



Protocolo en caso de extorsión telefónica¹

El presente Protocolo tiene por objetivo dar a conocer las extorsiones telefónicas más comunes y establecer los criterios de actuación en caso de recibir una llamada que vulnere nuestra seguridad.

Alcance

Este documento es de aplicación para la comunidad de la Facultad de Psicología.

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 [...]"²

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 persona en situación de víctima.

En la mayoría de los casos, las personas 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.

¹ El presente Protocolo se elaboró y adaptó a las instalaciones de la Facultad de Psicología, tomando como referencia el *Protocolo de extorsión telefónica*, aprobado por la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario. El contenido es revisado y actualizado anualmente por la Comisión Local de Seguridad.

² Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931. Última reforma publicada el 17-04-2024.



Las extorsiones telefónicas más comunes identificadas por las autoridades de Seguridad Ciudadana son:

- **Secuestro virtual de un familiar:** La más común y la más agresiva. En estos casos se amenaza con violencia directa, la persona delinciente indica que tiene secuestrada a un familiar o persona cercana y amenaza con asesinarle o hacerle daño. Incluso en algunos casos se puede imitar la voz de la supuesta persona secuestrada, a través de una grabación que por lo general es la voz de una infancia o una mujer. Se pide gran cantidad de dinero y se impone un lapso de pago en corto tiempo.
- **Extorsión carcelaria:** Las personas delincuentes crean una simulación que, dado su alto contenido realista, es bastante creíble por la mayoría de las personas en situación de víctima. Aquí se utiliza un tono apurado 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 liberarle.
- **Extorsión familiar:** Se usa un tono amigable y de supuesta confianza, pues las personas delincuentes se hacen pasar por familiares o parientes cercanos, que solicitan dinero a la víctima para resolver una deuda o para comprar un regalo. Hacen preguntas como: ¿está mi tío? o ¿eres José? Y hacen que dar información resulte sencillo.
- **Familiar proveniente del extranjero detenido:** La persona delinciente 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 personas en situación de 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 persona 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:** La persona delincuente llama utilizando un tono muy agresivo, le dice a la persona que contestó el teléfono que su familia y vivienda se encuentran vigiladas. En muchas ocasiones la persona 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. La persona delincuente argumenta que, de no depositar cierta cantidad de dinero en una cuenta bancaria le hará daño a una persona cercana. En muchos casos la persona 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 persona en situación de víctima y brinda información más detallada.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- **Amenaza de supuestos funcionarios gubernamentales:** La persona 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

- Comunidad universitaria: alumnado, profesorado, personal administrativo
- Dirección de la entidad
- Secretaría Administrativa
- Comisión Local de Seguridad
- Oficina Jurídica de la entidad
- Personal de vigilancia de la entidad
- Brigadas de Protección Civil
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria
- Dirección General de Salud

Medidas preventivas de seguridad

- Comunícate constantemente con tus seres queridos, que estén enterados de qué actividades realizarán, en dónde estarán y con quien.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- No facilites datos personales de familiares o amistades, a personas desconocidas.
- No respondas llamadas de números desconocidos.
- En teléfonos móviles, bloquea llamadas o mensajes de números desconocidos e insistentes.
- En caso de ser alertada/o sobre una emergencia familiar, inmediatamente verifica la situación, comunícate con tus familiares.
- No creas en engaños donde te prometen algún incentivo o premio.
- Ten disponible un directorio telefónico con datos de tu familia, vecinos, amistades cercanas y números de emergencia.
- Si te llaman diciendo que recibieron una llamada de tu teléfono y eso no es cierto, no proporciones información alguna. Indica que fue un error y cuelga.
- No exhibas información personal en perfiles abiertos de redes sociales. Configura la privacidad de tus cuentas.
- Si utilizas la banca en línea o realizas trámites gubernamentales en línea, verifica que sea un sitio oficial.

