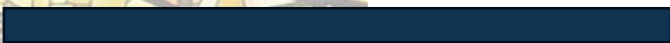


PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA ACTIVACIÓN DE BOTONES DE AUXILIO EN UNA ENTIDAD ACADÉMICA O DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA



**OCTUBRE
2025**

1. OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es **establecer los procedimientos para responder de manera rápida y coordinada ante la activación de los botones de auxilio**. Esto asegura que el personal de vigilancia, las instancias y las autoridades universitarias competentes actúen de forma eficaz ante cualquier emergencia.

Los botones de auxilio solo deben usarse en situaciones que requieran asistencia inmediata, como:

- Emergencias médicas.
- Incidentes de seguridad.
- Situaciones que pongan en riesgo la vida o la integridad física de las personas (incluyendo autolesiones).
- Daños materiales al patrimonio universitario.

2. FINALIDADES DEL PROTOCOLO

- I. **Asegurar la eficiencia en la respuesta a emergencias:** Garantizar una respuesta expedita por parte del personal de vigilancia, las Comisiones Locales de Seguridad (CLS) y todas las instancias de la UNAM que deban intervenir en situaciones de emergencia.
- II. **Fortalecer los canales de comunicación:** Establecer mecanismos de comunicación claros y efectivos entre el personal de vigilancia, las autoridades competentes y los miembros de la comunidad universitaria, con el objetivo de coordinar acciones de respuesta pertinentes.
- III. **Incentivar la cultura de seguridad:** Fomentar una cultura de prevención y seguridad en la comunidad universitaria a través de la sensibilización sobre el uso adecuado de los botones de auxilio y la relevancia de una reacción rápida ante cualquier peligro.

3. BOTÓN DE AUXILIO

Para efectos del presente protocolo, se entenderá por **botón de auxilio al dispositivo tecnológico ubicado en un lugar estratégico y de fácil acceso**. Su función es permitir que cualquier persona alerte al personal de vigilancia de la UNAM sobre una situación de peligro potencial o solicite ayuda inmediata.

3.1 ACTIVACIÓN DEL BOTÓN DE AUXILIO

3

Ante la activación de un botón de auxilio, el personal de vigilancia que escuche la alerta llevará a cabo las siguientes acciones:

- I. El personal de **vigilancia se dirigirá de inmediato al lugar de la activación** para prestar auxilio y avisará al personal designado por la Comisión Local de Seguridad (CLS). Si la situación lo requiere, adicionalmente, activará la Brigada Interna de Primeros Auxilios (BIPA).

La **BIPA realizará una atención y valoración preliminar** para determinar si es necesario activar una brigada de Protección Civil diversa, según la naturaleza de la emergencia:

- Evacuación.
- Prevención y Combate de Fuego.
- Búsqueda y Rescate.
- O cualquier otra brigada que se cuente en la entidad o dependencia.

El **personal de vigilancia desactivará la alerta** emitida por el botón de auxilio.

- II. Si la BIPA, el personal de vigilancia o la persona designada de la CLS determina que necesita atención médica mayor, **se evaluará de inmediato la necesidad de traslado de una persona a una institución de salud**. En este caso, se solicitarán los servicios de emergencia y se seguirá el Protocolo para la Atención de Urgencias Médicas correspondiente.
- III. El personal de vigilancia y la persona designada de la CLS **informarán de esta circunstancia a la persona titular de la entidad académica o dependencia administrativa, así como a la Oficina Jurídica correspondiente**. En caso de contar con ella, de lo contrario informarán a la Unidad de Apoyo Jurídico para que lleven a cabo las acciones correspondientes en el ámbito de sus competencias.

3.1.1 SI LA CIRCUNSTANCIA QUE SE ATIENDE INVOLUCRA CONDUCTAS RELACIONADAS CON POSIBLE VIOLENCIA DE GÉNERO

Adicionalmente al procedimiento señalado en el numeral anterior:

- I. La **Oficina Jurídica correspondiente ofrecerá orientación legal a la persona afectada** sobre las acciones disponibles **y, en su caso, iniciará los trámites correspondientes ante la Defensoría** de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género. (En adelante, Defensoría).
- II. En caso de que **la entidad académica o dependencia no cuente con la Oficina Jurídica** o ésta no esté en posibilidades de atender la situación de manera inmediata, **la CLS informará a la Unidad de Apoyo Jurídico** para lo conducente.

