

“COMUNIDAD DEL SABER POR EL JOVEN GUERRERO”

PROTOCOLO GENERAL DE SEGURIDAD



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
DEL ESTADO DE GUERRERO**

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL ESTADO DE GUERRERO.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL ESTADO DE GUERRERO, CON FUNDAMENTO EN LA LEY Y REGLAMENTO DE ENTIDADES PARAESTATALES NÚMERO 690 Y ARTÍCULO 23 FRACCIÓN VI DEL DECRETO DE CREACIÓN No. 103 DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL ESTADO DE GUERRERO, EN SEXTA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA EL DÍA 03 DE NOVIEMBRE DE DOS MIL ONCE, TIENE A BIEN APROBAR EL:

PROTOCOLO GENERAL DE SEGURIDAD DE LA UPEG

La Universidad Politécnica del Estado de Guerrero (UPEG) inició sus tareas hace ya dos años. Desde entonces se trabaja responsablemente para ser, como dice nuestro lema institucional: *Comunidad del Saber por el Joven Guerrero*. Este lema no se reduce al sentido académico, ya que la educación superior va más allá de las aulas, antes bien, se trata de un bien público, cuyos procesos y resultados se relacionan íntimamente con el desarrollo de la sociedad y con el bienestar colectivo e individual.

El trabajo de la UPEG se articula con la agenda educativa de nuestro país y con la del estado de Guerrero: la ampliación de la cobertura, la innovación y la calidad educativas, el desarrollo integral de los estudiantes, la vinculación de la educación superior con los sectores social y productivo, la búsqueda de los mejores esquemas de financiamiento y la rendición de cuentas, son asuntos prioritarios.

En los últimos tiempos, la sociedad mexicana y sus gobiernos han puesto especial atención al asunto de la seguridad en las comunidades universitarias. Este tema preocupa y ha llevado a los diversos sectores de la sociedad y a las propias universidades a reflexionar sobre las medidas de seguridad dentro de sus instalaciones y sus alrededores. En este sentido, la UPEG actualmente lleva a cabo acciones de prevención para salvaguardar la integridad física, psicológica y material de estudiantes, docentes y trabajadores.

Este **Protocolo General de Seguridad de la UPEG** es resultado del trabajo de revisión, análisis y redacción de un equipo interdisciplinario, que incorporó comentarios y sugerencias de especialistas en seguridad pública, así como las aportaciones de la ANUIES.

El documento contiene instrumentos de prevención y apoyo en materia de seguridad, así como datos de las características y magnitud de la inseguridad en la UPEG, ya que esa información contribuirá a la definición de acciones específicas de atención por tipo de incidente, pero principalmente porque permitirá que la comunidad conozca y participe en su atención y prevención como responsabilidad compartida por todos.

Aprobado por el Consejo de Calidad este documento se pone a disposición de la comunidad universitaria. Deseamos que sea de utilidad para la construcción de una cultura que garantice una vida cotidiana segura en nuestra Institución.

SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA UPEG

Se entiende por sistema de seguridad el conjunto de normas, estructuras de organización, programas, políticas, lineamientos y procedimientos, espacios físicos y recursos humanos que se destinan a la atención de la seguridad física, psicológica y material de las personas dentro de la Institución y sus alrededores. El sistema de seguridad tiene tres dimensiones de acción: la relacionada con las bases normativas y orgánicas para atender la seguridad; la planeación de este tema a través de un plan institucional en la materia; y la participación de la comunidad: alumnos, personal académico y administrativo, para la atención de los problemas relacionados con la inseguridad dentro de la UPEG.

Bases normativas y orgánicas para la atención de la seguridad

El primer componente del sistema de seguridad corresponde a las bases normativas y orgánicas de la Institución y se refiere al marco jurídico-normativo: origen y fundamento de la Universidad, instrumentos normativos con los que cuenta la Institución para dar atención a la seguridad de la comunidad, que permitirá el establecimiento y difusión de procesos, procedimientos y manuales relacionados con la seguridad, como los que a continuación se enumeran:

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Ley número 488 de Protección Civil del Estado de Guerrero
- Ley de Transporte y Vialidad del Estado de Guerrero
- Ley 281 de Seguridad Pública del Estado de Guerrero
- Ley de Atención y Apoyo a la Víctima y al Ofendido del Delito para el Estado de Guerrero
- Decreto número 103, por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Universidad Politécnica del Estado de Guerrero, publicado en fecha 14 de julio de 2009.
- Reglamento de Estudios de la Universidad Politécnica del Estado de Guerrero.
- Reglamento de Estudiantes de la Universidad Politécnica del Estado de Guerrero.
- Manual de Seguridad interna de la Universidad Politécnica del Estado de Guerrero
- Manual de Seguridad externa de la Universidad Politécnica del Estado de Guerrero.

En cuanto a la forma de organización, la vida académica y administrativa involucra como órgano máximo de gobierno a la Junta Directiva; se cuenta con dos órganos colegiados que son el Consejo de Calidad y el Consejo Social, así como dos áreas de asesoría: el comisario público y la unidad de asuntos jurídicos. Además, la secretaría académica se organiza en tres direcciones de carrera y un área de vinculación y difusión. La secretaría administrativa incluye las áreas clásicas. Todo ello constituye la estructura organizativa que permite llevar a cabo las funciones académicas sustantivas (docencia, investigación y difusión de la cultura) y las funciones de apoyo, así como la coordinación y toma de decisiones de interés académico y organizativo en la UPEG.

Para atender los aspectos jurídico-normativos y de organización se pone especial atención en:

- Las atribuciones de la Institución para la atención de la seguridad dentro de su recinto, como son los procedimientos para el control y supervisión en accesos;
- Las formas institucionales de participación de la comunidad para la creación de un Comité de Seguridad;
- La fundamentación para la coordinación con entidades de seguridad pública locales, estatales y federales considerando que se debe preservar la relativa autonomía de la Institución, pero también las acciones de colaboración, particularmente para llevar a cabo acciones de prevención y atención de eventos que la UPEG considere pertinentes; y
- Los instrumentos para la regulación de los asuntos de interés general de la comunidad, es decir, para atender los derechos y obligaciones de la comunidad o visitantes de la UPEG: políticas, reglamentos, programas y circulares.

Se consideran dos grandes dimensiones de los servicios que ofrece la UPEG. Por una parte, las *funciones sustantivas* incluyen las actividades o servicios esencialmente académicos, que son de carácter obligatorio e irrenunciable a su razón de ser como son:

- Impartir oferta educativa a nivel de licenciatura, posgrado y educación continua;
- Aportar y generar conocimiento, es decir, desarrollar investigación; y
- Desarrollar y difundir la cultura.

La otra dimensión es la de las *funciones de apoyo* que representan el conjunto de actividades y servicios de carácter administrativo y operativo de la Institución:

- Administrar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura;
- Prestar servicios a la comunidad: información, centros de cómputo;
- Atender los servicios de mantenimiento y seguridad del recinto educativo y sus alrededores;
- Llevar a cabo la planeación y vinculación institucionales.

Se ha realizado un análisis de las atribuciones del área responsable de prestar el servicio de seguridad y del perfil de los recursos humanos adscritos o contratados para este fin. Es de fundamental importancia tener en cuenta las dos dimensiones del quehacer de la UPEG para ubicar la atención al tema de seguridad.

Si bien el servicio de seguridad es un tema propiamente administrativo, su atención corresponde a toda la comunidad, En concurrencia y participación de alumnos, profesores, personal administrativo y operativo, así como de las autoridades académicas de la UPEG, como se podrá hacer frente al problema de la inseguridad.

