



DGSA  
UNAM

Dirección General de  
Servicios Administrativos

# PROTOCOLO EXTORSIÓN TELEFÓNICA

# CONTENIDO

## Contenido

Introducción.....	2
Objetivos.....	2
Definiciones.....	2
Responsables.....	3
Medidas Preventivas.....	3
Medidas generales.....	4
Medidas después del evento.....	5
Medidas complementarias.....	6
Teléfonos de emergencia.....	7
Diagrama de Flujo.....	8
Bibliografía.....	10
Directorio.....	11

# Introducción.

Actualmente las llamadas telefónicas para extorsionar se han hecho más frecuentes por lo que es necesario saber qué hacer para no ponernos en riesgo.

## Objetivos

- Salvaguardar la integridad física del personal que labora y visitantes dentro de las instalaciones de la DGSA y Tienda UNAM.
- Garantizar la continuidad de las actividades que realiza la dependencia.
- Establecer criterios de conducción y manejo para los miembros de la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México en caso de extorsión telefónica.

## Definiciones

### **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.

### **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.

## Responsables

- a) Titular de la dependencia.
- b) Unidad Administrativa.
- c) Comunidad Universitaria: visitantes, clientes y personal que labora en la dependencia.
- d) Comisión Local de Seguridad, Comités internos de protección civil, elementos de seguridad y brigadistas.
- e) Central de Atención de Emergencias, Dirección de Protección Civil y Bomberos, Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DAGPSU).

## Medidas Preventivas

- > 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.

## Medidas generales

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 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;
  - > 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 o datos del lugar o ubicación para la entrega de efectivo o algún bien;

### **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 de la dependencia universitaria.
- El receptor de la llamada informará a través del correo de la Comisión Local de Seguridad de la dependencia lo ocurrido. Para lo cual entregará la información obtenida de la llamada y la proporcionará a la autoridad universitaria.
- La Oficina Jurídica de la entidad o dependencia 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 Universitaria, su patrimonio o el patrimonio de la UNAM, el Abogado informará al titular de la entidad o dependencia.
- Si la llamada de extorsión es de carácter personal, el Abogado orientará jurídicamente al afectado, a fin de que este sea quien determine el curso que le dará al incidente.

## **Medidas después del evento**

- > El responsable del área de seguridad avisará a las instancias centrales de seguridad universitaria.
- > En casos de afectación institucional, el Titular de la dependencia, procederá a realizar la denuncia formal ante el Ministerio Público correspondiente, a través del encargado de la Oficina Jurídica de la dependencia, de lo contrario solicitará apoyo de la unidad de apoyo jurídico.

- Asimismo, en caso de considerarlo necesario, instruirá al personal de la dependencia 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 Unidad de apoyo Jurídico de la DGAJ determinará las acciones de acompañamiento hacia el afectado, con la finalidad de presentar debidamente su denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.
- De ser necesario, algún brigadista de protección civil de la dependencia, si hubiere, brindará atención psicológica al personal afectado por extorsión telefónica.

## Medidas complementarias

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 platicues 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: 55-55-33-55-33 o \*5533 desde el Interior de la República o 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 Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, recomienda denunciar este delito a través del número 088.

# Teléfonos de emergencia



Protección Civil y Seguridad  
DGSA-Tienda UNAM 55 56 22 9482



Servicios Generales DGSA-Tienda UNAM 5556229610  
Unidad Administrativa DGSA-Tienda UNAM 5556229606