3.1.2 SI LA CIRCUNSTANCIA QUE SE ATIENDE IMPLICA EL ASEGURAMIENTO DE UNA PERSONA PROBABLE RESPONSABLE

Ante el aseguramiento de una persona como probable responsable de una conducta con apariencia delictiva o de infracción administrativa en flagrancia por parte del personal de **vigilancia**, adicionalmente se deberá:

- I. **Proteger la integridad física y psicológica de la persona asegurada.**
- II. Verificar si es necesario solicitar apoyo médico y, en su caso, implementar el Protocolo para la Atención de Urgencias Médicas correspondiente de acuerdo con el numeral II del apartado 3.1.
- III. **En caso de proceder, adoptar las medidas necesarias para asegurar, proteger y preservar el lugar de los hechos e indicios** que motivaron el acto de aseguramiento o para la presentación de una denuncia posterior por parte de la autoridad competente.
- IV. **Solicitar apoyo a la Oficina Jurídica correspondiente o a la Unidad de Apoyo Jurídico** para llevar a cabo la puesta a disposición ante el Ministerio Público o remisión ante el Juez Cívico.

3.1.3 SI LA CIRCUNSTANCIA QUE SE ATIENDE IMPLICA UN ACTO DE AUTOLESIÓN O INTENTO DE SUICIDIO

Adicionalmente, **se activará el Protocolo para la Identificación y el Manejo del Riesgo de Autolesión y/o Suicidio en la Comunidad Universitaria.**

Dependiendo de las circunstancias particulares, las autoridades, el personal de vigilancia, la persona designada por la CLS, las Oficinas Jurídicas y la Unidad de Apoyo Jurídico, deberán implementar los demás protocolos aplicables y aprobados por la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario o la Comisión Local de Seguridad de cada Entidad y Dependencia.

4. FIN DE LA EMERGENCIA

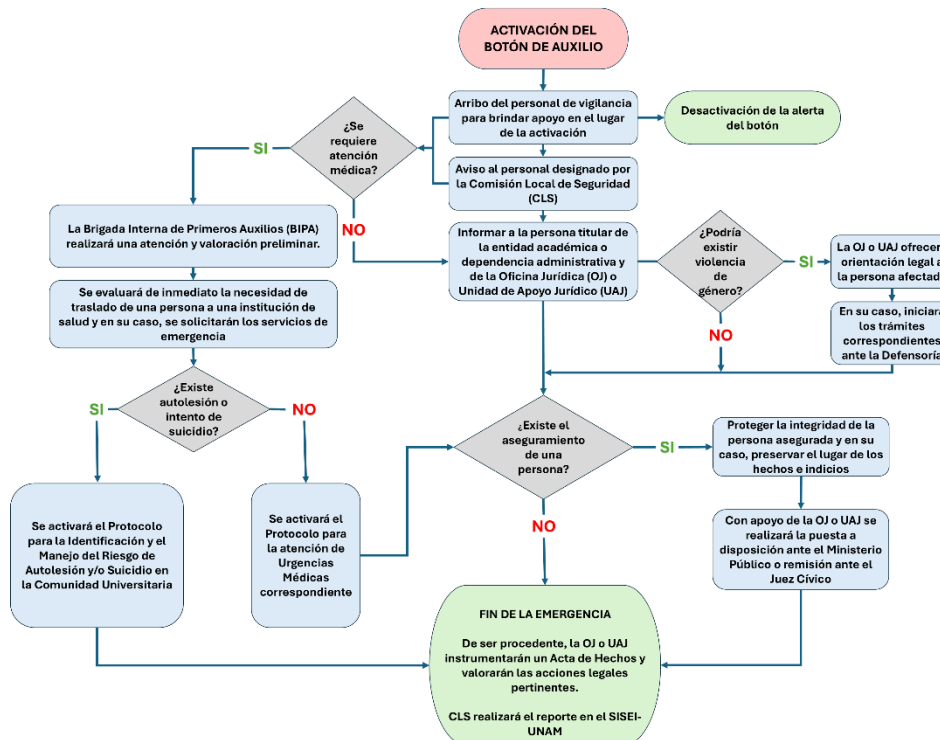
- I. En todos los casos, **de ser procedente, el personal de la Oficina Jurídica correspondiente o de la Unidad de Apoyo Jurídico deberá instrumentar un Acta de Hechos y valorar las acciones legales pertinentes.** Asimismo, informará de lo sucedido a la Coordinación de Oficinas Jurídicas de la Oficina de la Abogacía General.
- II. Personal designado por la CLS con apoyo del Enlace de Prevención Universitaria deberá **realizar el reporte en el Sistema de Seguimiento de Incidentes** de la UNAM (SISEI-UNAM).

