



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EXTORSIÓN TELEFÓNICA

1. Objetivo

Establecer criterios de conducción y manejo para los miembros de la Comunidad del Plantel 4 “Vidal Castañeda y Nájera” de la ENP caso de extorsión telefónica.

2. Alcance

El presente protocolo está dirigido a alumnos, académicos, administrativos y directivos, así como a personas externas a la institución (visitantes, población flotante, asistentes a actividades deportivas y/o culturales, entre otras), y es de aplicación exclusiva al Plantel 4 de la ENP.

3. Definición

Extorsión: De acuerdo con el Artículo 390 del Código Penal Federal, la comete quien *“Al que sin derecho obligue a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un lucro para sí o para otro o causando a alguien un perjuicio patrimonial...”*.

Extorsión telefónica o indirecta: Son aquellas llamadas emitidas por una persona o grupo de personas, cuya identidad es anónima o intencionalmente modificada. Su objetivo es obtener algún beneficio a través de amenazas, violencia psicológica y uso estratégico de información fidedigna de la víctima.

En la mayoría de los casos, los delincuentes eligen a la víctima utilizando directorios telefónicos, datos personales obtenidos a través de distintas vías e incluso, tomando la información difundida de forma pública en redes sociales por la propia persona.

De acuerdo con la Autoridades de Seguridad Pública y/o Ciudadana y de Procuración de Justicia Mexicanas, las extorsiones telefónicas más comunes son:

- **Secuestro virtual de un familiar:** La más común y la más agresiva. En estos casos se amenaza con violencia directa, el delincuente indica que tiene secuestrado a un familiar o persona cercana y amenaza con asesinarlo o hacerle daño. Incluso, en algunos casos se puede imitar la voz del supuesto secuestrado a través de una grabación que, por lo general, es la voz de un niño o mujer. Se piden grandes cantidades de dinero y se impone un lapso de pago en corto tiempo.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO EXTORSIÓN TELEFÓNICA

- **Extorsión carcelaria:** Los delincuentes crean un simulacro que, dado su alto contenido realista, es bastante creíble por la mayoría de las víctimas. Aquí se utiliza un tono apurado y profesional, en el cual se informa que algún conocido de la víctima está detenido o en la cárcel por cualquier motivo y que se requiere de cierta cantidad de dinero para liberarlo.
- **Extorsión familiar:** Se usa un tono amigable y de supuesta confianza, pues los delincuentes se hacen pasar por familiares o parientes cercanos, que solicitan dinero a la víctima para resolver una deuda o para comprar un regalo. Preguntas como “¿está mi tío?”, o “¿eres José?” hacen que dar información resulte extremadamente natural, aportan datos relevantes para los extorsionadores.
- **Familiar proveniente del extranjero detenido:** El delincuente se hace pasar por un familiar lejano con el que hace mucho tiempo no se tiene contacto, el argumento del supuesto familiar es que trae regalos y productos, pero que fue detenido por la autoridad aduanal y al no contar con dinero en efectivo, requiere que le envíen el dinero.
- **Extorsión por recompensa:** Se recibe una falsa notificación sobre la obtención de un premio que consiste en un viaje, un vehículo, una televisión o dinero en efectivo. Se condiciona la entrega a cambio de un depósito bancario y se insiste que el valor del premio es mucho mayor al monto solicitado.
- **Extorsión por negocios:** Se hace un llamado a un local comercial en el cual se pide una transferencia de dinero. Pueden hacerse pasar por un socio u otra sucursal y declaran que existe una emergencia por resolver y que se debe entregar el dinero rápido.
- **Extorsión por adeudo:** Parecida a la extorsión carcelaria. Esta extorsión es particularmente difícil de percibir, pues aquí hablan en un tono muy profesional y confidencial, con cierto grado de cercanía con las víctimas (poseen información como nombres o lugares) y se hace énfasis en que es momento de pagar una deuda para que no haya otras consecuencias. Como es algo que requiere rapidez, se puede pedir a la víctima que ponga varias cosas de valor en una maleta, la cual pasarán a recoger. Se puede decir que un conocido de la víctima es aval de una deuda de alguien que no pudo pagar y que en el momento se encuentra declarando.
- **Amenaza de muerte o secuestro:** El delincuente llama utilizando el tono más agresivo e incluso vulgar que le sea posible y así, le dice a la persona que contestó el teléfono que su familia y vivienda se encuentran vigiladas. En muchas ocasiones el delincuente utiliza datos reales que obtuvo previamente del directorio telefónico, página de internet o red social. Esto provoca que la persona que contesta se ponga más nerviosa, al grado de que en ocasiones

