



**DGTIC UNAM**

DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO Y  
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN

**Universidad Nacional Autónoma de México**

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE MENORES QUE DESCONOCEN EL PARADERO DE SUS FAMILIARES



## 1. DEFINICIÓN

Para efectos del presente protocolo se entenderá por:

**Niñez:** seres humanos menores de 18 años.<sup>1</sup>

**Infantes:** seres humanos que tengan de cero a 10 años. De acuerdo con la UNICEF la infancia se divide en dos partes, la primera, que abarca desde el nacimiento hasta los cinco años, y la segunda infancia, que abarca de los seis a los 10 años.<sup>2</sup>

**Adolescentes:** seres humanos que tengan entre 10 y 18 años. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (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.<sup>3</sup>

**Menores que desconocen el paradero de sus familiares:** personas menores de edad que asistieron por cualquier motivo a la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC) y que se alejaron de sus familiares y/o personas con las que venían acompañados.

## 2. OBJETIVO

Establecer directrices y tramos de responsabilidades de atención segura y eficaz de menores de edad que se encuentran en resguardo de autoridades universitarias y desconocen el paradero de sus familiares.

## 3. ALCANCE

Este documento aplica exclusivamente a la DGTIC. Es de aplicación general en las instalaciones del edificio principal de la DGTIC, el edificio IIMAS en Planta Baja y la UICA en Ciudad Universitaria, así como en los Centros de Extensión Mascarones y Polanco, ubicados en la Ciudad de México.

---

<sup>1</sup> Artículo 1 de la Convención sobre los Derechos del Menor, 20 de noviembre de 1989.  
Dirección URL: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf> [Consultado: 03/03/2020]

<sup>2</sup> De acuerdo con la UNICEF, la primera infancia abarca desde el nacimiento hasta los cinco años.

<sup>3</sup> Conforme a la OMS, la adolescencia abarca de los 10 a los 19 años.  
Dirección URL: [https://www.who.int/health-topics/adolescent-health#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/adolescent-health#tab=tab_1)

#### **4. PARTICIPANTES**

- Comunidad de la DGTIC: alumnos, personal académico, directivo, administrativo y operativo.
- Titular de la DGTIC.
- Jefe de la Unidad Administrativa de la DGTIC.
- Jefe de la Unidad Jurídica de la DGTIC.
- Comisión Local de Seguridad de la DGTIC.
- Brigadistas de Emergencias.

#### **5. CAPACITACIÓN**

Capacitar a los brigadistas, así como al personal operativo y de toma de decisiones que participan en el protocolo, para que tengan conocimientos en:

- Primeros auxilios médicos y reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Atención psicológica.
- Manejo de situaciones de riesgos y crisis.
- Pasos a seguir para la atención de menores que desconocen el paradero de sus familiares.

#### **6. SUPUESTO DE APLICACIÓN**

- En caso de que un visitante extravié algún menor en las instalaciones del edificio principal de la DGTIC, el edificio IIMAS en Planta Baja o en la UICA, en Ciudad Universitaria, o en los Centros de Extensión Mascarones y Polanco, ubicados en la Ciudad de México.
- En caso de un menor que desconoce el paradero de sus familiares y se encuentre en las instalaciones del edificio principal de la DGTIC, el edificio IIMAS en Planta Baja o en la UICA, en Ciudad Universitaria, o en los Centros de Extensión Mascarones y Polanco, ubicados en la Ciudad de México.

## 7. MEDIDAS PREVENTIVAS

### Visitantes y comunidad universitaria

Se recomienda a toda persona que asista a una instalación de la DGTIC:

- Portar una identificación oficial vigente.
- Conocer la dirección y teléfono de su casa y los teléfonos de emergencia de la UNAM.
- 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, y de ser posible que dichas personas conozcan su dirección y teléfono de casa.
- 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.
- Evitar proporcionar información personal o familiar a desconocidos.
- 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 DGTIC.
- 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.
- Prestar atención a todo y todos los que le rodean, identifique y trate de evitar, en la medida de lo posible, cualquier contacto con personas que le parezcan sospechosas; si identifica alguna situación extraña o incomoda dé aviso a su contacto de emergencia y a los teléfonos de la Central de Atención de Emergencias de la UNAM.
- No dejar olvidados, ni a la vista, objetos personales (bolsa, cartera, teléfono celular, llaves, etc.) que puedan contener información personal.
- Evitar almacenar información delicada en dispositivos electrónicos.

