PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EXTORSIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO DE FÍSICA, UNAM

Aprobado en sesión ordinaria de la Comisión Local de Seguridad el día 03 de diciembre de 2024

Documento adaptado de los Protocolos Generales en Materia de Seguridad y Protección Civil aprobados por la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario.
https://www.consejo.unam.mx/comisiones/CES/ces.php

1. Objetivo

Establecer criterios de conducción y manejo para los miembros de la Comunidad del Instituto de Física de la Universidad Nacional Autónoma de México (IFUNAM) en caso de extorsión telefónica.

2. Alcance

El presente Protocolo está dirigido a alumnos, personal académico y administrativo, así como a personas externas al Instituto de Física (visitantes, población flotante, asistentes a actividades académicas, entre otras). Es de aplicación general para el IFUNAM.

3. Definiciones mínimas

- **Autoridades del IFUNAM**: la Dirección del IFUNAM y el Consejo Técnico de la Investigación Científica.
- **Funcionarios universitarios:** La Secretaría Administrativa y personal adscrito a la Secretaría de Prevención y Apoyo a la Movilidad y Seguridad Universitaria (SPAMSU).
- **Comunidad del IFUNAM:** Son los alumnos, personal académico y personal administrativo del IFUNAM.
- **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.

4. Las extorsiones telefónicas más comunes identificadas por las Autoridades de Seguridad y Protección 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.
- **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.

5. Participantes del protocolo

- Dirección del IFUNAM.
- Secretaría Administrativa del IFUNAM.
- Comisión Local de Seguridad del IFUNAM.
- Comunidad IFUNAM: alumnos, personal académico y administrativo.
- Secretaría Jurídica de la Coordinación de la Investigación Científica (CIC).
- Personal adscrito a las Fiscalías Generales de la República y de la Ciudad de México, así como las Secretarías de Seguridad y Protección Ciudadana y de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México y Federal, respectivamente.
- Secretaría de Prevención y Apoyo a la Movilidad y Seguridad Universitaria (SPAMSU).
    - Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU).
- Secretaría de Servicios y Atención a la Comunidad Universitaria (SSACU).
    - Dirección General de Atención a la Salud (DGAS).

6. 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 o 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.

7. Actuación en caso de extorsión telefónica

7.1. 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 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 las Fiscalías Generales de la República y de la Ciudad de México, así como las Secretarías de Seguridad y Protección Ciudadana y de Seguridad Ciudadana, de la Ciudad de México y Federal, respectivamente, 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.

7.2. 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 la Dirección del IFUNAM, a través de la Secretaría Administrativa. Para lo cual, llevará la información obtenida de la llamada y la proporcionará a la Secretaría Administrativa.
- La Dirección del IFUNAM solicitará apoyo de la Abogacía General, a través de la Secretaría Jurídica de la CIC.
- La Secretaría Jurídica de la CIC 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 IFUNAM, su patrimonio o el patrimonio de la UNAM, la Secretaría Jurídica de la CIC informará a la Dirección del IFUNAM.
- Si la llamada de extorsión es de carácter personal, la Secretaría Jurídica de la CIC orientará jurídicamente al afectado, a fin de que éste sea quien determine el curso que le dará al incidente.

8. Medidas después de la extorsión telefónica

- La Dirección del IFUNAM, dará aviso a las instancias centrales de seguridad universitaria.
- En casos de afectación institucional, la Dirección del IFUNAM, procederá a realizar la denuncia formal ante el Ministerio Público correspondiente, a través de la Secretaría Jurídica de la CIC.
- Asimismo, en caso de considerarlo necesario, instruirá al personal del IFUNAM, 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 del IFUNAM, la Secretaría Jurídica de la Coordinación de la Investigación Científica determinará las acciones de acompañamiento hacia el afectado, con la finalidad de presentar debidamente su denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.