5. NÚMEROS DE EMERGENCIA

NÚMEROS DE EMERGENCIA	
Número de Teléfono de Vigilancia Interna	***
Número de Teléfono de Emergencias	911
Central de Atención de Emergencias UNAM	5556222597
Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género	5541616048
Otros números que resulten convenientes	***

6. FLUJOGRAMA DEL PROTOCOLO SIMPLIFICADO SUGERIDO PARA DIFUSIÓN

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA ACTIVACIÓN DE BOTONES DE AUXILIO EN UNA ENTIDAD ACADÉMICA O DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA



BOTÓN DE AUXILIO

•Dispositivo tecnológico ubicado en un lugar estratégico y de fácil acceso, para que cualquier persona alerte al personal de vigilancia sobre una situación de peligro potencial o solicite ayuda inmediata.

ACTIVACIÓN DEL BOTÓN DE AUXILIO

•Personal de vigilancia se dirigirá de manera inmediata al lugar de la activación para prestar auxilio e informa al personal designado por la Comisión Local de Seguridad (CLS). Una vez identificada la emergencia, personal de vigilancia desactivará la alarma emitida por el botón de auxilio.

ATENCIÓN MÉDICA

•Se activará la Brigada Interna de Primeros Auxilios (BIPA) quien realizará una atención y valoración preliminar, para decidir si es necesario activar otra brigada de Protección Civil.
 •En caso de una atención médica mayor, se evaluará de inmediato la necesidad de traslado a una institución de salud y se seguirá el Protocolo para la Atención de Urgencias Médicas correspondiente.
 •El personal de vigilancia y la persona designada de la CLS informará a la persona titular, así como a la Oficina Jurídica o Unidad de Apoyo Jurídico, según sea el caso, para que lleven a cabo las acciones correspondientes en el ámbito de sus competencias.

EN CASO DE POSIBLE VIOLENCIA DE GÉNERO

•La Oficina Jurídica o la Unidad de Apoyo Jurídico, ofrecerá orientación legal a la persona afectada y en su caso, iniciará los trámites correspondientes ante la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género.

EN CASO DE ASEGURAMIENTO

•Ante el aseguramiento de una persona como probable responsable de una conducta con apariencia delictiva o de infracción administrativa en flagrancia, se deberá proteger la integridad de la misma, valorar si es necesario algún apoyo médico y en su caso implementar el Protocolo correspondiente.
 •Adicionalmente, se deberán adoptar medidas para asegurar, proteger y preservar el lugar de los hechos e indicios que motivaron el aseguramiento y solicitar el apoyo de la Oficina Jurídica o la Unidad de Apoyo Jurídico, para llevar a cabo la puesta a disposición ante el Ministerio Público o remisión ante el Juez Cívico.

EN CASO DE AUTOLESIÓN O INTENTO DE SUICIDIO

•Se activará el Protocolo para la Identificación y el Manejo del Riesgo de Autolesión y/o Suicidio en la Comunidad Universitaria.

FIN DE LA ACTUACIÓN

•De ser procedente, el personal de la Oficina Jurídica correspondiente o de la Unidad de Apoyo Jurídico deberá instrumentar un Acta de Hechos y valorar las acciones legales pertinentes.
 •Personal designado por la CLS con apoyo del Enlace de Prevención Universitaria deberá realizar el reporte en el Sistema de Seguimiento de Incidentes de la UNAM (SISEI-UNAM).

NÚMEROS DE EMERGENCIA	
Número de Teléfono de Vigilancia Interna	***
Central de Atención de Emergencias UNAM	5556222597
Número de Teléfono de Emergencias	911
Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género	5541616048
Otros números que resulten convenientes	***

Aprobado por la CLS de la (Entidad o Dependencia) en fecha XX/XX/XXXX.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA ACTIVACIÓN DE BOTONES DE AUXILIO EN UNA ENTIDAD ACADÉMICA O DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA

ANEXO

El contenido del presente es de apoyo para las autoridades en la ejecución de medidas preventivas ante cualquier incidente, así como, para la identificación y distribución interna de tareas en la ejecución del protocolo y recomendaciones básicas en materia de capacitación.

1. MEDIDAS PREVENTIVAS

Acciones o estrategias que se toman con anticipación para reducir el riesgo, prevenir accidentes o mitigar el impacto de una situación de emergencia.