## **Instalaciones de la DGTIC**

Se recomienda:

- Enfatizar el sistema de control permanente de personas, vehículos y objetos al ingreso y salida de la dependencia.
- Restringir el ingreso del personal a lugares u oficinas que no correspondan a su área de trabajo.
- Desconfiar de servicios técnicos que no se hayan solicitado. En dicho caso, verifique con las áreas correspondientes o dependencias de servicios públicos, si la visita o mantenimiento se encuentra programada.
- Llevar un control frecuente de los activos fijos que existen en la dependencia.
- Instalar alarmas y cámaras de seguridad internas y externas en sitios estratégicos.
- Supervisar constantemente el correcto funcionamiento de alarmas y circuitos.
- Llevar a cabo charlas permanentes sobre seguridad con el personal de vigilancia que labora en la entidad o dependencia.
- Realizar campañas permanentes de sensibilización para personal administrativo, brigadistas, así como personal operativo y de toma de decisiones acerca del cuidado que debe prestarse a los menores que asisten a instalaciones de la DGTIC, y de los riesgos a los que potencialmente pueden estar expuestos.

## **8. MEDIDAS DE ACTUACIÓN**

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

### **Fase 1: Búsqueda al interior de la dependencia**

Cuando un vigilante 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

registrada en su bitácora. Posteriormente comunicará la información de inmediato a su superior jerárquico y a la Central de Atención de Emergencias.

**En paralelo:** En caso de que la entidad académica disponga de circuito cerrado de televisión, deberán revisarse de inmediato 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.

Una vez informada la situación, el personal de vigilancia solicitará apoyo para comenzar un operativo de búsqueda al interior de la instalación.

En caso de que se presuma que el menor ha abandonado la instalación, de haber sucedido el extravío al interior de una dependencia o entidad, 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.

En caso de que el menor sea encontrado después del operativo, se solicitará la presencia de la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM y presencia de los servicios médicos para que revisen su salud física. Si presentase 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, Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM 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 de Apoyo Jurídico de la UNAM 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 vigilancia 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.

Cuando no se tenga conocimiento de la ubicación del menor, se procederá a la fase 2.

## **Fase 2: Alerta Amber**

Si después del operativo no se tiene conocimiento del menor extraviado, la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM 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 de Apoyo Jurídico de la UNAM proporcionará toda la información del menor para que el C5 inicie un cerco virtual.

La Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM 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 SAIUNAM, el Sistema de Análisis de Incidentes e Ilícitos de la universidad.

## **En caso de encontrar a un menor que desconoce el paradero de sus familiares en la DGTIC**

Cuando un vigilante encuentre a un menor al interior de las instalaciones de la DGTIC 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 registrada en su bitácora.

La Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM solicitará de inmediato la presencia de los servicios médicos para que revisen la salud del menor. En caso de que presente algún malestar será atendido y, de ser necesario, será trasladado al hospital más cercano. En caso de que se presuma 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.

En caso de que la salud del menor esté bien, los vigilantes realizarán un operativo de búsqueda de los familiares del menor al interior de la dependencia. En caso de que no fueran localizados los familiares del menor, ni hubiera un reporte de búsqueda en la Central de Atención de Emergencias, la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM avisará de inmediato al Ministerio Público para que inicie las diligencias correspondientes.

En caso de que sean localizados los familiares del menor, la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM 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.

En cualquier caso, la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM deberá levantar el acta correspondiente, recabando la información del menor, el vigilante que lo encontró, la hora y el lugar, así como el dictamen médico de la salud del menor. En caso de que un familiar haya recogido al menor, 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 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 nombres de los oficiales que se harán cargo y de los trabajadores sociales que lo hayan atendido.