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO EXTORSIÓN TELEFÓNICA

se produce un bloqueo mental. El delincuente argumenta que, de no depositar cierta cantidad de dinero en una cuenta bancaria, secuestrará, asesinará o le hará daño a una persona. En muchos casos el delincuente se encuentra en un lugar lejano o confinado y dice formar parte de una organización delictiva; en un menor número de casos el delincuente sí conoce o ubica el domicilio de la probable víctima y brinda información más detallada.

- **Amenaza de supuestos funcionarios gubernamentales:** El delincuente llama identificándose como una autoridad federal, vinculada a la seguridad o procuración de justicia e informa que tiene detenido a un familiar de la probable víctima. Con habilidad en el manejo de la conversación, buscará conseguir más datos, como por ejemplo nombres de familiares. Intenta convencer de que está haciendo un favor al dar la opción de recibir un pago para no remitir al supuesto familiar a las autoridades competentes: es decir, exige dinero a cambio de la liberación.
- **Deudas contraídas:** Se llama a un domicilio designado al azar y se informa a quien contesta que es una llamada telefónica de servicio de una institución bancaria o compañía encargada del cobro de cuentas. Se intenta convencer con argumentos y términos financieros que, si la deuda no se paga, se puede generar una situación de embargo. El tono va de agresivo a más amable, con la promesa de evitar un daño mayor si se hace un pago menor de la supuesta deuda.

4. Participantes del protocolo:

- Comunidad del Plantel 4 “Vidal Castañeda y Nájera” de la ENP: alumnos, personal académico y administrativo;
- Titular del Plantel;
- Secretaria General;
- Jefa de la Unidad Administrativa;
- Jefa de la Unidad Jurídica del Plantel;
- Comisión Local de Seguridad;
- Personal de Vigilancia;
- Secretaría de Prevención y Apoyo a la Movilidad y Seguridad Universitaria;
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, y;
- Ministerio Público (en virtud de la gravedad).

5. Medidas Generales Preventivas de Seguridad

- No brindar datos personales de sí o de terceros, salvo que esto sea indispensable.
- No proporcionar información de los integrantes de la familia a terceras personas.
- Contar con identificador de llamadas.
- En medida de lo posible, no contestar llamadas de teléfonos desconocidos.
- En teléfonos móviles, utilizar una aplicación para bloquear llamadas o mensajes de números desconocidos e insistentes.
- No dar información sensible vía telefónica, en casos de aplicación de encuestas, entrevistas o promociones comerciales.
- No caer en engaños donde se promete algún incentivo o premio.
- En caso de ser alertado sobre una emergencia familiar, inmediatamente verificar la situación y comunicarse con sus familiares, es de suma importancia mantener la calma.
- Tener a la mano un directorio telefónico con datos de la familia, vecinos o vecinas, amistades cercanas y números de emergencia.
- Si llaman diciendo que recibieron una llamada de tu teléfono y eso no es cierto, no proporcionar información alguna. Indicar que fue un error y colgar;
- No exhibir datos (teléfono y dirección), fotos, ni videos personales en perfiles abiertos de redes sociales.
- Si se utiliza la banca en línea o se realizan trámites gubernamentales en línea, no olvidar verificar la seriedad y seguridad del sitio.

6. Actuación en caso de extorsión telefónica

6.1 Durante la recepción de la llamada:

- Es importante conservar la calma y permitir que el extorsionador proporcione la información que tenga disponible acerca de las potenciales víctimas.
- No se debe interrumpir al extorsionador.
- No utilizar la expresión “sí” o alguna afirmación.
- No enfrentar ni cuestionar al extorsionador.
- Si preguntan “¿Con quién hablo?”, responder siempre “¿Con quién quiere hablar?”.
- No proporcionar ningún tipo de información (personal, familiar, bancaria, lugar en el que se ubica, entre otros).
- No acceder a realizar algún tipo de depósito bancario, compra de tiempo aire para

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO EXTORSIÓN TELEFÓNICA

compañías de celular o cualquier otra forma de transacción en efectivo o especie que el extorsionador ordene.

