



QUE HACER EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA O DE ENCONTRAR UN PAQUETE O CORRESPONDENCIA EXTRAÑA (NO COMÚN) EN INSTALACIONES UNIVERSITARIAS

Si bien es cierto, en México los actos terroristas no forman parte de las principales amenazas a la seguridad de las instituciones, sin embargo las amenazas telefónicas de bomba o el envío de paquetes sospechosos son mas frecuentes.

Aun cuando la gran mayoría resultan ser FALSA ALARMA, es conveniente que el personal conozca las acciones a seguir cuando se recibe una llamada telefónica de amenaza o ante la presencia de un paquete sospechoso o poco común.

- ***Es fundamental mantener la calma y no generar pánico entre sus compañeros.***

AL CONTESTAR UNA LLAMADA DE AMENAZA:

En la mayoría de los casos de este tipo de llamadas, quien contesta o las recibe son secretarias, o personal del área directiva o administrativa. Es fundamental para la evaluación de la situación de los grupos de respuesta inmediata atiendan de forma precisa debe considerar la siguiente información: *Tome nota de todos los datos posibles principalmente los siguientes.*

HÁGALE PREGUNTAS AL INTERLOCUTOR.

- Cuándo va a explotar?
- En qué lugar fue colocada?
- Qué forma tiene el paquete?
- Qué clase de bomba es?
- Qué capacidad destructora posee?
- Colocó usted el artefacto?
- Por qué se colocó la bomba?

AL RECIBIR LA LLAMADA ES FUNDAMENTAL ELABORAR UN REPORTE A DETALLE DE TODO LO OCURRIDO ANTES, DURANTE LA LLAMADA, DEBERA REPORTARLO A LA C.A.E UNAM A LOS TELÉFONOS 56-16-02-89 56-22-24-40 DANDO LA SIGUIENTE INFORMACION AL OPERADOR DE FORMA TRANQUILA:

A).- INFORMACIÓN GENERAL

- Datos personales.
- PALABRAS EXACTAS DE LA AMENAZA
- Sexo del interlocutor
- Adulto, niño, edad estimada
- Duración de la llamada
- Hora y Fecha de la llamada



- Número telefónico donde fue recibida la llamada (de ser posible origen de la llamada interna, local, larga distancia).

B).- CARACTERISTICAS DE LA VOZ DE QUIEN LLAMO

Suave, aguda, profunda, rasposa, agradable, familiar, intoxicada, otros.

C).- FORMA DE HABLAR:

Clara, distorsionada, rápida, lenta, tartamuda, nasal, cortada, labial.

D).- TIPO DE LENGUAJE

Excelente, bueno, ordinario, pobre, soez, otros.

E).- ACENTO:

Local, regional, extranjero.

F).-ESTADO DE ÁNIMO:

Calmado, racional, coherente, deliberado, directo, enojado, irracional, incoherente, emocional, riendo, llorando.

G).-SONIDOS EXTERIORES O DE FONDO

Ruido de maquinas, vehículos, trenes, música, sonidos de oficina, mezcla de ruidos animales, voces, aviones, fiesta, silencio, otros.

NOTA:

- *Es importante que todo el personal que cuente con línea telefónica exterior sepa de este protocolo (funcionarios, académicos, administrativos, secretarías, etc.).*
- *Recuerde que al presentarse una llamada de amenaza de bomba, generalmente el objetivo de quien que la realiza es desalojar, aplazar, atemorizar, llamar la atención o sobresalir.*

DATOS A CONSIDERAR PARA POSIBLE CAUSA DE AMENAZA EN INSTALACIONES UNIVERSITARIAS.

- **Por alguna cuestión de origen gremial:**
 - **Audiencias**
 - **Asambleas**
 - **Notificaciones de rescisión de contrato laboral**
 - **Alguna cuestión por suspensión a algún trabajador**
- **Por cuestiones académicas o estudiantiles**
 - **Temporada de exámenes**
 - **Castigo a algún alumno**
 - **Por temor a alguna situación personal entre grupos**
 - **Por rivalidad entre grupos**
 - **Por elecciones de sociedades de alumnos**
 - **Por venganza a alguna acción o castigo a algún alumno**



Otras causas

- **Algún evento deportivo ò masivo**
- **Por algún puente de asueto**
- **Por broma en grupo...**
- **Por aniversario ò conmemoración de alguna fecha especifica**
- **Por periodos electorales de cualquier tipo**

TOMA DE DECISIONES.

Conforme al protocolo de toma de decisiones el Titular de entidad, dependencia ò centro será el que tome la decisión final basado en el diagnostico y la evaluación de las posibles causas de amenaza, así como en las recomendaciones del personal de protección civil y seguridad internas y externas.

FORMATO DE REPORTE DE LA LLAMADA

Número de teléfono que recibió la llamada:
Número de teléfono si hay identificador de llamadas:
Fecha y Hora de la Llamada:
Oficina que recibió la llamada:
Persona que recibió la llamada:
Dependencia:
Cargo:
Documento de Identidad:

PROTOCOLO PARA LA ATENCION Y RESPUESTA

(SOLO PARA RESPONSABLES DEL INMUEBLE)

Al recibir el reporte de la llamada de amenaza por parte del que la recibió, deberá convocar de manera urgente a la Comisión Local de Seguridad y dar aviso a la Central de Atención de Emergencias (CAE) de la UNAM.