En cualquier caso y respetando los derechos del menor, la Unidad de Apoyo Jurídico de la UNAM avisará, de ser necesario, a la Comunidad Universitaria acerca del incidente, y registrará el incidente en el SAIUNAM.

## 9. GLOSARIO

**Trata de personas:** se entenderá la captación, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza, uso de la fuerza u otras formas de coacción; al rapto, fraude, engaño, abuso de poder, a una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Menores, que complementa la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Publicado el 10 de abril de 2003. Dirección URL: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/400171/protocolo-para-prevenir-reprimir-y-sancionar-la-trata-de-personas.pdf> [Consultado: 05/03/2020]

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Comisión Nacional Para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres.
- Protocolo Alba (Atención, Reacción y Coordinación en caso de Extravío de Mujeres y Niñas para Cd. Juárez). Estado de Chihuahua. Publicado el 26 de agosto de 2016. [Consultado: 05/03/2020].  
Dirección URL: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/128264/Protocolo\\_Alba.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/128264/Protocolo_Alba.pdf)
- Sistema Nacional del DIF. Protocolo para Trasladar a una niña, niño o adolescente de una a otra Procuraduría de Protección. Publicado el 8 de noviembre de 2018. [Consultado: 05/03/2020].  
Dirección URL: <https://www.gob.mx/difnacional/documentos/protocolo-para-trasladar-a-una-nina-nino-o-adolescente-de-una-a-otra-procuraduria-de-proteccion>
- Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y niños, Que complementa la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Publicado el 10 de abril de 2003. [Consultado: 5/03/2020].  
Dirección URL: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/400171/protocolo-para-prevenir-reprimir-y-sancionar-la-trata-de-personas.pdf>
- Convención Sobre los Derechos del niño, 20 de noviembre de 1989. [Consultado: 03/03/2020].  
Dirección URL: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- UNICEF, El Desarrollo del niño en la primera infancia y la discapacidad.
- Organización Mundial de la Salud. [Consultado: 05/03/2020].  
Dirección URL: [https://www.unicef.org/earlychildhood/files/ECDD\\_SPANISH-FINAL\\_\(low\\_res\).pdf](https://www.unicef.org/earlychildhood/files/ECDD_SPANISH-FINAL_(low_res).pdf)
- Fiscalía General de la República. Cartilla Alerta Amber. [Consultado: 05/03/2020]  
Dirección URL: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/296621/Cartilla\\_Alerta\\_Amber.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/296621/Cartilla_Alerta_Amber.pdf)



## TELÉFONOS DE EMERGENCIA

### CIUDAD UNIVERSITARIA

	55 5616 0523
	55 5616 9071
<b>Central de Atención de Emergencias</b>	55 5616 1288
	55 5616 2390
	55 5616 0914
<b>Protección Civil</b>	55 5622 6552
	55 5622 6557
<b>Bomberos</b>	55 5616 1560
	55 5622 0565
<b>Línea de Reacción Puma</b>	55 5622 6464
<b>Dirección General de Atención a la Salud (Centro Médico Universitario)</b>	55 5622 0140
	55 5622 0202
<b>Sistema de Orientación en Salud</b>	55 5622 0127
<b>Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria</b>	55 5622 1284
	55 5622 1286
<b>Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria</b>	55 5622 6470
	55 5665 0403
<b>Denuncia Universitaria</b>	800 2264 725



CIUDAD DE MÉXICO



<b>Locatel</b>	<b>55 5658 1111</b>
<b>Protección Civil</b>	<b>55 5683 2222</b>
<b>Bomberos (Estación central)</b>	<b>55 5768 3700</b> <b>55 5768 3477</b>
<b>Sistema de Aguas</b>	<b>55 5654 3210</b>
<b>Cruz Roja</b>	<b>55 53 95 11 11</b>
<b>Unidad de Contacto del Secretario de Seguridad Ciudadana</b>	<b>55 5208 9898</b>
<b>Denuncia anónima</b>	<b>089</b>