Planeación

El Protocolo General de Seguridad es el instrumento de planeación que guiará las acciones de la Institución que le permitirá garantizar la integridad física, psicológica y material de los miembros de la comunidad, dentro del recinto educativo de la UPEG y sus alrededores, por ello se compone de los siguientes tópicos:

Diagnóstico. La situación actual de inseguridad y su atención dentro de la UPEG y sus alrededores, se relaciona con circunstancias y hechos que en fechas recientes se han materializado en eventos delictivos, mismos que reflejan la inseguridad en la Región Norte y en general en el estado, y por consiguiente en el municipio. Entre ellos se encuentran: enfrentamiento de grupos armados en las cercanías de las instalaciones de la UPEG; robo de bienes muebles (teléfonos celulares y computadoras); daño al patrimonio de la UPEG, como el robo de cableado eléctrico y de señalamientos de protección civil; y también se han presentado algunas riñas entre alumnos. En última fecha se prestó auxilio a una persona que acudió a las instalaciones educativas cuando fue liberada de un probable secuestro.

Objetivos. Los fines y propósitos exclusivos del quehacer de la Institución en materia de seguridad y protección civil están íntimamente relacionados con el establecimiento de condiciones necesarias, al interior y en los alrededores de la Institución, mismos asegurarán el bienestar físico, psicológico y material de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Estrategias. Conforme al diagnóstico y los objetivos planteados se exponen las acciones, procedimientos y programas a llevar a cabo en diferentes materias, con acento en las actividades de prevención y atención.

Con el fin de salvaguardar la integridad física, psicológica y material de los estudiantes, profesores y trabajadores de la UPEG, se propone el seguimiento puntual de los manuales de seguridad al interior y al exterior del recinto educativo, elaborados y difundidos por la Institución, garantizando su actualización periódica conforme a las necesidades que se vayan generando como resultado de la vida cotidiana.

Una estrategia básica es la difusión, entre los integrantes de la comunidad universitaria, de los procedimientos a seguir en caso que se llegase actualizar alguna eventualidad de desastre natural, accidente o situaciones de violencia, esto con el fin de salvaguardar su integridad física, psicológica y material.

Metas. La definición de los resultados cuantitativos a alcanzar en el corto, mediano y largo plazos es responsabilidad del Comité de Seguridad cuya conformación, organización y operación estará en íntima relación con la comunidad universitaria y con las autoridades institucionales, así como con los encargados de la seguridad pública y protección civil local y estatal.

El objetivo del Comité de Seguridad es contribuir decisivamente en el desarrollo de acciones de prevención, atención, control, coordinación, evaluación y respuesta a situaciones que representen o sean un riesgo para la integridad física, psicológica o material de los miembros de la comunidad universitaria.

El Comité de Seguridad recomendará a las autoridades de la UPEG, establecer una agenda de trabajo con el fin de atender los temas estratégicos en materia de seguridad y protección civil, mismo que estará integrado por:

- a).- Presidente
- b).- Secretario.
- c).- Coordinador
- d).- Vocales.
- e).- Coordinadores de acciones específicas

Indicadores de seguimiento. Otra tarea del Comité de Seguridad es proponer las acciones para evaluar el nivel de atención o grado de avance de las metas y el cumplimiento de los objetivos propuestos; esa información, en un contexto más amplio, que permitirá evaluar el sistema de seguridad de la UPEG.

Se realizarán revisiones periódicas en materia de seguridad y protección civil, con el objeto de mejorar los procedimientos establecidos, conforme a las necesidades de la comunidad universitaria, ya que día a día surgen cambios y eventualidades tanto dentro como en los alrededores del recinto educativo.

Participación de la comunidad de la UPEG

No cabe duda que las características cuantitativas y cualitativas de los índices de inseguridad que presenta la UPEG dentro y a sus alrededores, marcan la necesidad de reconocer, discutir, atender, decidir y actuar de manera concurrente en torno a este tema. Esto implica asumir, de inicio, que es un asunto que requiere la participación de toda la comunidad de la UPEG para su atención.

El componente de participación del Protocolo General de Seguridad, está dirigido a todos los sectores: estudiantil, académico, administrativo, directivo, social y público, en un espacio destinado exclusivamente a la atención, discusión, orientación y evaluación del tema; que permitirá la contención comunitaria de la inseguridad.

La organización de la comunidad depende de las bases normativas y orgánicas, así como de las características de participación. Aun así, se debe apelar permanentemente a las formas elementales de convivencia y de comunicación que la misma comunidad genere, para ser proyectarlas con el fin de enfrentar la inseguridad al interior de la UPEG y sus alrededores.

Entre las acciones básicas que desarrolla el Comité de Seguridad destacan:

- Definición de objetivos, integrantes y reglamento del Comité de Seguridad;
- Análisis, discusión y evaluación de los problemas relacionados con la

- inseguridad al interior de la Institución y sus alrededores;
- Conformación de grupos de trabajo para atender problemáticas específicas;
- Desarrollo de programas de cultura de la prevención de la violencia, la drogadicción, el hostigamiento, el robo y la extorsión, entre otros;
- Análisis y desarrollo de estrategias en torno a sistemas de coordinación con autoridades (convenios para la colaboración y coordinación interinstitucional);
- Elaboración del plan de seguridad institucional;
- Manuales de atención y campañas de difusión;
- Desarrollo de estudios para crear una cultura de la prevención;
- Realización de recomendaciones para mejorar la seguridad en la UPEG;
- Establecimiento de convenios de colaboración en materia de seguridad con autoridades de los tres niveles de gobierno;
- Comunicación y difusión de interés general: directorio de emergencia, procedimientos de atención, prevención de la inseguridad;
- Definición de participación de grupos ciudadanos, civiles y de padres de familia;

Al interior del Comité de Seguridad se establece una agenda de trabajo con el fin de atender los temas estratégicos en la materia. A partir de la revisión de las bases normativas y orgánicas institucionales, el Comité podrá definir la pertinencia de invitar a los responsables de seguridad pública y protección civil local, estatal o federal, para establecer mecanismos de coordinación básicos para atender esta problemática. Así, se considera relevante contar con:

- Diagnósticos y evaluaciones de sistemas de seguridad: bases normativas y orgánicas, gestión, plan de seguridad y recursos humanos.
- Participación de la comunidad en estrategias de autoprotección.
- Conformación de redes de apoyo con otras instituciones de educación superior, grupos ciudadanos y civiles.
- Creación de redes de comunicación interna: correo electrónico, directorios, blogs y redes sociales.
- Tipificación de incidentes dentro de la Institución y sus alrededores.
- Procedimientos para acceso a las instalaciones.
- Procedimientos para actuar ante una situación de violencia.
- Procedimientos ante enfrentamientos con armas de fuego.
- Procedimientos para actuar ante un despliegue de fuerzas policíacas.
- Procedimientos ante amenaza por artefactos explosivos.
- Procedimientos para registrar los incidentes.
- Programa de capacitación del personal de seguridad para las nuevas situaciones de violencia.
- Difusión de medidas de prevención.
- Informes estadísticos de incidentes.
- Difusión de los delitos para que la comunidad esté consciente de la violencia a la que puede estar expuesta y participe en campañas de prevención

El Comité de Seguridad tendrá como centro de su atención el ejercicio de diagnóstico de seguridad manteniendo actualizada la caracterización cualitativa y cuantitativa de los incidentes delictivos dentro de la Universidad y sus alrededores, ya que de ello dependerá el desarrollo de estrategias específicas convenientemente orientadas. La UPEG debe mirar hacia sí misma para conocer la naturaleza y magnitud del fenómeno de inseguridad al interior del recinto y en sus alrededores.

De la revisión hemerográfica del último año, para el caso de México, se puede observar la aparición e incremento de la ocurrencia de eventos como:

- Robo con violencia;
- Venta de droga;
- Enfrentamiento armado;
- Portación de armas;
- Secuestro;
- Homicidio.

No cabe duda que la novedad de estos eventos reside en la frecuencia y uso de violencia con el que están sucediendo, por lo que se requiere determinar cuáles y cuántos ocurren dentro del recinto educativo y en sus alrededores de la UPEG, con el fin de poder instrumentar las medidas de protección, prevención y atención que correspondan, según sea el caso.

