



UNIVERSIDAD NACIONAL ATÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA  
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA ACTIVACIÓN DE BOTONES DE AUXILIO EN LA FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Elaborado el 1 de octubre de 2025

Revisado por la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad (DGAPSU) 29 de octubre de 2025

Aprobado 4 de noviembre de 2025



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es establecer las directrices en primera instancia al personal operativo que coordina las actividades de Prevención, Auxilio y Recuperación en materia de Seguridad y Protección, para responder de manera segura y eficaz ante la activación del botón de auxilio y ayudar de manera inmediata en situaciones de emergencia como agresiones o incidentes de seguridad y brindar respuesta a la ocurrencia o sospecha de cualquier incidente o ilícito que ponga en riesgo la integridad de un miembro de la comunidad de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia (FMVZ).

El presente se desarrolló para atender en cualquier día y momento situaciones relacionadas con la Protección Civil y Seguridad, a fin de salvaguardar la integridad de las personas que se encuentren FMVZ.

## 2. ¿CUÁNDO ACTIVAR UN BOTÓN DE AUXILIO?

Botón de auxilio: dispositivo de seguridad diseñado para solicitar ayuda inmediata en situaciones de emergencia como agresiones o incidentes de seguridad, instalados en lugares estratégicos y áreas comunes en donde cualquier persona (víctima o testigo) los ubique y pueda, en caso de ser necesario, hacer uso de ellos para recibir ayuda:

- En situaciones donde se atente contra la integridad física, posibles actos de violencia, ilícitos, hostigamiento y/o acoso.
- En caso de urgencia médica o cualquier situación de salud física o mental (incluido autolesiones).
- En cualquier otra situación donde se perciba vulnerabilidad a la seguridad.

## 3. ¿CÓMO FUNCIONA EL BOTÓN DE AUXILIO?

- Al presionar el botón, este activa una alarma (visual y sonora) que es posible ver y escuchar a la distancia (distinta al de otros sistemas de alertamiento como el de sismo).
- Al momento de la activación, la ubicación y solicitud de auxilio se transmite de manera inmediata a los dispositivos móviles del personal designado para la atención de emergencias.



#### 4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Ante la activación de un botón de auxilio:

1. El personal operativo que detecte la activación o reciba la notificación deberá acudir de manera inmediata al punto donde fue activado el botón de auxilio y permanecer en el lugar hasta que llegue el siguiente nivel de respuesta.
2. Evaluar la necesidad de una atención médica e identificar si existe alguna amenaza activa.
3. Atender las indicaciones para el Abordaje de la o las Personas Afectadas.
4. Dar aviso a las autoridades de la FMVZ y solicitar en su caso, apoyo operativo.
5. Deberá recordar que el objetivo de su actuación es realizar las acciones inmediatas para garantizar la seguridad, integridad y dignidad de la o las personas afectadas e identificar el incidente:
  - I. Si se trata de una urgencia médica: se activará el Protocolo de Urgencia Médica de la FMVZ.
  - II. Si se trata de un acto 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.
  - III. Si derivado de la situación que se atiende se desprende la necesidad del aseguramiento de una persona probablemente responsable: Se deberá proteger la integridad del asegurado, verificar si es necesario solicitar apoyo médico, adoptar las medidas para preservar el lugar de los hechos e indicios y solicitar apoyo a la Oficina Jurídica para la puesta a disposición o remisión correspondiente.
  - IV. En caso de daño patrimonial universitario: La Oficina Jurídica apoyará en la elaboración del acta de hechos y en las acciones legales correspondientes.
  - V. La alarma del Botón de Auxilio será desactivada por personal de vigilancia o funcionariado una vez que se identifique el lugar de la emergencia.

#### 5. ABORDAJE DE LA PERSONA

- I. Mantenga la calma y evalúe. Antes de intervenir, verifique su propio estado de seguridad y tranquilidad. Su calma es fundamental para el éxito de su intervención.



- II. Identifíquese claramente. Al llegar al lugar exacto donde fue activado el botón de auxilio, identifíquese de manera audible y calmada con su nombre y cargo. Por ejemplo: “Hola, mi nombre es Margarita y soy vigilante de la Facultad. Estoy aquí para brindarle ayuda”.
- III. Siempre priorice a la persona o personas afectadas. Diríjase primero a la persona o personas que potencialmente y a su juicio sea o sean las víctimas. Hágale saber que ella o ellas son su prioridad. Puede decir: ¿Está bien? Estoy aquí para ayudarlo.
- IV. Validar y creer. Su primera comunicación debe ser de apoyo incondicional.
- V. Utilice frases como “le creo”, “hizo bien en activar el botón”.
- VI. Cuidado y contención. Cree un espacio seguro y aleje a la persona de los puntos de riesgo: escaleras, barandales, objetos peligrosos.
- VII. Mantener distancia. Respete el espacio personal de la o las personas; evite de ser posible el contacto físico y en último caso de ser necesario, que sea con previo consentimiento.
- VIII. Comunicación y activación de redes de apoyo. Si cuenta con uno, utilice su radio comunicador, o su teléfono celular para notificar de inmediato a la o las personas en su línea de operación para recibir ayuda. Indicar la ubicación exacta, número y estado aparente de las personas involucradas, tipo de incidentes.
- IX. Su rol no incluye interrogar a la víctima ni recabar detalles sobre el hecho. Evite hacer preguntas intrusivas como ¿por qué paso?, ¿qué hizo usted?

