

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

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).



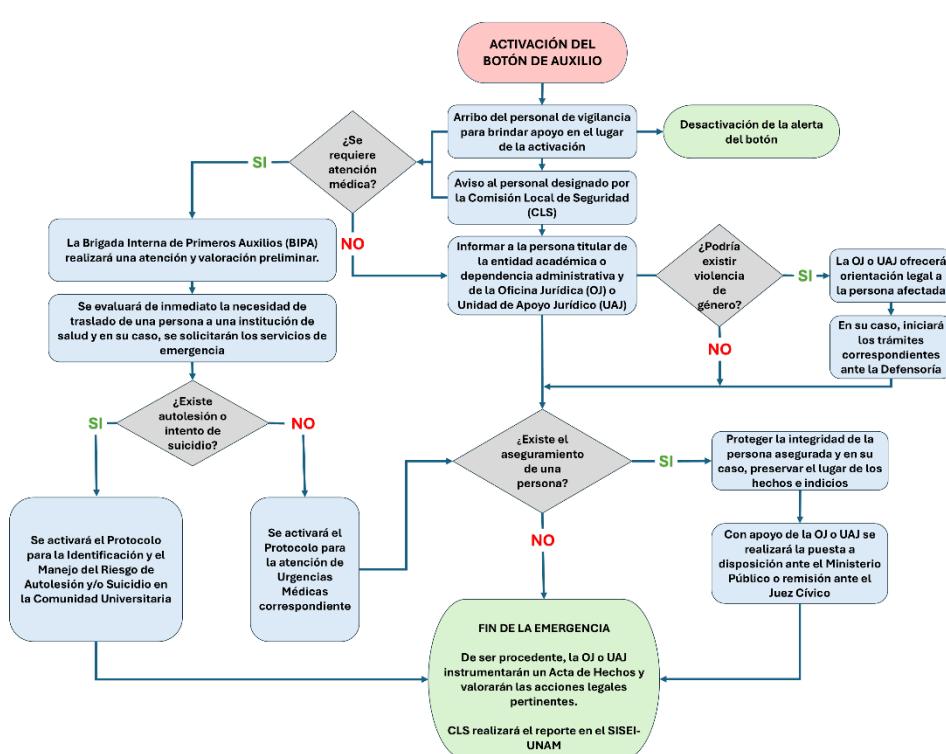
5. NÚMEROS DE EMERGENCIA

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.