Por lo anterior, es indispensable conocer las características y la magnitud de los incidentes delictivos considerando aspectos básicos como son: ¿qué incidentes ocurren?, ¿quiénes son los más afectados?, ¿cómo operan los delincuentes?, ¿cuál es la frecuencia de ocurrencia?, ¿dónde se presentan estos incidentes? y ¿cómo son atendidos? ¿Con qué normatividad se cuenta al respecto?, ¿qué personal está encargado de las tareas de seguridad?, ¿qué perfil tiene?, ¿está capacitado?, y ¿cómo se organiza? ¿Con qué recursos tecnológicos cuenta la Universidad y cómo se aprovecha la infraestructura existente? ¿Qué nuevas necesidades han surgido? ¿Se practican simulacros? ¿Cómo se propicia la participación de todos los miembros de la comunidad en acciones de seguridad? ¿Existen zonas de seguridad en el edificio y sus alrededores?

De las cuestiones antes enunciadas se recomienda poner especial atención a:

- La realización de una evaluación de espacios o condiciones que puedan representar un riesgo para la integridad física, psicológica o material de la comunidad.
- La revisión para identificar relaciones o temas que representen limitaciones en la capacidad de atención o funcionamiento de las áreas de seguridad.
- Más que una evaluación de la calidad del servicio o de su personal en sí mismos, se buscará analizar los puntos críticos o áreas de oportunidad de cambio como resultado de un ejercicio participativo del personal responsable de la seguridad, de los usuarios (comunidad) y directivos de la UPEG.
- La evaluación del perfil, capacitación y entrenamiento especializado

del personal de seguridad para implementar medidas de mejoramiento.

- El análisis de cómo operan las puertas o garitas de entrada y salida de la UPEG, ya que puede representar la apertura o el cierre a la violencia en la institución educativa. Por ello, es conveniente tipificarlas y ubicarlas en un mapa, pero sobre todo determinar y comunicar a la comunidad y visitantes las medidas de control para su acceso o salida.
- Un aspecto que se debe conocer son los mecanismos de comunicación entre la comunidad universitaria. No hablamos de los medios de comunicación institucional, sino de aquellos creados por la comunidad para la misma comunidad.
- El análisis del contexto territorial, social y gubernamental es un aspecto que enriquecerá, con mucho, la visión del quehacer en materia de seguridad y ayudará a tener elementos para integrar a la población (vecinos) y a los diferentes niveles de gobierno en materia de protección, prevención y atención de la violencia.
- La evaluación de los sistemas de señalización y canales de información existentes, con la finalidad de actualizarlos y adecuarlos a las nuevas exigencias de situaciones de emergencia para que la comunidad conozca las vías seguras y las zonas de atención de incidentes de manera clara y oportuna.

El Comité estará atento a que la orientación de los objetivos del Sistema de Seguridad de la UPEG, como respuesta directa a las debilidades y fortalezas, así como a las amenazas y oportunidades identificadas en el diagnóstico de la situación de seguridad en la Institución. Indudablemente estos objetivos responderán explícitamente al centro de atención de la planeación en materia de seguridad.

Las estrategias que proponga el Comité comprenderán la definición de acciones para el corto, mediano y largo plazos, lo cual permitirá alcanzar los objetivos en materia de seguridad. El quehacer de la UPEG debe estar orientado, básicamente, a generar mecanismos y herramientas en su interior que le permitan contender con la violencia, apelando a la esencia y sistema de valores de la comunidad, por ejemplo: identidad, solidaridad, respeto, comunicación y participación.

Así, teniendo en cuenta el contexto de la UPEG se debe trabajar en los siguientes ejes rectores:

1. Participación de la comunidad. Contar con espacios de participación, difusión y colaboración para la atención de la seguridad, como lo es el Comité donde se cuente con la representación de alumnos, profesores, personal administrativo y de apoyo.

2. Sistemas de acceso. Se debe redimensionar la importancia de los sistemas de acceso al recinto educativo, con el fin de que la Institución tenga el control de entrada y salida tanto de personas como de bienes.

3. Realizar campañas informativas. La comunidad debe conocer, entre otros, los siguientes aspectos:

- Requisitos y procedimientos para la entrada y salida del recinto educativo.
- Consecuencias legales, físicas y psicológicas por uso y venta de drogas o alcohol.
- Instancias para la atención o denuncia de incidentes: ¿Qué hacer en caso de robo, agresión, despliegue de fuerza policial? ¿Qué hace y qué discute el Comité de Seguridad?

4. Difundir el protocolo general de seguridad de la UPEG. Como marco de atención a temas específicos, tal es el caso de:

- Acceso peatonal y vehicular.
- Uso y venta de drogas o alcohol.
- Agresión sexual.
- Despliegue de fuerza policial.
- Robo a bienes personales o patrimoniales.
- Homicidios.
- Amenaza por artefactos explosivos.
- Violencia en el noviazgo.

La determinación de las metas en materia de seguridad debe atender al diagnóstico realizado por el Comité de Seguridad de la UPEG y necesariamente responderán a las características cualitativas y cuantitativas de los recursos normativos, humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura con los que se cuenta.

Es fundamental comprender que el principal recurso con el que se cuenta es el humano, por ello se recomienda priorizar metas que involucren el desarrollo de mecanismos que potencien este recurso, ya sea a través de la capacitación o de la aplicación del Protocolo General de Seguridad.

Recordemos que la determinación de las metas, así como las cantidades y los periodos de realización, se definirá con base en el diagnóstico de seguridad realizado por el Comité. Entre las metas a alcanzar están las siguientes:

Marco jurídico-normativo

- Realizar propuestas que regulen la seguridad al interior de la UPEG.
- Expedir reglamentos, políticas, lineamientos o circulares en materia de seguridad.
- Realizar propuestas de creación de área que coordine la seguridad de la UPEG.

Administración y gestión

- Elaborar catálogo de servicios de seguridad.
- Elaborar y difundir procesos y procedimientos para:
 - Control de acceso peatonal y vehicular;
 - Uso y venta de droga o alcohol;
 - Despliegue de fuerza policial;

- Robo a bienes personales o patrimoniales;
- Homicidios;
- Amenaza por artefactos explosivos.
- Establecer convenios de coordinación con sistemas de seguridad pública local estatal o nacional.
- Elaborar programas, campañas o acciones de difusión.
- Realizar simulacros.
- Llevar a cabo credencialización: alumnos, profesores, personal administrativo, vigilancia y visitantes.
- Desarrollar encuestas o diagnósticos de problemáticas específicas.

Recursos humanos

- Llevar a cabo reuniones de sensibilización sobre temas de seguridad.
- Impartir cursos de capacitación y actualización especializada.
- Capacitación y desarrollo de simulacros para atender diversas problemáticas relacionadas con la seguridad.

Infraestructura y equipamiento

- Expedición de tarjetas, credenciales o engomado de identificación.
- Mantenimiento en infraestructura y equipamiento para la seguridad: cámaras o circuitos cerrados de seguridad y vigilancia, sistemas de audio, alarmas o altavoces, detectores de metales; unidades móviles: patrullas internas.

Estrategias de Atención

Es necesario crear, con la participación de la comunidad, un ambiente seguro y un lenguaje común en torno a medidas de protección, prevención y atención de incidentes. Para llevar a cabo dicha tarea, es de vital importancia atender, difundir, así como proponer y optimizar medidas específicas para asegurar la integridad física, psicológica y material de los miembros de la comunidad.

Cabe señalar, que en la literatura sobre seguridad pública se tienen más o menos claras las medidas para la prevención, atención y actuación ante delitos. Sin embargo, para el caso de las instituciones educativas no existen metodologías o sistemas que regulen este aspecto.

Como una estrategia general se puede buscar la concurrencia de experiencias y de información desde otros ámbitos, por ejemplo: el desarrollo de manuales, procedimientos, capacitación o talleres informativos, desde otros sectores gubernamentales u otros niveles educativos, resultará constructivo para retomar experiencias exitosas en la atención de la seguridad.

