Protocolo de Extorsión Telefónica
Casa del Lago
“Mtro Juan José Arreola”

Introducción

Diariamente México es uno los países más afectados en extorsiones telefónicas, principalmente los delincuentes utilizan mecanismos de agresión, mentiras, amedrentamiento e ingeniería social para obtener algún recurso ya sea dinero o bienes. En el presente protocolo se detallarán las medidas necesarias para no caer en este tipo de prácticas indebidas.

Objetivo
Establecer criterios de conducción y manejo en caso de extorsión telefónica en la Casa del Lago “Mtro Juan José Arreola”.

Alcance
El propósito del actual protocolo es concientizar y brindar información de seguridad básica en caso de presentarse extorsión telefónica.

Definiciones mínimas

- Funcionarios universitarios: Personal adscrito a la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU), entidades o dependencias de la UNAM que se encarguen de la seguridad en su respectivo ámbito de competencia.

- Comunidad universitaria: Son los alumnos, personal académico, de investigación y administrativo de la UNAM.

- 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, cuya entidad 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. También existen casos en que la pudieran elegir al azar.

LAS EXTORSIONES TELEFÓNICAS MÁS COMUNES IDENTIFICADAS POR LAS AUTORIDADES DE SEGURIDAD PÚBLICA / CIUDADANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA MEXICANAS

- 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.

- 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.

LAS EXTORSIONES TELEFÓNICAS MÁS COMUNES IDENTIFICADAS POR LAS AUTORIDADES DE SEGURIDAD PÚBLICA / CIUDADANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA MEXICANAS

- 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 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.

PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO Y MEDIDAS GENERALES

Autoridades universitarias.

- Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario.
- Comisión Local de Seguridad.
- Funcionarios universitarios.
- Oficina o Unidad jurídica de la Coordinación de Difusión Cultural UNAM.
- Personal adscrito a la fiscalía y/o secretaría de seguridad pública / ciudadana federal o local.
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU)
- Dirección General de Salud (DGAS)

Medidas Generales Preventivas de Seguridad

- No brindar datos personales de sí o terceros, salvo que esto sea indispensable.
- No proporcionar información de los integrantes de la familia a terceras personas.
- Tener identificador de llamadas.
- 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
- Promociones comerciales.
- No caer en engaños donde te prometen algún incentivo o premio.
- En caso de ser alertado sobre una emergencia familiar, inmediatamente verificar la situación y comunícate con tus familiares, recuerda que 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. Configurar la privacidad de la cuenta de acuerdo a nuestra conveniencia.
- Si se utiliza la banca en línea o se realizan trámites gubernamentales en línea, no olvidar
- verificar la seriedad y seguridad del sitio.

ACTUACIÓN EN CASO DE EXTORSIÓN TELEFÓNICA

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 “si” 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 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 fiscalía y/o secretaría de seguridad pública / ciudadana federal o local, 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;
- Genero 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; o Conclusión de la llamada.

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.
- Avisar a las autoridades de Casa del Lago.
- El receptor de la llamada acudirá a la Oficina Jurídica de la Coordinación de Difusión Cultural UNAM para informar lo ocurrido. Para lo cual llevará la información obtenida de la llamada y la proporcionará a la autoridad universitaria.
- La Oficina Jurídica de la Coordinación de Difusión Cultural UNAM analizará la situación y determinará si la extorsión es de carácter personal o institucional para

brindar la orientación jurídica del caso.

ACTUACIÓN EN CASO DE EXTORSIÓN TELEFÓNICA

- Si la extorsión atenta contra la Comunidad Universitaria, su patrimonio o el patrimonio de la UNAM, el Abogado informará al titular de Casa del Lago “Mtro. Juan José Arreola”.
- Si la llamada de extorsión es de carácter personal, el Abogado orientará jurídicamente al afectado, a fin de que éste sea quien determine el curso que le dará al incidente.

Medidas después de la extorsión telefónica:

- El Titular de Casa del Lago, dará aviso a las instancias centrales de seguridad universitaria.
- En casos de afectación institucional, el Titular de Casa del Lago, procederá a realizar la denuncia formal ante el Ministerio Público correspondiente, a través del encargado de la Oficina Jurídica del recinto cultural, de lo contrario solicitará apoyo de la Abogacía General.
- Asimismo en caso de considerarlo necesario, instruirá al personal de Casa del Lago, para que a través de los canales de comunicación universitarios adecuados se dé a conocer la situación, y las acciones realizadas.
- En casos de afectación personal a un miembro de la comunidad, la Oficina Jurídica de la Coordinación de Difusión Cultural UNAM determinará las acciones de acompañamiento hacia el afectado, con la finalidad de presentar debidamente su denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.

ACTUACIÓN EN CASO DE EXTORSIÓN TELEFÓNICA

Información complementaria:

- La extorsión telefónica se ha convertido en uno de los delitos favoritos de la delincuencia debido a que implica menor riesgo de ser detenidos y mayor probabilidad de obtener algún beneficio.
- Debido a que en la mayoría de sus variantes los extorsionadores emplean violencia psicológica para engañar a sus víctimas, es importante que platiques con tu familia sobre este delito y juntos pongan en práctica medidas preventivas.
- Si tienes alguna duda sobre este delito y sus variantes, para mayor información puedes consultar al Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, a través de su línea telefónica la cual funciona las 24 horas del día:

55553-35533
Desde la Ciudad de México
***5533**
Desde el Interior de la República:

- Asimismo, puedes descargar su aplicación “No +Extorsión” disponible en Android y para IOS, la cual funciona para denunciar números de extorsión y permite bloquear llamadas entrantes de miles de teléfonos registrados.
- Por su parte, la Coordinación Nacional Antisecuestro (CONASE) de la Secretaria de Seguridad y Protección Ciudadana, recomienda denunciar este delito a través de:

088
@CEAC_SSPCMexico
Cuenta de Twitter:
Centro Nacional de Atención Ciudadana

TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

Emergencias	911
CAPUFE	074
Locatel	55-56581111
Cruz Roja	55-53951111
Protección Civil	55-56832222
Ángeles Verdes	078
Fuga de Agua	55-56543210
Denuncia Anónima	089
Policía Federal de Caminos	55-56842124