En caso de extorsión telefónica

Durante la recepción de la llamada

- Es importante mantener la calma y permitir que la persona extorsionadora proporcione la información que tenga disponible acerca de las potenciales víctimas.
- No utilizar la expresión "sí" o alguna otra afirmación.
- No enfrentar ni cuestionar a la persona extorsionadora.
- Si preguntan "¿Con quién hablo?" siempre responder "¿Con quién quiere hablar?"
- No proporcionar ningún tipo de información (personal, familiar, bancaria, tu ubicación) a personas desconocidas
- No acceder a realizar algún tipo de depósito bancario, compra de tiempo aire para compañías de telefonía celular u otra forma de transacción en efectivo o en especie que la persona extorsionadora te ordene.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

- 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 Ciudadana, como:
 - Número de teléfono de donde se está recibiendo la llamada
 - Hora de la llamada
 - Total de personas que intervienen en la llamada
 - Sexo de las personas extorsionadoras
 - Número de cuenta bancaria y datos que se proporcione para realizar transacciones
 - Datos del lugar o ubicación para la entrega de efectivo o algún bien

Después de recibir la llamada

- Colgar el teléfono de manera inmediata, no responder nuevamente llamadas de ese número registrado.
- Establecer comunicación directa e inmediata con familiares, amistades y colaboradores de trabajo, para informarles sobre la situación.
- Dar aviso a las autoridades de la Facultad de Psicología.
- La persona que reciba la llamada acudirá a la Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología 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 Facultad 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, la persona responsable de la Oficina Jurídica informará a la Directora de la entidad.
- Si la llamada es de carácter personal, el personal de la Oficina Jurídica orientará a la persona afectada, a fin de que esta sea quien determine el curso que le dará al incidente.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

Medidas después de la extorsión telefónica

- La Comisión Local de Seguridad dará aviso a las instancias centrales de seguridad universitaria.
- En casos de afectación institucional, la Dirección de la Facultad de Psicología procederá a realizar la denuncia formal ante el Ministerio Público correspondiente, a través de la persona encargada de la Oficina Jurídica, de lo contrario solicitará apoyo de la Abogacía General.
- En caso de considerarlo necesario, instruirá al personal de su plantel, 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 una persona integrante de la comunidad universitaria, personal de la Oficina Jurídica determinará las acciones de acompañamiento hacia la persona afectada, con la finalidad de presentar debidamente su denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.
- De ser necesario, se le brindará los primeros auxilios psicológicos a la persona afectada por extorsión telefónica.

Información complementaria

- La extorsión telefónica se ha convertido en uno de los delitos más frecuentes debido a que para las personas extorsionadoras implica un menor riesgo de ser detenidos y mayor probabilidad de obtener algún beneficio.
- Debido a que, en la mayoría de sus variantes, las personas extorsionadoras emplean violencia psicológica para engañar a sus víctimas, es importante que platicues con tus seres queridos, acerca de este delito y juntos pongan en práctica medidas preventivas.
- Si tienes alguna duda sobre este delito y sus variantes, para más información puedes comunicarte a la [Dirección General de Atención a Casos de Secuestro y Extorsión](#) de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, a través de su línea telefónica la cual funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

Contacto

55 5242 5034



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD

También puedes descargar la aplicación [No + XT](#) del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, para reportar números sospechosos y bloquear llamadas entrantes los números telefónicos registrados.

Por su parte, la [Coordinación Nacional Antisecuestro](#) de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, recomienda denunciar este delito a través de:

Denuncia Anónima. Extorsión, fraude, secuestro.

089

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD
CIUDAD UNIVERSITARIA, JUNIO 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
COMISIÓN LOCAL DE SEGURIDAD



Directorio de emergencia

En Ciudad Universitaria, puedes comunicarte a la **Central de Atención de Emergencias**, al descolgar uno de los teléfonos amarillos ubicados al interior de la entidad, marcar 55 desde cualquier extensión de la UNAM o descargar la aplicación **SOS UNAM** y presionar el botón.

Descarga la aplicación



Central de Atención de Emergencias	55 5615 0523
Dirección de Protección Civil y Bomberos	55 5622 6552
Bomberos UNAM	55 5616 1560 55 5622 0565
Dirección General de Atención a la Salud	55 5622 0202
Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género	55 4161 6048
Línea de Reacción PUMA	55 5622 6464
Secretaría Administrativa	55 4510 0172
Servicio Médico del Centro de Servicios Psicológicos	55 5622 2309 55 5622 2214
Apoyo Psicológico- Coordinación de Centros de Formación y Servicios Psicológicos	55 5622 2335
Oficina Jurídica de la Facultad de Psicología	55 5622 2275 ext.: 22 275

Actualización: marzo 2024



Protocolo en caso de extorsión telefónica

Diagrama de flujo