Dentro de las estrategias de atención se alcanzan a identificar tres grandes grupos de acciones:

a) **Definición e implantación de estrategias de protección y prevención de incidentes.** Referente a acciones como los sistemas de credencialización, implantación de bitácora de visitantes, sistema de control de accesos y salidas, buzón electrónico de opinión, directorio con números de emergencia (internos y externos), medidas para mejorar el alumbrado e incluso, cuando así se requiera, la implementación de equipos e infraestructura para la seguridad.

b) **Definición e implantación de estrategias de atención.** Involucra el conjunto de métodos, técnicas, procedimientos o planes que determine la UPEG, para atender incidentes como robo, amenaza por artefactos explosivos, abuso sexual, acoso u hostigamiento, enfrentamiento con arma de fuego, secuestro, operativo de fuerzas policíacas, ingreso y consumo de alcohol o droga, entre otras.

c) **Elaboración, aprobación, implementación y evaluación de políticas, lineamientos, procedimientos y manuales** para atender tanto las medidas de protección y prevención de incidentes, como su aplicación. A continuación se presentan lineamientos para integrar las medidas de protección, prevención y atención de incidentes.

Medidas de Protección y Prevención de Incidentes

La UPEG ya cuenta con un sistema de credencialización para estudiantes y trabajadores, como modo de identificación escolar, sin embargo, dada la amplitud de las instalaciones se hace necesario reforzar su uso no sólo como método de identificación, sino también para préstamos en biblioteca, o cómputo, lo que la dota de un sistema de autoprotección para y de la comunidad hacia la misma comunidad.

Por ello, se considera el uso de la credencial de forma obligatoria, como un método de control de ingreso al recinto de la UPEG. Es indispensable que la misma comunidad comprenda y fortalezca esta práctica como un mecanismo de autoprotección.

Es recomendable actualizar y fortalecer los mecanismos y procedimientos de identificación, tanto de alumnos, como de personal académico y administrativo, proveedores y visitantes. Esto se realizará mediante procedimientos para el ingreso y la salida del recinto educativo; qué se debe hacer mediante procedimientos de supervisión y vigilancia en diferentes espacios considerando los tipos de usuarios (internos o externos).

Son condiciones para posibilitar el funcionamiento del sistema de credencialización:

- Describir y difundir el procedimiento o lineamiento de acceso a la UPEG (circular, correo masivo, altavoces, cartel o placa) donde se

haga de conocimiento de toda la comunidad y de los visitantes el uso obligatorio de credencial institucional o presentación de credencial oficial para ingresar al recinto.

- Desarrollar y documentar el procedimiento para solicitar la credencial.

Con base en las condiciones expuestas anteriormente, se definirán los procedimientos para:

Ingreso y salida

- Definir y explicar el uso de barreras, materiales o tecnológicas en cada entrada según lo requiera la UPEG.
- Definir perfil y capacitar al personal encargado de esta actividad.
- Definir y difundir las obligaciones para ingreso y salida de comunidad y visitantes a través de diferentes medios circular, correo masivo, altavoces, cartel o placa.
- Documentar los procedimientos de acceso y salida a la UPEG.

Supervisión y vigilancia

- Establecer procedimiento para realización de rondines.
- Definir perfil de personal encargado de esta actividad.
- Establecer procedimiento de resguardo de vehículos oficiales y de la comunidad.
- Establecer la pertinencia y características del uso de circuito cerrado en áreas de alto riesgo.
- Documentar todas las actividades sobre este punto.
- Registrar bitácora de visitante, cuyo objetivo es servir de control y filtro de acceso a la Institución. A través de esta herramienta se obtendrán una identificación oficial y datos personales del visitante, y se le proporcionará un gafete que lo identifique como tal, mismo que deberá portar durante su estancia en el recinto.
- También dentro de esta bitácora de visitantes se debe registrar el ingreso o salida de bienes muebles propiedad o no de la UPEG. Esta herramienta también servirá para obtener estadísticas del tipo de visitantes y su frecuencia.

Sistema de control de accesos y salidas

Es de vital importancia que la UPEG disponga de un sistema de control en los accesos y salidas de sus instalaciones, ya que representa el principal punto de vulnerabilidad o contención para la violencia, es aquí donde se puede detectar la intrusión de personas ajenas a la comunidad.

Por lo anterior las garitas, puertas, torniquetes, plumas o sistemas electrónicos se deben convertir en el principal punto de monitoreo para prevenir, intervenir, actuar y coordinar labores destinadas a resguardar la seguridad de la comunidad.

En cuanto al sistema de control de accesos y salidas, esencialmente se debe pensar en la implementación de un sistema de control que permita la combinación de recursos humanos y recursos tecnológicos en el desarrollo de esta actividad, guiados por procedimientos orientados a la atención de usuarios internos y externos con el fin de disuadir, impedir y contrarrestar posibles incidentes.

Actividades a desarrollar:

- Participación y concientización de la comunidad y visitantes sobre el procedimiento de acceso y salida.
- Consolidación de la cultura del uso de credenciales.
- Bitácora y gafete para visitantes.
- Capacitación permanente del personal a cargo: desarrollo humano, procedimientos, calidad y eficiencia en el servicio.
- Desarrollo y difusión de los procedimientos del sistema de control de accesos y salidas peatonal y vehicular.
- Elementos físicos y tecnológicos de control: garitas, torniquetes, lectores ópticos, entre otros.

Revisión peatonal de miembros de la comunidad

- El vigilante deberá pedir la credencial de la UPEG a toda persona que ingrese.
- Si algún miembro de la comunidad extravió su credencial deberá identificarse con otra credencial oficial, e informar al vigilante cuál es su actividad dentro de la UPEG. Dicha información será anotada en una bitácora de visitantes.
- En el supuesto de que la persona que solicita la entrada no presente credencial de la Institución o alguna otra credencial oficial, el vigilante deberá consultar a la autoridad correspondiente para definir dicha situación.
- En caso de ser necesario, el vigilante tendrá la facultad de solicitar la revisión de mochilas.
- Si durante la revisión se detectan objetos que pueden atentar contra la integridad física, psicológica y material de la comunidad, el vigilante solicitará que sean entregados para mantenerlos en custodia, los cuales serán devueltos cuando la persona salga de la UPEG.
- Si durante la revisión se detectan drogas o armas, el vigilante deberá informar a la autoridad correspondiente de inmediato.
- En caso de detectar algún miembro de la comunidad en estado inconveniente (alcohol, drogas, otros) se prohibirá su acceso a la UPEG y se reportará el incidente.
- En el supuesto de agresión contra el vigilante por parte de algún miembro de la comunidad, éste deberá informar a su superior.

Entrada vehicular

- Todo vehículo automotor que solicite su ingreso a la UPEG deberá identificarse ante el personal de vigilancia.
- Los miembros de la comunidad que tengan auto deberán tramitar y

pegar una identificación en el parabrisas, además de portar su credencial de la UPEG.

- El propietario del auto deberá mostrar la cajuela, en caso de solicitarlo el personal de vigilancia.
- Todas las personas que estén al interior del automóvil deberán identificarse ante el personal de vigilancia.
- El automóvil deberá estacionarse en el área destinada para integrantes de la comunidad.
- Todo vehículo automotor que circule al interior de la UPEG deberá acatar las normas internas de tránsito.

Revisión vehicular

- El vigilante revisará que el vehículo porte la identificación correspondiente en el parabrisas.
- El vigilante solicitará y verificará la identificación de las personas que vayan al interior del automóvil.
- En caso de ser necesario, el vigilante podrá solicitar la revisión del vehículo.
- El personal de vigilancia está facultado para velar por el cumplimiento de las normas internas de tránsito y seguridad, en su caso realizar las amonestaciones correspondientes ante su incumplimiento.

Entrada peatonal de usuarios externos

- Al llegar a la puerta de entrada deberá identificarse ante el personal de vigilancia y dejar en depósito una identificación oficial, además de explicar los motivos de visita a la UPEG.
- Deberá mostrar, de solicitarlo el personal de vigilancia, el contenido de mochila, bolsas de mano y otros.