9. Información complementaria

- La extorsión telefónica se ha convertido uno de los delitos favoritos de la delincuencia debido a que les 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 tiene alguna duda sobre este delito y sus variantes, para mayor información puede 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

Asimismo, puede 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 Secretaría 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 EMERGENCIA

55

Desde cualquier extensión UNAM

911

Número de emergencia

088

Apoyo disponible las 24 horas del día
Unidades Especializadas en Combate al Secuestro (UECS) | Secretaría de Gobernación | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)
Unidad Especializada en Combate al Secuestro (UECS)
Más cercana a tu domicilio.
Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana

Teléfonos de Emergencia

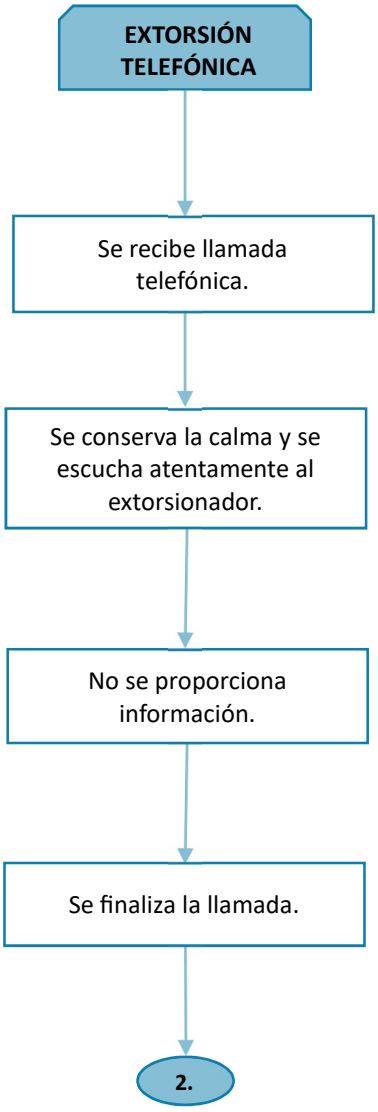
911

CIUDAD UNIVERSITARIA	
Desde cualquier extensión UNAM	55
Auxilio UNAM	Directo: 55561 61922, 55561 60967 Extensiones: 55562 22430, 22431, 22432 y 22433
Secretaría de Prevención y Apoyo a la Movilidad y Seguridad Universitaria (SPAMSU)	55562 21286, 55562 21284
CAE (Central de Atención de Emergencias)	55561 60523, extensiones 0914 y 0289
Servicios Médicos Urgencias	55562 20140 y 55562 20202
Protección Civil	55562 26556
Línea de Reacción PUMA	55562 26464
Denuncia Universitaria	01800 2264725
Bomberos	55561 61560 Extensiones 20565 y 20566
Uso de la Aplicación para Emergencias	“S.O.S. UNAM”

•

CIUDAD DE MÉXICO	
Emergencia, Policía, Bomberos, Ambulancias	911
Bomberos	55 5768 3700
Sistema Meteorológico Nacional	55 2636 4600
Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	55 5346 0000
Emergencia Médica	55 5271 2222

Diagrama de flujo del Protocolo de actuación ante extorsión telefónica para el Instituto de Física, UNAM



DESCRIPCIÓN

Las llamadas de extorsión, 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.

RECEPCIÓN

Miembros de la Comunidad IFUNAM reciben llamada de extorsión.

CONSERVACIÓN Y RETENCIÓN

La persona que recibe la llamada debe conservar la calma y permitir que el extorsionador proporcione la información que tenga disponible acerca de las potenciales víctimas. Es importante no interrumpir al extorsionador.