1. **Campañas de difusión y sensibilización sobre el uso correcto:** Promover entre la comunidad universitaria (alumnado, personal académico y administrativo) la importancia de saber qué hacer cuando se activa un botón de auxilio, apoyándose con la difusión del protocolo;
2. **Responsabilidades y sanciones por uso inadecuado:** Informar a la comunidad universitaria sobre las responsabilidades y sanciones aplicables por el uso indebido de los sistemas de auxilio, conforme a la normatividad universitaria;
3. **Difusión de medidas de autocuidado y cultura de seguridad:** Fomentar el autocuidado en la comunidad universitaria, a través de campañas informativas, para una mejor respuesta ante situaciones de peligro;
4. **Conformación y fortalecimiento de brigadas de protección civil:** Organizar y fortalecer las brigadas de protección civil para una respuesta rápida y eficaz ante situaciones de emergencia;
5. **Designación de autoridades responsables:** Designar a las personas responsables en los diferentes turnos (matutino, vespertino, nocturno) para actuar en caso de activación de un botón de auxilio, así como, en su caso a la persona encargada del monitoreo de CCTV, si es aplicable;
6. **Recopilación de información de eventos riesgosos (SISEIUNAM):** Instrumentar el Sistema de Seguimiento de Incidentes de la UNAM y recabar datos sobre eventos que puedan poner en peligro la integridad física y psicológica de la comunidad universitaria;
7. **Difusión de números de emergencia visibles:** Mantener a la vista y actualizados los números de emergencia, denuncia, protección civil y seguridad pública, además de fomentar el uso de la aplicación SOS UNAM;
8. **Mantenimiento de sistemas de botones y sistemas de vigilancia:** Asegurar que los sistemas de vigilancia, radiocomunicación y botones de auxilio estén en óptimas condiciones de operación las 24 horas del día;

Nota: NO TIENE QUE OCURRIR EL INCIDENTE PARA APLICAR LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

9. **Conocer y aplicar** el Protocolo para la Atención de Urgencias Médicas en Ciudad Universitaria y/o para Entidades y Dependencias Externas a Ciudad Universitaria;¹

10. **Conocer y aplicar** el Protocolo para la Identificación y el Manejo del Riesgo de Autolesión y/o Suicidio en la Comunidad Universitaria;¹

11. **Conocer y aplicar** el Protocolo para el caso de presencia y uso de armas dentro de entidades, dependencias o zonas comunes de la UNAM.

12. **Conocer y aplicar** el Protocolo para la Atención Integral de Casos de Violencia por Razones de Género en la UNAM.²

2. CUADRO OPERATIVO

El cuadro operativo nos servirá para desarrollar y organizar las acciones específicas a seguir por parte de las personas participantes. Su propósito principal será facilitar la comprensión y ejecución del protocolo con una visión clara y estructurada de los pasos operativos necesarios a través de:

- **Claridad de responsabilidades:** detalla qué debe hacer cada persona o grupo de personas en función de su rol o cargo, eliminando dudas sobre las responsabilidades;
- **Secuencialidad de acciones:** presenta las acciones en un orden lógico y cronológico, indicando qué debe hacerse primero, segundo, y así sucesivamente;
- **Tiempos de respuesta:** indica los tiempos estimados para realizar cada acción, lo que es crucial para situaciones de emergencia;
- **Coordinación de recursos:** permite visualizar los recursos necesarios para ejecutar cada paso, como personal, equipos o información, y facilita la toma de decisiones al organizar las acciones de forma estructurada, ayudando a la toma de decisiones rápidas y eficientes bajo presión.

¹ Disponibles en la página de la Comisión Especial de Seguridad de la UNAM. [Consejo Universitario - Protocolos Generales \(unam.mx\)](#)

² Disponible en la [página](#) de la Coordinación para la Igualdad de Género en la UNAM.

Sugerencia de desarrollo de Cuadro Operativo.