El acceso a la UPEG será negado en los siguientes supuestos:

- Al no presentar una identificación oficial.
- Presentarse en estado inconveniente (alcohol, drogas).
- En el supuesto de portar algún objeto que por su naturaleza atente contra la integridad física, psicológica y material de la comunidad

Buzón electrónico de opinión

El portal electrónico de la UPEG incluye un buzón electrónico de opinión, el cual tiene la finalidad de recibir opiniones y recomendaciones de la comunidad sobre medidas, mecanismos, acciones o programas que contribuyan al mejoramiento de la seguridad dentro de la UPEG.

Directorio con números de emergencia

Es de suma importancia contar con un directorio telefónico de emergencia que esté disponible y visible para la comunidad. El directorio estará compuesto de los teléfonos institucionales y de instancias gubernamentales, tal como se muestra a continuación:

Taxco (01 762)

Teléfono de Emergencia	066
Agencia del Ministerio Público	62 2 09 44
Bomberos	62 2 01 25
C.F.E.	62 2 14 73
Cruz Roja	62 2 32 32
PROFECO	62 2 13 79
Hospital General	62 2 01 21
IMSS	62 2 03 37
Policía Federal	62 2 55 55
Policía Ministerial	62 2 06 66
Tránsito Municipal	62 2 10 22
Policía Municipal	62 2 00 07

Iguala (01 733)

Teléfono de Emergencia	066
Agencia del Ministerio Público	33 2 04 13
Bomberos	33 3 64 38
C.F.E.	33 2 00 50
Centro de Salud	33 3 30 25
Cruz Roja	33 3 00 15
PROFECO	33 2 64 11
Delegación de Transporte Zona Norte	33 2 32 33
Delegación General de Protección y Vialidad	33 2 00 69
Hospital General	33 2 08 41
IMSS	33 2 66 70
ISSSTE	33 2 03 65
Policía Federal de Caminos	33 2 33 33
Policía Judicial del Estado	33 2 09 97
Policía Preventiva	33 2 80 05
Tránsito Municipal	33 2 89 55
27° Batallón de Infantería	33 2 03 04, 01 800 831 76 66.

El directorio de emergencia puede estar disponible en sitios visibles y más concurridos del recinto, página electrónica, tarjetas o folletos.

Seguridad y prevención

El mejor sistema de seguridad es la **prevención**, con ella podemos minimizar los riesgos en el plantel universitario y su entorno próximo, evitando factores de riesgo que pudieran afectar a la comunidad educativa. Aun así, existen situaciones que rebasan las medidas de prevención y es necesario afrontarlas para

salvaguardar la integridad física, psicológica y material de los estudiantes, profesores, trabajadores administrativos y comunidad en general.

Las reglas básicas en seguridad son:

- a).- mantener la calma,**
- b).- actuar con prontitud, y**
- c).- apegarse a un plan de acción previamente establecido.**

Se ha comprobado que una persona bajo estrés o temor, difícilmente tendrá objetividad para tomar una decisión acertada, muchas veces de ésta depende la seguridad física y emocional de los miembros de la comunidad; por eso, en los manuales y protocolos en materia de seguridad, el primer paso es mantenerse serenos y evitar el estado de *shock*. Los miembros de la comunidad universitaria debemos saber cómo actuar ante una eventualidad y los principios básicos de primeros auxilios.

El tiempo que transcurre entre un incidente y el auxilio del personal especializado, es de vital importancia, por lo que las autoridades administrativas y académicas debemos contar con las competencias para saber a qué instancia acudir o cómo poner en marcha los mecanismos de emergencia local, municipal y estatal. En algunos casos es suficiente con llamar al teléfono 066, anotar el número de reporte y el nombre del operador para iniciar el proceso de auxilio.

Cuando se tiene un plan de acción para enfrentar un incidente disminuye el margen de error, al asignar una tarea específica a cada integrante de la comunidad universitaria, ello nos permitirá optimizar las responsabilidades señaladas.

Incendio

- Evalúa la situación, si la seguridad de los miembros de la comunidad se ve amenazada avisa a docentes, autoridades y al Comité de Seguridad de la institución, para que en su caso, se de la voz de alarma y se realice la evacuación.
- Conserva la calma.
- Antes de abrir cualquier puerta toca la chapa, si está caliente no la abras.
- Si hay humo denso, arrástrate por el piso (ya que el humo tiende a subir).
- La evacuación se realizará según las recomendaciones contenidas en éste documento.
- Sólo debes usar el extintor si sabes operarlo.

Personal Lesionado

- Mantén la calma y no muevas a la persona lesionada.
- Avisa a profesores, autoridades u otros integrantes de la Institución.
- Evalúa la necesidad de solicitar servicio de emergencia.
- Avisa al personal administrativo y/o de control escolar para contar con los datos del lesionado: afiliación al IMSS y vías para avisar a

su familia (en caso necesario, estas áreas coordinarán el traslado al servicio médico).

- En caso de lesión o síntoma leve se deberá usar el botiquín destinado para ello.

Plan de Permanencia

- El plan de permanencia se utilizará en caso de emergencias, donde evacuar el edificio implique un mayor riesgo que el permanecer en las instalaciones.
- En caso de que se decida evacuar, dirígete a las rutas de evacuación señaladas.
- Procura alejarte de lámparas y ventanas.
- Permanece tranquilo en la zona de seguridad, hasta recibir indicaciones de las autoridades.

Sismo

- Conserva la calma.
- No corras, no grites y no empujes.
- De ser el caso se aplicará el plan de implementará el plan de permanencia. Se recomienda colocarse debajo del mobiliario o en lugar segura debidamente señalizado, alejándose de ventanas y muebles pesados que pudieran caerse durante el sismo.
- Se recomienda no usar escaleras durante la contingencia
- Después del sismo mantén la calma.
- Permanece; alerta para detectar personas con crisis nerviosas o lesionadas.
- Revisa alrededor para detectar posibles riesgos de corto circuito, fugas de gas o agua, conatos de incendio o cualquier otra situación que pueda dañar a los miembros de la comunidad o las instalaciones.
- Siga las indicaciones para el caso de evacuación que se anotan más adelante.

Asalto o Agresión

- Tu seguridad es prioritaria, basa las decisiones y acciones en tu seguridad y la de tus compañeros universitarios
- Permanece tranquilo, no intentes enfrentar o detener al delincuente.
- Sólo si es posible activa la voz de alarma.
- Observa el aspecto físico y la forma de vestir del delincuente incluyendo señas particulares.
- Evita seguir al delincuente fuera del edificio, o del campo universitario. No corras riesgos innecesarios.
- Comunica a las autoridades correspondientes el hecho ilícito, manteniendo intacta el área involucrada.

Evacuación

- Si es necesario realizar una evacuación, sólo las autoridades universitarias rector, secretarios, abogado general y directores de carrera, podrán dar la orden.
- Abandona, con calma, lo más pronto posible tu área.
- Desconecta cualquier equipo eléctrico que se esté utilizando
- No grites, no corras y no empujes.
- Es caso de utilizar escaleras hazlo con precaución.

Zonas de Seguridad

- Localiza la Zona de Seguridad más cercana.
- Permanece en calma al recibir las instrucciones de la autoridad correspondiente.
- Notifica a la autoridad la ausencia de miembros de la comunidad.
- Por ningún motivo te alejes de tu zona de seguridad.
- Es importante que los vehículos sean estacionados de espalda a los andadores, para evitar riegos de impacto.
- El regreso a las áreas de trabajo se realizará cuando la autoridad lo indique.

Áreas Restringidas

Existen áreas restringidas a las que sólo tienen acceso las personas que por sus funciones están autorizadas. Se debe identificar esas áreas con los señalamientos correspondientes.

Enfrentamiento Armado

Como se señala al inicio de este documento, **la prevención** es la medida de seguridad básica que todos debemos practicar. En el perímetro de nuestra universidad, pueden presentarse hechos delictivos o conductas antisociales. Incluso la comunidad universitaria puede sufrir a consecuencia de los rumores mal intencionados que tienen por consecuencia el ausentismo y el stress de algunos miembros de la comunidad.