- Escuchar atentamente y una vez concluida la llamada, anotar información que sea de utilidad para una investigación posterior por parte del personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana o Autoridad Ministerial correspondiente, como:
 - Número de teléfono de donde se está realizando la llamada;
 - Hora en la que se recibió la llamada;
 - Total de personas que intervienen en la llamada;
 - Género del (los) extorsionador(es);
 - Nombre y/o descripción de las posibles víctimas;
 - Exigencia del extorsionador;
 - Número de cuenta bancaria y datos que se proporcione para transacciones en otros establecimientos
 - Datos del lugar o ubicación para la entrega de efectivo o algún bien;
 - Conclusión de la llamada.

6.2 Después de recibir una llamada:

- Se deberá colgar el teléfono de manera inmediata y mantenerlo apagado al menos por 1 hora.
- Establecer comunicación directa e inmediata con familiares, amigos y colaboradores de trabajo, para informarles sobre la situación.
- Dar aviso a las autoridades del Plantel 4 de la ENP.
- El receptor de la llamada acudirá a la Unidad Jurídica del Plantel para informar lo ocurrido.
- La Unidad Jurídica, analizará la situación y determinará si la extorsión es de carácter personal o institucional, para brindar la orientación jurídica del caso.
- Si la extorsión atenta contra la Comunidad del Plantel 4 de la ENP, su patrimonio o el patrimonio de la UNAM, la Jefa de la Unidad Jurídica deberá informar al Titular del Plantel.
- Si la llamada de extorsión es de carácter personal, la Jefa de la Unidad Jurídica orientará jurídicamente al afectado, a fin de que éste sea quien determine el curso que le dará al incidente.
- El Titular del Plantel, dará aviso a las instancias centrales de Seguridad Universitaria.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO EXTORSIÓN TELEFÓNICA

- En casos de afectación institucional, el Titular del Plantel 4 de la ENP, procederá a realizar la denuncia formal ante el Ministerio Público correspondiente, a través de la Jefa de la Unidad Jurídica del Plantel. De igual manera, en caso de considerarlo necesario, el Titular instruirá al Personal Directivo a su cargo, para que, a través de los canales de comunicación correspondientes, se dé a conocer la situación, y las acciones realizadas.
- En casos de afectación personal a un miembro de la Comunidad del Plantel 4 de la ENP, la Unidad Jurídica determinará las acciones de acompañamiento hacia la persona afectada, con la finalidad de presentar debidamente la denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.
- De ser necesario, la Unidad Médica de la entidad o dependencia, si hubiere, brindará atención psicológica al personal afectado por extorsión telefónica.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN DE GRUPOS
AL EXTERIOR DEL PLANTEL 4 “VIDAL CASTAÑEDA Y NÁJERA” DE LA ENP**

TELÉFONOS DE EMERGENCIA

CIUDAD UNIVERSITARIA	
Auxilio UNAM	Directo 5556161922, 5556160967, 5556222430 Ext. 22431, 22432 y 22433
CAE (Central de Atención de Emergencias)	5556160523 Ext. 0914 y 0289
Servicios Médicos	5556160240
Sistema de Orientación en Salud	5556220127
Protección Civil UNAM	5556226552 5556656167 5556653059
Bomberos UNAM	5556220566
Línea de Reacción PUMA	5556226464
Denuncia Universitaria	8002264725

CIUDAD DE MÉXICO*	
Número de atención de llamadas de Emergencia Nacional	911
Emergencias / Secretaría de Seguridad Ciudadana	066
Radio patrullas	060
Protección Civil de la Alcaldía Miguel Hidalgo	5555403956 5552493030
Incendios forestales	5555540612 5555403878
LOCATEL	56581111
Bomberos de la Ciudad de México	068
Bomberos Tacubaya	5555155994 5555150437
E.R.U.M.	5557228800
**	

*Incorporar números telefónicos de emergencia cercanos, de acuerdo con la localización del Plantel 4 “Vidal Castañeda y Nájera” de la Escuela Nacional Preparatoria.