CABE MENCIONAR QUE EL PROTOCOLO DE ATENCION PARA ESTE TIPO DE INCIDENTES SERA COMO LO DETERMINE EL TITULAR DEL PLANTEL. EN COORDINACION CON LAS AUTORIDADES LOCALES, CONSIDERANDO LAS RECOMENDACIONES DEL PERSONAL ESPECIALIZADO.



COMO RECONOCER UN PAQUETE *EXTRAÑO (NO COMÚN)*

Puede ser reconocido si presenta los siguientes características ò signos de alarma:

- Lugar de origen extraño o desconocido.
- No contiene dirección del remitente.
- Cantidad excesiva de estampillas.
- Manchas aceitosas en el empaque.
- Alambres o cordones que salen y están adheridos a un artículo.
- Etiqueta del paquete escrita con errores.
- Diferencia entre la dirección del remitente y el sello postal.
- La escritura aparenta ser extranjera.
- Es extremadamente pesado o liviano.
- Es de forma desigual o desequilibrada.
- Es flexible en la parte de arriba, al fondo o a los lados.
- El destinatario no espera o no tiene conocimiento de la llegada de un paquete.

NOTA- Los protocolos de las empresas de paquetería indican que: el que recibe deberá firmar un acuse de recibo en documento membretado e identificados, así como toda su paquetería está debidamente identificada.

QUÉ HACER EN CASO DE ENCONTRAR UN PAQUETE O RECIBIR CORRESPONDENCIA EXTRAÑA (NO COMÚN)

Antes

- **Reforzar las medidas de seguridad en el control de accesos y aéreas comunes.**
- Familiarizar a todo el personal con todos los objetos y mobiliario del entorno y lugar de trabajo (sobre todo al personal de vigilancia, mantenimiento e intendencia).
- Tener a la mano y difundir los teléfonos de emergencia.
- En caso de recibir paquetería, solicitar identificación de quién lo trae y ampliar la información. (nombre e identificación, nombre de la empresa que lo envía, remitente, a quién va dirigido, qué contiene, entre otros).

Si se localiza un paquete u objeto extraño (no común)

- Reportarlo inmediatamente a las autoridades de lugar de trabajo.
- Si el paquete excede de dimensiones ó parece sospechoso **reportarlo y no lo manipularlo.**
- Si no trae remitente ó es diferente a lo que normalmente se recibe, **reportarlo.**



- Si se detecta algo fuera de lo común alejarse del lugar y acordonar y evacuar un radio de, por lo menos, 25 metros, **no manipularlo ni intentar acciones heroicas.**

En caso de observar una o varias de estas características en un paquete y en caso de localizarlo en el exterior, por ejemplo áreas comunes, arbustos, banquetas, estacionamientos, debe seguir las indicaciones siguientes:

- Nunca toque, manipule o mueva el paquete o carta sospechosa.
- De aviso a la autoridad de la entidad, plantel, o dependencia.
- Nunca corte la cinta adhesiva, cordones u otros envoltorios de un paquete sospechoso.
- Nunca sumerja en agua ningún paquete sospechoso. Puede hacer detonar un mecanismo explosivo.
- No se acerque ni permita que lo hagan.
- Dar aviso a las autoridades de Seguridad Pública, Protección Civil , entre otras, de la localidad.

Nota: El objetivo de estos individuos es generar curiosidad y/o sorpresa entre la comunidad.

Socialice estas precauciones entre funcionarios, secretarias, personal de vigilancia, mantenimiento, intendencia, jardineros, y todos aquellos que puedan presenciar una situación de este tipo en sus instalaciones, y coloque un aviso en el área de correspondencia, para que puedan tomar las precauciones inherentes ante esta eventualidad.

TOMA DE DECISIONES (en ambos casos).

Conforme al protocolo de toma de decisiones el Titular de entidad, dependencia o centro será el que tome la decisión final basado en el diagnostico y la evaluación de las posibles causas de amenaza, así como en las recomendaciones del personal de protección civil y seguridad internas y externas.

PROTOCOLO PARA LA ATENCION Y RESPUESTA

(SOLO PARA RESPONSABLES DEL INMUEBLE)

Al recibir el reporte de la llamada de amenaza por parte del que la recibió, deberá convocar de manera urgente a la Comisión Local de Seguridad y dar aviso a la Central de Atención de Emergencias (CAE) de la UNAM.



CABE MENCIONAR QUE EL PROTOCOLO DE ATENCION PARA ESTE TIPO DE INCIDENTES SERÁ COMO LO DETERMINE EL TITULAR DEL PLANTEL, EN COORDINACION CON LAS AUTORIDADES LOCALES, CONSIDERANDO LAS RECOMENDACIONES DEL PERSONAL ESPECIALIZADO.

TELEFONOS DE EMERGENCIAS:

PROTECCION CIVIL	56 22 65 52, 56 65 61 67
CENTRAL DE ATENCION DE EMERGENCIAS	56 16 02 89
EMERGENCIAS	066

Reportar un incidente de este tipo, generará pánico, por lo que deberá conservar la calma, y entre mayor información se proporcione a las autoridades, se podrá atender este tipo de incidentes de con mayor eficiencia.

Cuando lo reporte, proporcione toda la información que se pida y espere hasta que le indiquen que puede colgar.

¡Tu participación es la seguridad de todos!