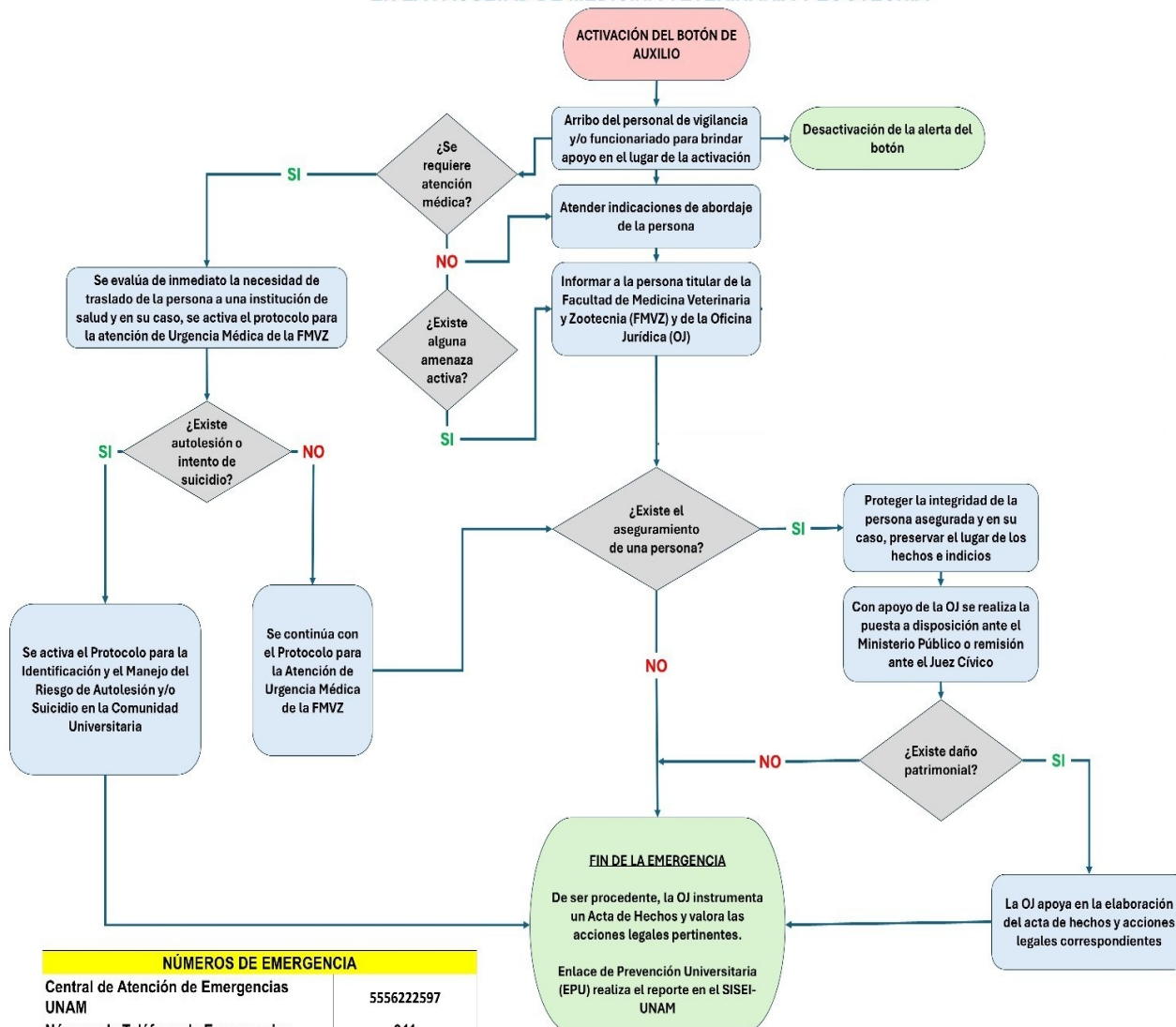
## 6. FIN DE LA EMERGENCIA

- I. En todos los casos, de ser procedente, el personal de la Oficina Jurídica correspondiente 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. El Enlace de Prevención Universitaria (EPU) realizará el reporte en el Sistema de Seguimiento de Incidentes de la UNAM (SISEI-UNAM).



## 7. FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA ACTIVACIÓN DE BOTONES DE AUXILIO EN LA FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA



NÚMEROS DE EMERGENCIA	
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