## EMERGENCIAS UNAM

**Marca 55** DESDE CUALQUIER EXTENSIÓN UNAM



**Servicios Médicos de Urgencias en C.U.**  
55-5622-0140 y 55-5622-0202

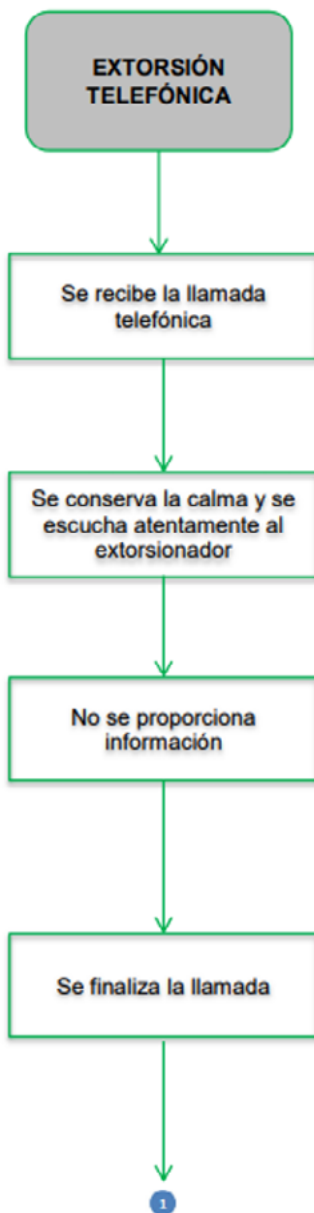




# Diagrama de Flujo

## PROTOCOLO DE EXTORSIÓN TELEFÓNICA

### DURANTE



#### 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 Universitaria 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).

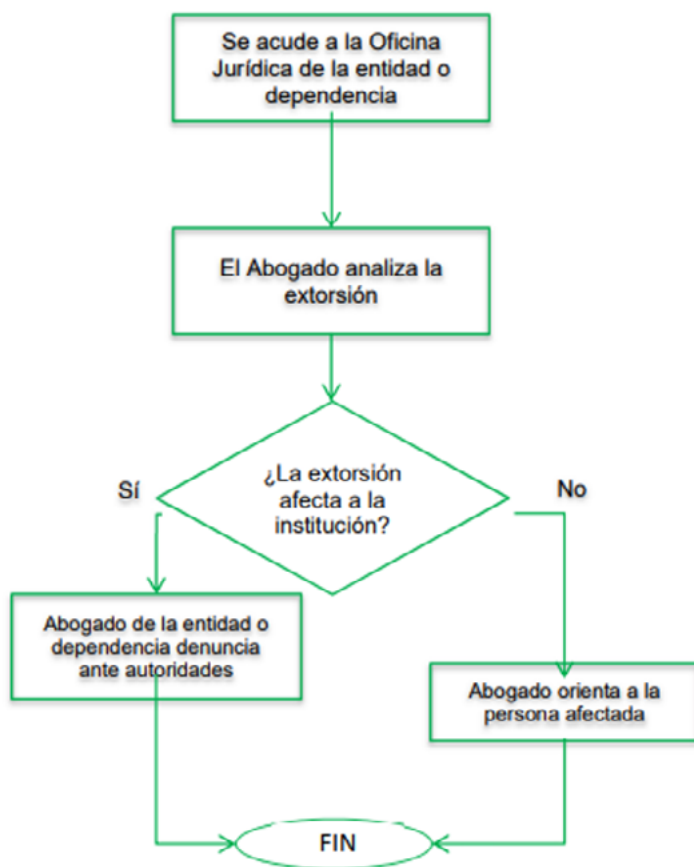
Tampoco deberá acceder a realizar ningún tipo de depósito bancario, compra de tiempo aire para compañías de celular o cualquier otra forma de transacción en efectivo o especie que el extorsionador ordene.

#### 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.

## PROTOCOLO DE EXTORSIÓN TELEFÓNICA

### POSTERIOR A LA LLAMADA



#### DESCRIPCIÓN

##### AVISO

El receptor de la llamada acudirá a la Oficina Jurídica de la entidad o dependencia para informar lo ocurrido. Para lo cual llevará la información obtenida de la llamada y la proporcionará a la autoridad universitaria.

##### ANÁLISIS

La Oficina Jurídica de la entidad o dependencia 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 Universitaria, su patrimonio o el patrimonio de la UNAM, el Abogado informará al titular de la entidad o dependencia 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, la Oficina Jurídica de la entidad o dependencia determinará las acciones de acompañamiento hacia el afectado, con la finalidad de presentar debidamente su 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

# Bibliografía

Protocolos Generales para la Universidad Nacional Autónoma de México;

[https://drive.google.com/file/d/1gAfgRp5Lml-x\\_R\\_-XSNJWnIBiEGtpB3M/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1gAfgRp5Lml-x_R_-XSNJWnIBiEGtpB3M/view?usp=sharing)

## Directorio

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas  
Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez  
Secretario Administrativo de la UNAM

Dr. Gustavo González Bonilla  
Director General de Servicios Administrativos

Mtra. Laura Heyssell Godfrey Morales  
Jefa de Unidad Administrativa

L.C. Ramses Noriega Tapia  
Jefe de área Protección Civil y Seguridad

Mtro. Pedro Rojas Garrido  
Jefe del Departamento de Servicios Generales