NO SE ACATAN LAS ÓRDENES

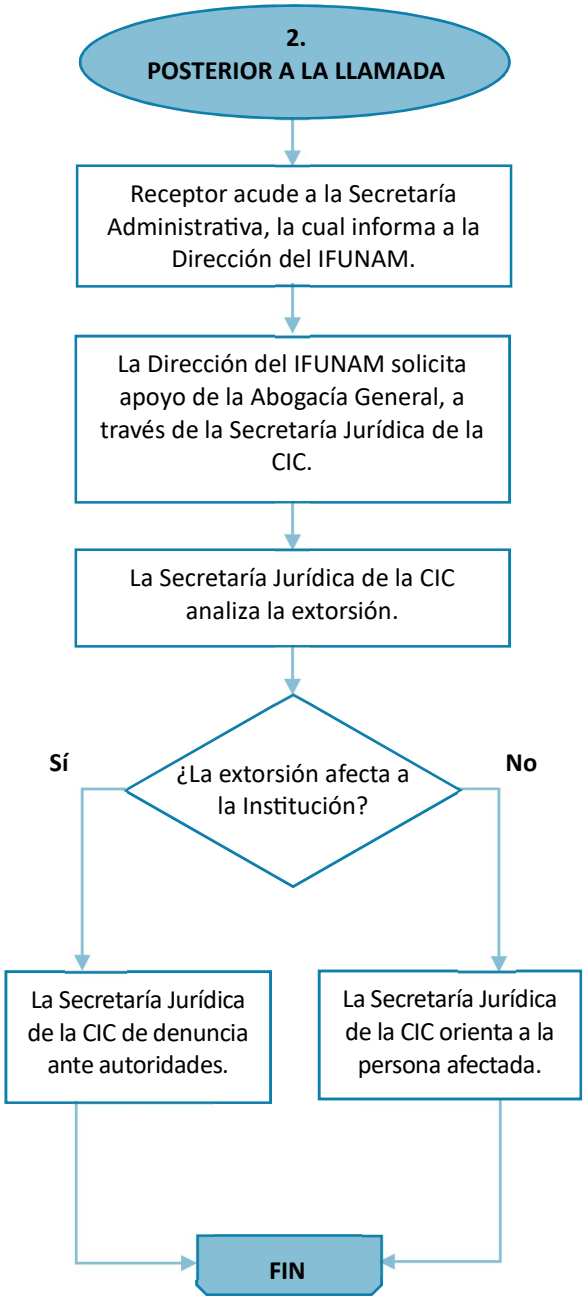
El receptor de la llamada no debe proporcionar ningún tipo de información (personal, familiar, bancaria, lugar en el que se ubica, entre otros).

Tampoco deberá acceder a realizar ningún 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.

FINALIZACIÓN DE LA LLAMADA

Una vez concluida la llamada, el receptor deberá anotar datos sobre la misma: tiempo estimado de duración, horario en el que recibió la llamada, número del que provino la llamada, exigencia del extorsionador, personas mencionadas, posibles víctimas, conclusión de la llamada.

Diagrama de flujo del Protocolo de actuación ante extorsión telefónica para el Instituto de Física, UNAM



DESCRIPCIÓN

AVISO

El receptor de la llamada acudirá a la Secretaría Administrativa del IFUNAM para informar lo ocurrido. Para lo cual llevará la información obtenida de la llamada y la proporcionará.

La Secretaría Administrativa hará de conocimiento de la Dirección del IFUNAM y le facilitará toda la información obtenida por el receptor.

La Dirección del IFUNAM solicitará apoyo de la Abogacía General, a través de la Secretaría Jurídica de la CIC con todos los elementos con los que cuenta.

ANÁLISIS

La Secretaría Jurídica de la CIC analizará la situación y determinará si la extorsión es de carácter personal o institucional para brindar la orientación jurídica del caso.

AFECTACIÓN

Si la extorsión atenta contra la Comunidad del IFUNAM, su patrimonio o el patrimonio de la UNAM, el abogado informará a la Dirección del IFUNAM e interpondrá la denuncia correspondiente.

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.

En casos de afectación personal a un miembro de la Comunidad del IFUNAM, la Secretaría Jurídica de la CIC determinará las acciones de acompañamiento hacia el afectado, con la finalidad de presentar debidamente su denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.