Las actuales estrategias de combate a la delincuencia organizada, implican acciones de las fuerzas de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno. En algunos casos ese despliegue de elementos armados puede ocurrir en la cercanía del campo universitario. La labor de los docentes y el personal administrativo es mantener la calma entre los estudiantes y esperar instrucciones de las autoridades institucionales en coordinación con los cuerpos de seguridad pública, debe ponerse atención a los siguientes aspectos:

- Percatándose de un disturbio o despliegue de seguridad pública en las cercanías de la universidad, se prohibirá la salida de estudiantes de aulas y áreas administrativas.

- Si es posible y no se corre riesgos el personal y las autoridades de la Institución, se coordinarán con quien este al mando de las fuerzas de seguridad pública, con el objeto de tomar las decisiones pertinentes.
- Si se escuchan detonaciones, es conveniente evaluar a qué distancia ocurren, de sentirse en peligro de inmediato realizar el llamado de alerta y adoptar las medidas de seguridad descritas más adelante.
- Mantener contacto telefónico con los servicios de emergencia para comunicar la evolución de los acontecimientos.
- Si existe un disturbio en las afueras de la Institución, el mejor lugar para resguardarse es en el interior del edificio en el campo Universitario. Por ningún motivo se debe evacuar cuando el incidente está ocurriendo; excepto en los casos que la autoridad institucional y el cuerpo de seguridad pública decida lo contrario.
- Al escuchar detonaciones cercanas al perímetro escolar, los miembros de la comunidad universitaria deberán de asumir la posición de agazapado o pecho tierra, tanto si se encuentran al interior o exterior del edificio.
- Los miembros de la comunidad con capacidades diferentes serán ayudados de inmediato.
- En todo momento el personal buscará tranquilizar a los estudiantes para que no entren en miedo pánico.
- Evitar que por la curiosidad de los estudiantes asomen a las ventanas o se acerquen al lugar de los hechos.
- Si hay visitantes en el interior del inmueble universitario, orientarlos al área de seguridad más cercana.

Alumbrado

Otro aspecto importante para el resguardo de la integridad física es el aseguramiento de zonas que puedan representar un riesgo. La identificación por parte de la propia comunidad de espacios críticos permite prever incidentes en estas áreas y abre la posibilidad de tomar medidas correctivas considerando la participación de los usuarios de esos espacios. Otra condición que puede coadyuvar en estas cuestiones es mantener coordinación con las áreas de servicios generales para tener un censo de luminarias y mantenerlas en buen estado.

Seguridad y prevención fuera del recinto escolar

La Universidad Politécnica del Estado de Guerrero; en coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública y Protección Civil del Estado, a través de la unidad de prevención social del delito del municipio, hacen del conocimiento a la comunidad universitaria las medidas y recomendaciones fuera del recinto educativo.

Seguridad Escolar

- No Permitas el acceso de personas extrañas al plantel educativo, si observas personas actuando de manera sospechosa en la periferia de las instalaciones educativas comunícalo a las autoridades de la Universidad;
- Mantente alerta cuando detectes vehículos extraños y sin placas, en el perímetro del plantel o al interior, hazlo del conocimiento de las autoridades de la Universidad;
- Cuando detecten personas que al interior o exterior de las instalaciones educativas y a determinadas horas vendan droga u ofrezcan dinero, debes tener precaución y reportarlo a las autoridades de la universidad en forma discreta
- Si al interior de la Universidad, existen estudiantes que fomenten el uso de drogas, armas u otra conducta ilegal, denúncialos a las autoridades de este centro educativo;
- Si observas una riña entre tus compañeros no intervengas, avisa a un docente o las autoridades de la Institución;
- Procura acompañarte de otra persona de tu Universidad al ingresar y al salir de ella;
- Conversa con tus padres o tutor sobre los peligros existentes en el entorno social y formas de evitarlos, sugiriéndoles la cultura de la denuncia ante cualquier delito.

Seguridad en Vías Públicas

Cuando te encuentres en la calle evita:

- Que alguna persona sospechosa camine a la par;
- Tener a vista tu domicilio y llaves del mismo;
- Portar tarjetas bancarias, reduciendo éstas a la vayas a utilizar;
- Llevar cantidades significativas de efectivo y/o joyas vistosas;
- Caminar por calles solas u oscuras y si lo tienes que hacer, hazlo transitando por el centro;
- Usar la misma ruta y variar tus horarios.
- Entablar conversación con desconocidos y que se acerquen con pretexto de ofrecer mercancía o hacer alguna pregunta.
- Acortar el camino pasando por áreas boscosas, estacionamientos o callejones poco iluminados y baldíos.
- Proporcionar datos importantes de identificación personal o de vida privada a los conductores de taxis.

Cerciórate:

- De no ser seguido u observado por posibles sospechosos.
- De estar en lugares en donde haya más gente o algún elemento de seguridad.
- Que los conductores de transporte público cuenten con gafete o credencial que los acrediten como tales.

- Anotar en un lugar visible y cercano al teléfono los números de emergencia, llevándolos consigo en todo momento al salir del hogar.
- No entregar pertenencias ajenas a personas desconocidas aunque le aseguren que están autorizadas, sin antes de verificar su identidad.
- De conocer la ubicación de las instalaciones de policías y bomberos en lugar que te encuentres.

Seguridad a tus Documentos

Con la finalidad de que conserves tus documentos personales y de valor en un lugar seguro, toma en cuenta estas recomendaciones.

- Evita tener a la vista documentos de valor, teniendo la documentación importante bajo llave en un lugar que no sea fácil acceso a extraños. Del lugar donde se encuentren los documentos, solo deben tener llaves las personas autorizadas.
- Evita en la medida de lo posible, divulgar el lugar donde se guardan los documentos. No marque llaves que indiquen el lugar al que pertenecen.
- No endose documentos cóbrales sin cerciorarse de la leyenda respectiva que llevaran como procuración de pago o de propiedad. Nunca firmar documentos en blanco.
- No dejar documentos originales en oficinas públicas, sino copias. No preste ningún tipo de tarjeta cobrable.
- Verifique que toda documentación sea autentica de quien vende algo y que coincida con las características de lo que compra.
- Resguarda tus boletos de viajero, hasta el término de tu recorrido.

Seguridad en bancos y cajeros automáticos.

Cuando realices operaciones bancarias y en cajeros automáticos toma en cuenta las siguientes sugerencias preventivas:

- Observa los vehículos en marcha, estacionados en las cercanías de las instalaciones y a posibles sospechosos en el interior o cerca del banco.
- Asegúrate de no ser seguido al entrar y salir de la institución, si es así, no circules por calles poco transitadas, dirígete a lugares concurridos y busca protección con los agentes de seguridad o policías.
- Procura ser discreto en tus movimientos bancarios.
- Distribuye el efectivo en tus bolsillos, si quieres transportarlo personalmente.
- Evita dirigirte a tu domicilio o lugares solitarios si presumes ser seguido.

- No te dejes sorprender por personas que te ofrezcan limpiar tu ropa, distraigan tu atención o te señalen dinero en el piso y pregunten si es tuyo.
- Evita utilizar taxis estacionados en las inmediaciones de los bancos, esperando la salida de clientes.
- Evita utilizar los cajeros automáticos cuando encuentres algún mensaje no común o se detecte alguna situación irregular.
- Evita revelar el número confidencial de tu tarjeta a cualquier persona y digita tu clave, solo cuando el cajero te lo indique.
- Retírate del cajero automático, en caso de observar personas sospechosas y reporta de inmediato a la institución bancaria o elementos de seguridad cualquier anomalía y cambia tu NIP con frecuencia.

Seguridad Vehicular

Cuando utilices tú vehículo asegúrate de:

- No dejar objetos de valor o pertenencias visibles en el interior del vehículo.
- No dejar en lugar visible los documentos del vehículo en su
- Verificar que el vehículo quede debidamente cerrado con los seguros puestos.
- No prestar las llaves del vehículo a extraños.
- Comunicar a elementos de seguridad sobre algún sospechoso rondando o forzando el vehículo.
- Verificar que nadie este oculto en el asiento trasero antes de abordarlo.
- No conducir bajos los efectos de alcohol drogas o cansado.
- Utilizar siempre el cinturón de seguridad.
- No conducir cuando se habla por teléfono celular o en compañía de animales.
- No llevar menores de edad de copilotos.
- No usar vehículos de dudosa procedencia.
- No portar armas de fuego sin la autorización respectiva.

