sociales.
- > Portar una identificación institucional actualizada.
- > Mantener actualizados los directorios telefónicos escolar, familiar, laboral, de amistades cercanas y números de emergencia; anotando a aquellas personas que puedan constituirse en su contacto para alguna emergencia.
- > Mantener comunicación constante con familiares o amigos sobre el lugar al que se dirige, esto con el fin de conocer sus trayectos, lugares y personas que planea visitar.
- > Prestar atención a la ruta y entorno que transita, evitar caminar por zonas inseguras, tales como puentes o bajo puentes, áreas con poca iluminación y/o donde se dificulte la visibilidad, y tratar de identificar personas o situaciones sospechosas.
- > En caso de peligro inminente no dudar en comunicarse con su contacto de emergencia para establecer su ubicación, situación en la que se encuentra y el apoyo que requiera.

Medidas generales

- > La Tienda cuenta con el sistema de antenas detectoras en las salidas y con un CCTV en todas las instalaciones.
- > El elemento de seguridad que detecte cualquier actitud sospechosa de cualquier persona dentro de la tienda que represente riesgo de robo de mercancía, deberá reportar la situación al elemento de seguridad que se encuentra en el Circuito Cerrado de Televisión, para que, a través de las cámaras, se mantenga vigilada a la persona y se actúe en caso de la realización del ilícito.
- > A cualquier persona que sea sorprendida por los elementos de seguridad, guardando mercancía de la tienda entre sus ropas, se le indicará que no está permitido, que debe sacarla y colocarla en una canastilla o carrito de autoservicio hasta que la pague en línea de cajas.
- > Si se sorprende a cualquier persona sustraer mercancía una vez que pase línea de cajas y no haya pagado la mercancía o pretenda salir por cualquiera de los accesos de la tienda, se le detendrá en la puerta y se le informará el motivo por el cual se le está deteniendo, se le indicará que entregue la mercancía, posteriormente será remitido y se pondrá a disposición del Ministerio Público (M.P.) por el delito de robo.
- > En caso de detención y puesta a disposición del M.P. el elemento de seguridad del CCTV solicitará vía telefónica a través de la CAE (Central de Atención de Emergencias de la UNAM) la presencia de personal de la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM para que el (la) abogado (a) como representante legal de la UNAM presente la querrela correspondiente por el delito del robo en agravio de la Institución.
- > El jefe de turno por parte de los elementos de seguridad solicitará a su corporación el apoyo de una patrulla de la Policía Auxiliar de la CDMX para realizar el traslado de la persona detenida al Ministerio Público. El elemento de seguridad que haya detenido a la persona será el encargado de realizar la puesta a disposición ante el M.P y lo acompañará otro elemento para apoyarlo.

- > Una vez que sea detenida la persona se le informará al jefe de área de Protección Civil y Seguridad para que este reporte a la Unidad Administrativa y Gerencia sobre la situación que se está presentando y coordine con el jurídico de la UNAM las acciones a seguir.
- > Se presentará ante el Ministerio Público la mercancía y el costo de ésta, el cual se demostrará con la impresión de un ticket en la línea de cajas que se solicitará a un supervisor de cajas.
- > El acta levantada por los elementos de seguridad ante el M.P será entregada al jefe de área de Protección Civil y Seguridad de la DGSA.

En caso de que sea un empleado de la dependencia la persona detenida por el delito de robo, se le informará a la Unidad Administrativa y a Gerencia sobre la situación que se presentó, será retenida la mercancía como prueba y se realizará un reporte por escrito de todo lo sucedido; dejando ir al empleado una vez que se haya informado (no se presentará ante el MP), se procederá conforme al procedimiento administrativo correspondiente.

Si alguna persona resulta lesionada durante el robo se solicitará una ambulancia a la CAE para que sea atendida por los paramédicos y si es necesario trasladarla al centro médico u hospital más cercano.

Actuación de la Comunidad Universitaria

- > En caso de robo con violencia, mantener la calma.
- > Obedecer las instrucciones de los asaltantes.
- > No poner resistencia.
- > Después del robo reportarlo de inmediato a los elementos de seguridad o autoridad de la dependencia y proceder a levantar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

Después del robo

- > Si el robo se efectuó con violencia, el jefe de área de protección civil y seguridad solicitará el apoyo de la Unidad Médica para que los paramédicos valoren el estado de salud del afectado y de ser necesario lo trasladen al hospital más cercano.
- > La Unidad Jurídica, en caso de que se traslade al afectado a un hospital y venga solo, dará aviso de inmediato a los familiares sobre el estado físico y detalles del traslado, e informará al Titular de la dependencia sobre el incidente y, éste a su vez, a su superior inmediato.
- > La Unidad Jurídica dará seguimiento y llevará un registro del incidente (que deberá contener el tipo de delito, la hora y lugar, nombre de la víctima, nombre del indiciado [en su caso], así como el objeto que se sustrajo o desapareció) e informará acerca del incidente y sus posibles variantes legales que pudieran derivar al Titular de la entidad o dependencia y éste a su vez, lo informará a su superior inmediato y al Secretario de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria, de ser necesario.
- > El jefe de área de Protección Civil y Seguridad de la DGSA debe generar un registro y control de los incidentes que se presenten.

Si el incidente ocurrió al interior de las instalaciones, se debe preservar el lugar colocando cinta de seguridad alrededor de la escena, impidiendo el ingreso de personas, y evitando cualquier manipulación de objetos que puedan constituir material de prueba hasta la llegada de la autoridad competente y aseguramiento por ésta del sitio. Esta acción perdurará hasta que se emita una orden contraria y deberá ser instruida por el Titular de la dependencia.

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/1wkAGhA0u4msbVmuTXr9MX6uY381qx9jZ/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