PASO	ACTUACIÓN	QUIÉN	TIEMPO	PROTOCOLO
Activación de Botón de Auxilio	Arribo para brindar apoyo en el lugar de la activación.	***	* a * min.	Arribo del personal de vigilancia para brindar apoyo en el lugar de la activación
	Arribo para evaluar y tomar medidas preventivas.	***	* a * min.	Aviso al personal designado por la Comisión Local de Seguridad (CLS)
Informar a las autoridades	Personal de la Comisión Local de Seguridad informa al titular, Oficina Jurídica (OJ) o Unidad de Apoyo Jurídico (UAJ)	***	* a * min.	Informar a la persona titular de la entidad académica o dependencia administrativa y de la Oficina Jurídica (OJ) o Unidad de Apoyo Jurídico (UAJ)
Desactivación de alerta	Una vez localizada la persona afectada desactivar la alerta emitida.	***	* a * min.	Desactivación de la alerta del botón
Activación de Brigada	Solicitar vía telefónica o radio, la activación de la Brigada Interna de Primeros Auxilios.	***	* a * min.	La Brigada Interna de Primeros Auxilios (BIPA) realizará una atención y valoración preliminar.
Solicitud de servicios	Activar servicios de emergencia según corresponda.	***	* a * min.	Se evaluará de inmediato la necesidad de traslado de una persona a una institución de salud y en su caso, se solicitarán los servicios de emergencia

PASO	ACTUACIÓN	QUIÉN	TIEMPO	PROTOCOLO
Orientación y acompañamiento	Ante posible violencia de género se ofrecerá orientación legal a la persona afectada y en su caso se iniciarán los trámites ante la Defensoría.	***	* a * min.	<pre> graph TD A[La OJ o UAJ ofrecerá orientación legal a la persona afectada] --> B[En su caso, iniciará los trámites correspondientes ante la Defensoría] </pre>
Activación de Protocolos	Activar Protocolo para Atención de Urgencias Médicas correspondiente.	***	* a * min.	<pre> graph TD A[Se activará el Protocolo para la atención de Urgencias Médicas correspondiente] </pre>
	Activar Protocolo para la Identificación y el Manejo del Riesgo de Autolesión y/o Suicidio en la Comunidad Universitaria.	***	* a * min.	<pre> graph TD A[Se activará el Protocolo para la Identificación y el Manejo del Riesgo de Autolesión y/o Suicidio en la Comunidad Universitaria] </pre>
Puesta a disposición o remisión correspondiente	Protección de la integridad del detenido y en su caso preservación del lugar de los hechos e indicios.	***	* a * min.	<pre> graph TD A[Proteger la integridad de la persona asegurada y en su caso, preservar el lugar de los hechos e indicios] --> B[Con apoyo de la OJ o UAJ se realizará la puesta a disposición ante el Ministerio Público o remisión ante el Juez Cívico] </pre>
Acta de hechos seguimiento y registro	De ser procedente instrumentar un Acta de Hechos. Registro del reporte en SISEI-UNAM.	***	* a * min.	<pre> graph TD A[FIN DE LA EMERGENCIA De ser procedente, la OJ o UAJ instrumentarán un Acta de Hechos y valorarán las acciones legales pertinentes. CLS realizará el reporte en el SISEI-UNAM] </pre>

El presente es ejemplo para el desarrollo de los cuadros operativos atendiendo a las necesidades y particularidades de cada Entidad Académica o Dependencia Administrativa.

3. CAPACITACIÓN

6

Recomendaciones de capacitación y actualización permanentemente del personal de vigilancia, Comisión Local de Seguridad, brigadas y personas directivas encargadas de toma de decisiones y medidas de autocuidado:

- **Primeros Auxilios:** Adquirir los conocimientos y habilidades básicas para ofrecer una adecuada atención a una persona lesionada o enferma, con el propósito de garantizar una atención primaria de calidad en su rol como primer respondiente.
- **Primeros Auxilios Psicológicos:** Los participantes identificarán qué es una crisis, un desastre y una emergencia, así como los efectos psicológicos que pueden generar en las personas, identificando los componentes principales de los Primeros Auxilios Psicológicos.
- **Revisión, actualización o implementación de Protocolos de Atención:** Establecer un cronograma de revisión regular para verificar que los protocolos vigentes sigan siendo adecuados. Esto implica revisar cada sección del protocolo en busca de posibles mejoras o cambios necesarios.
- **Protocolo para la Atención Integral de Casos de Violencia por Razones de Género en la UNAM:** Las emergencias pueden ser multicausal o derivar en distintos tipos de incidentes. Conocer y aplicar otros protocolos dentro del protocolo principal permite una respuesta integral y coordinada ante emergencias complejas.
- **Ejercicios y simulacros:** Conocer los componentes y tipos de simulacros, para poder diseñarlos de acuerdo a los peligros identificados en sus dependencias administrativas o entidades académicas universitarias.