Seguridad en Carreteras y Caminos

Al viajar es conveniente que consideres lo siguiente:

- Viaja con los vidrios de las ventanillas lo más alto posible y con los seguros de las puertas puestos.
- Utiliza el cinturón de seguridad.
- Mantener el vehículo en buenas condiciones de servicio.

- Evita detenerte en zonas que no estén destinadas para ello.
- Evita subir alguna persona extraña.
- No transportes mercancías o bultos de dudosa procedencia.
- Dar marcha atrás en caso de que un objeto sospechoso impida el paso, evitando descender del vehículo.
- Si alguien intenta sacarlo del camino haga sonar la bocina de forma continua, si es forzado a detenerse sal marcha atrás, tocando la bocina y desplazando el auto en lo posible.
- Comunicar a las autoridades correspondientes la existencia de algún percance en el camino que pueda dañar a terceros.
- No violes los reglamentos de transportes para evitar accidentes y sanciones administrativas.

Puesto de Revisión de Elementos de Seguridad (Retenes)

- Disminuye la velocidad, encendiendo las luces intermitentes en atención al llamado, en su caso detén la marcha del vehículo si lo indican dichos elementos de seguridad.
- Mantén la calma y colabora con los elementos de seguridad.
- No descieras del vehículo a menos que se te indique.
- Identifícate.
- Evita usar el teléfono celular mientras seas revisado.
- Evita el polarizado de los cristales de tu vehículo.

IMPORTANTE: Cuidado al rebasar un convoy militar. Si circulas por la carretera de noche y ves un convoy militar al que quieras rebasar, enciende tus luces interiores y señala que vas a rebasar. Permanece pendiente a los elementos de militares por si te hacen alguna señal o indicación.

Capacitación e infraestructura

Capacitación o actualización especializada

El recurso humano para cualquier organización es su mayor área de oportunidad de cambio, por ello resulta estratégico impulsar un programa de capacitación que permita a la UPEG potenciar este recurso para hacer frente a los cambios para mejorar la seguridad.

Algunos temas a contemplar en la actualización y capacitación permanente de los responsables de la seguridad son:

- Desarrollo humano: autoestima, comunicación asertiva y resolución de problemas.
- Conocimiento y aplicación de Protocolo General de Seguridad de la UPEG.

- Dirección y operación de estrategias para personal de seguridad o vigilancia:
 - Elaboración de bitácoras para el reporte de actividades.
 - Procedimientos de seguridad ante situaciones de amenaza de enfrentamiento armado.
 - Procedimientos de seguridad ante situaciones de amenaza de secuestro.
 - Procedimientos de seguridad ante situaciones de amenaza de presencia de fuerzas de seguridad externas a la UPEG.
 - Procedimientos de seguridad ante situaciones de amenaza por artefactos explosivos.
- Operación de sistemas de circuito cerrado.
- Talleres de atención a medidas relacionadas con el Protocolo General de Seguridad de la UPEG.
- Talleres o pláticas sobre prevención de adicciones.
- Dirección y coordinación de simulacros en materia de seguridad.

Infraestructura y equipo

Los equipos para seguridad deben encontrarse en óptimas condiciones de operación, el diagnóstico del equipo tecnológico ha de ser base del mantenimiento preventivo y de la capacitación para su uso.

Una herramienta que puede coadyuvar en la prestación de los servicios de seguridad es la instalación de equipos de seguridad, tales como botones de emergencia, sistemas de comunicación interna, circuitos cerrados o detectores de metales. Hay que tener en cuenta que el uso de cualquiera de estas tecnologías debe estar plenamente justificado a partir del diagnóstico de los problemas detectados.

Entre los equipos de seguridad electrónica se puede ubicar:

- Botones o teléfonos de emergencia.
- Sistema de circuito cerrado: tele cámaras, pantallas de visualización, circuitos de control.
- Casetas de vigilancia.
- Detector de metales.
- Sistemas de audio, alarmas o altavoces.
- Sistema de radio de onda corta.
- Sistema electrónico de ingreso.

Atención de incidentes

Es fundamental que cada miembro de la comunidad conozca la normatividad aplicable, así como a dónde acudir y qué hacer en caso de un incidente, para que se convierta en un actor activo en el seguimiento de recomendaciones de seguridad.

Para lograr el cuidado de la integridad física, psicológica y material de la comunidad y de las instalaciones, es necesario que se advierta la necesidad de participación e involucramiento por parte de estudiantes, profesores y personal.

Se debe tener presente en todo momento que la comunidad debe conocer la ubicación del área encargada de la seguridad, así como el procedimiento a seguir ante cualquier incidente ocurrido al interior de la UPEG, ello proporcionará los medios para realizar los reportes, en tiempo y forma, ante la instancia correspondiente. Además, se debe:

- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad para tener información y conocimiento en materia de seguridad personal.
- Acudir o entablar comunicación con el personal del área encargada de la seguridad de la UPEG ante cualquier incidente.
- Conocer las instrucciones de actuación ante diversos incidentes.

En el caso específico de amenazas, estas pueden llegar a través de:

- Llamada telefónica.
- Identificación de objetos sospechosos dentro de las instalaciones.
- Carta.
- Correo electrónico.
- La atención de las amenazas de artefactos explosivos exige una participación pronta y responsable tanto de los equipos de seguridad, como de la comunidad.
- Sensibilizar a la comunidad para no realizar llamadas falsas o de broma.

Atención especial requieren los actos de abuso, acoso y hostigamiento sexual que pueden proceder de cualquier persona, por ello se debe crear y documentar el procedimiento de actuación, donde se especifiquen las actividades que se deberán realizar ante estos delitos.

Hay ilícitos en los cuales será necesario el apoyo de instancias de procuración de justicia, así como el despliegue de fuerzas policiales al interior de la UPEG, por ejemplo: casos de amenazas de artefacto explosivo, narcotráfico, secuestro, entre otros. Por ello se debe:

- Establecer convenios de colaboración con instituciones especializadas en la atención específica.
- Hacer respetar la autonomía relativa de la UPEG.
- Establecer un procedimiento especial para ingreso de fuerza pública.
- La comunidad deberá tener conocimiento de cómo actuar de acuerdo a la normatividad establecida para estas situaciones.
- El Comité de Seguridad deberá estar en coordinación con las fuerzas del orden externas a la UPEG.

El consumo y la venta de alcohol y drogas son problemas sociales que pueden afectar a la UPEG, por ello se debe:

- La comunidad deberá tener conocimiento claro y oportuno sobre las sanciones a las que se hará acreedor quien ingrese, consumo o venta de alcohol y drogas dentro del recinto de la UPEG.
- Realizar un procedimiento en concordancia con leyes estatales y nacionales sobre el ilícito en cuestión, especificando la pena en cada uno de los casos mencionados en el manejo de alcohol y drogas.
- Campañas y talleres de prevención de adicciones.
- Cursos, talleres y programas de rehabilitación de las adicciones.

Los recintos de la UPEG están compuestos por diversas áreas: aulas, laboratorios, talleres, espacios de estacionamiento, áreas de oficinas, servicio de sanitarios, y espacios abiertos como canchas, jardines, entre otros, por lo cual se requiere:

- Realizar diagnóstico y evaluación de las instalaciones al interior y exterior de los recintos de la UPEG.
- Determinar acciones estratégicas para contar con instalaciones seguras y confiables en cada uno de los espacios garantizado su funcionalidad y seguridad para la comunidad y visitantes a los recintos, especialmente en baños, salones y espacios abiertos.
- Contar con un reglamento de estacionamiento dirigido a la comunidad, señalando requisitos, derechos y sanciones sobre su mal uso.

Cultura de la Participación en la Seguridad

En la medida que la comunidad universitaria conozca las características y la magnitud de la problemática en materia de inseguridad, ella tendrá mayor oportunidad de hacerla copartícipe de las medidas de contención y prevención de los incidentes del que sea objeto.

Reconocer que las expresiones de violencia representan un problema común y que requieren la participación de todos para su atención, significará la base de la verdadera transformación en la atención de la inseguridad.

El reto de la participación

El principal recurso con que se cuenta para contener la violencia es la propia comunidad universitaria, por lo que la cultura de la participación, entendida como el conjunto de conocimientos, prácticas, códigos de comunicación y comportamiento creados de y para la propia comunidad, es la herramienta principal para la atención y contención de la violencia.

La participación de la comunidad es fundamental, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Participación en simulacros.
- Identificación de zonas seguras, de zonas de riesgo y señalamientos.
- Identificación de alertas de seguridad.
- Participar en el Comité de Seguridad.
- Conocer y aplicar medidas básicas de protección y prevención (seguridad personal o autoprotección).
- Conocer los procedimientos de aviso de incidentes.
- Conocer y aplicar medidas de atención para diferentes incidentes (procedimientos): ante enfrentamientos con armas de fuego; acceso y salida de las instalaciones; despliegue de fuerzas policíacas; amenaza por artefactos explosivos.
- Denunciar la ocurrencia de delitos o incidentes que representen un riesgo para la integridad física, psicológica o material de los integrantes de la comunidad.

Entre las acciones de fortalecimiento de una cultura de la seguridad en la UPEG, se encuentran las siguientes:

Alumnos

- Estar informado.
- Participar en actividades de prevención de incidentes.
- Proponer acciones de mejora.
- Respetar reglamentos y procedimientos.
- Usar medidas personales de seguridad.
- Participar en redes de colaboración en temas de seguridad, especialmente en el contexto del Comité de Seguridad.
- Dar seguimiento a las acciones de seguridad de su recinto.
- Participar en talleres de prevención y manejo de adicciones.
- Participar en encuestas sobre prevención y manejo de adicciones.
- Participar en pláticas sobre hostigamiento y violencia en el noviazgo

Profesores

- Estar informado.
- Participar en actividades de prevención de incidentes.
- Participar y proponer acciones de mejora en materia de seguridad.
- Compartir y fomentar el compromiso con la seguridad en la UPEG.
- Participar en redes sociales que informen y coordinen actividades de seguridad.
- Usar redes sociales para informarse, coordinarse y protegerse.
- Usar medidas personales de seguridad.

Personal Administrativo

- Estar informado.
- Participar en actividades de prevención de incidentes.
- Participar y proponer acciones de mejora en materia de seguridad.
- Compartir y fomentar el compromiso con la seguridad en la UPEG.

- Participar en redes sociales que informen y coordinen actividades de seguridad.
- Usar redes sociales para informarse, coordinarse y protegerse.
- Usar medidas personales de seguridad.

Padres de familia

- Estar informado.
- Participar en acciones de mejora.
- Participar en red de apoyo de la UPEG.
- Usar redes sociales para informarse, coordinarse y protegerse.
- Participar en talleres de prevención y manejo de adicciones.
- Participar en encuestas sobre prevención y manejo de adicciones.

Autoridades locales, estatales y federales

- Crear mecanismos de comunicación y coordinación con la comunidad y autoridades externas.
- Participar activamente en campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad en general.
- Proponer mejoras para el sistema de seguridad de la comunidad.
- Dirigir y dar seguimiento a los acuerdos establecidos con la comunidad universitaria en torno al tema de seguridad.
- Participar en redes y grupo de trabajo de la UPEG sobre seguridad.
- Intercambio de información y estrategias de atención.
- Registrar y dar seguimiento a los indicadores de seguridad de la UPEG.
- Elaborar informes de estadística de incidencia de violencia.
- Establecer y dar seguimiento a la aplicación de los procedimientos institucionales.

Sistemas de Seguridad Pública

- Celebrar convenios de colaboración específicos en materia de coordinación de operativos conjuntos (UPEG-sistema de seguridad).
- Participar en cursos, talleres, pláticas o simulacros que la UPEG le solicite.
- Proporcionar información sobre estrategias de prevención y atención de adicciones.
- Proporcionar capacitación sobre medidas de protección, prevención y atención de la inseguridad.
- Proporcionar material informativo (videos, folletos, carteles) sobre la protección, prevención y atención de la inseguridad.
- Atender, dar seguimiento y respuesta a las denuncias o detenciones correspondientes.

Difusión de información en materia de seguridad

La comunidad de la UPEG debe conocer sus derechos y obligaciones, por ejemplo: los requisitos y procedimientos para la entrada y salida del recinto, consecuencia legal, física y psicológica por uso y venta de droga o alcohol. Otros aspectos informativos clave, son: ¿quién es la instancia responsable de

la seguridad?, ¿cómo se atiende o lleva a cabo una denuncia de incidente?, ¿qué hacer en caso de robo, agresión, despliegue de fuerza policial?, ¿qué hace y qué discute el Comité de Seguridad?

Por lo anterior, es imprescindible llevar a cabo acciones directas y objetivas de información, ya que de ello dependerá contar con una comunidad participativa, por lo que se recomienda, según lo requiera la UPEG, usar y promover distintos canales de comunicación como los siguientes:

- Órganos de información internos (Gacetas);
- Carteles;
- Pendones;
- Pizarrones
- Pantallas;
- Folletos;
- Altavoces;
- Correo electrónico;
- Videos;
- Folletos;
- Blogs;
- Página Web institucional;
- Radio;
- Radio comunicadores;
- Teléfono;
- Celular;
- Sistema de comunicación interno: cafetería, librería, espacios abiertos.

Reflexiones finales sobre la Seguridad en la UPEG

Este primer acercamiento con la problemática de la inseguridad en nuestra Universidad propicia reflexiones que, en esencia, representan los grandes retos a salvar en la siguiente fase de construcción de instrumentos, herramientas y procedimientos de participación de la comunidad.

Es indudable la importancia que adquiere, en una condición como la actual a nivel local, regional y nacional, el compartir experiencias y datos sobre temas como:

- Medidas en materia de protección, prevención y atención de la inseguridad en la UPEG.
- Estadísticas de tipo y frecuencia de incidentes que están ocurriendo al interior de la UPEG y sus alrededores.
- Evaluación de los sistemas de seguridad en la UPEG, considerando varias dimensiones: perfil de los recursos humanos, participación de la comunidad, aplicación de procedimientos básicos de control, capacitación de personal, consumo de drogas o alcohol, entre otros.
- Capacitación especializada del personal de seguridad para enfrentar las nuevas situaciones de violencia.
- Orientación y metodologías de procedimientos o lineamientos para la

atención y prevención de la inseguridad.

- Desarrollo de metodologías específicas para elaborar políticas, procedimientos o lineamientos dirigidos exclusivamente al ámbito escolar.
- Campañas de prevención y rehabilitación de drogas y alcohol, así como para atender el hostigamiento y violencia en el noviazgo.

Por parte de los diversos sectores de la sociedad mexicana existe gran interés y sensibilidad porque en los recintos universitarios se desarrollen ambientes seguros para el estudio, la recreación y el trabajo. Así, es fundamental que los estudiantes, profesores, trabajadores y autoridades de la UPEG lleven a cabo acciones para sentir segura su comunidad, haciendo concurrir esfuerzos en su interior y estableciendo mecanismos de coordinación con las instancias gubernamentales correspondientes.

Sobre este último punto, es crucial que la UPEG determine el tipo de relaciones de cooperación que debe establecer con las autoridades locales para la atención de incidentes, mediante la firma y ejecución de convenios específicos de colaboración donde se indique qué y cómo se atenderán ciertas problemáticas a fin de garantizar la relativa autonomía universitaria, pero también la salvaguarda y la integridad física, psicológica y material de los miembros de la comunidad Institucional.

Transitorio

Único.- El presente protocolo entrara en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta Directiva de la Universidad Politécnica del Estado de Guerrero.