



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INTENTOS DE EXTORSIONES TELEFÓNICAS

### OBJETIVO

Este Protocolo recoge, para actualizar la formación, los criterios de conducta y gestión<sup>1</sup> para los integrantes de la colectividad española presente en México, en casos de extorsión telefónica, una práctica delictiva cada vez más frecuente y que ha afectado ya a muchos.

Según el Artículo 390 del Código Penal Federal, la extorsión la comete quien “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...”.

En la actualidad, la extorsión telefónica se ha convertido uno de los delitos extendido de la delincuencia al implicar menor riesgo de ser detenidos y mayor probabilidad de obtener algún beneficio.

Debido a su frecuencia creciente y que en la mayoría de sus variantes los extorsionadores emplean violencia psicológica para engañar a sus víctimas, es importante que se mantenga actualizada la información y la formación para que la compartan también con los integrantes de sus respectivas unidades familiares, adoptando así, en la práctica, medidas preventivas.

### 📞 TIPOS DE EXTORSIONES TELEFÓNICAS 📞

La 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 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

<sup>1</sup> FUENTES: Manual de la Policía Federal y documentación de la Secretaría de Seguridad Pública.



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. El menor suele ser aislado, por una amenaza espejo (llamada amenaza con ejercer la violencia sobre su padre o madre supuestamente secuestrado), desconectado de su familia (obligándole a abandonar su teléfono móvil si lo tuviera) y sacado del domicilio (se le exige dirigirse a lugares con gran aglomeración de personas, parques o centros comerciales). Al no poder los progenitores contactar con el menor, creen en la amenaza del secuestro.

- **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 por adeudo**

Práctica 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, desde un potencial embargo hasta una amenaza física. 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. La llamada también 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.

En algunos casos se hacen pasar por representantes 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.

- **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.

Esta extorsión también se declina bajo la forma de una supuesta llamada de un familiar proveniente del extranjero y que es supuestamente 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 aduanera 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** (a no confundir con el pago del “derecho de piso” que es una extorsión física)

Se trata, en estos casos, de una llamada 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 del Patrón o de la Patrona.**

Los delincuentes se comunican a un domicilio o negocio buscando obtener la información del “Patrón” o “Patrona”, mediante engaños. Más adelante, durante una segunda llamada, se harán pasar por abogados o supuestos funcionarios y harán creer a los empleados que su “Patrona” o “Patrón” tiene problemas legales y que necesita de una fuerte suma de dinero para librarse de la cárcel. Mediante violencia psicológica, los extorsionadores convencen a los trabajadores de buscar en la casa o negocio la mayor cantidad de aparatos electrónicos, joyas y dinero y acuerdan algún punto para realizar la entrega; en otros casos, solicitan depósitos urgentes en la tienda de conveniencia más cercana.

- **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.

## **CRITERIOS Y PAUTAS DE CONDUCTA Y GESTIÓN DE LA EXTORSIÓN**

### **Pautas generales de seguridad:**

- NUNCA brindar o aportar datos personales de sí o terceros, salvo que esto sea indispensable.
- NO SE ACATAN LAS ÓRDENES del extorsionador, ni ofreciendo datos o información ni realizando depósitos bancarios o cualquier otra transacción (mediante OXXO en muchas ocasiones).
- NUNCA dar información sensible vía telefónica, en casos de aplicación de encuestas, entrevistas o promociones comerciales.
- NUNCA proporcionar información de los integrantes de la familia a terceras personas.
- Tener identificador de llamadas.
- NUNCA contestar llamadas de teléfonos desconocidos.
- En teléfonos móviles, utilizar una aplicación para bloquear llamadas o mensajes de números desconocidos e insistentes.
- 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.**

#### 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 y no se cuelga.
- No utilizar la expresión “sí” o alguna afirmación.
- No enfrentarse 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,
- Datos del lugar o ubicación para la entrega de efectivo o algún bien;
- Conclusión de la llamada.

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, desde otro número de teléfono, con familiares, amigos y colaboradores de trabajo, para informarles sobre la situación.
- Se informará a las autoridades competentes mexicanas (datos infra.) para recabar su auxilio y apoyo.

3. Medidas después de la extorsión telefónica:

- Se determinará las acciones de acompañamiento hacia el afectado, con la finalidad de, una vez resuelta la situación de extorsión telefónica, presentar debidamente su denuncia ante el Ministerio Público correspondiente.

<b>DATOS ÚTILES DE CONTACTO</b>
---------------------------------

- 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
- Aplicación “No mas extorsiones” disponible en Android y del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia CDMX, la cual funciona para denunciar números de extorsión y permite bloquear llamadas entrantes de miles de teléfonos registrados.
- La Coordinación Nacional Antisecuestro (CONASE) de la Secretaria de Seguridad y Protección Ciudadana, recomienda denunciar este delito a través de: 088

Cuenta de Twitter: @CEAC\_SSPCMexico



@CONASE\_mx en Twitter y @CONASEmx en Facebook. En estos enlaces se puede encontrar información sobre nuevas variantes de extorsión.

## **TELÉFONOS DE EMERGENCIA**

9-1-1

Número de emergencia  
0-8-8

Apoyo disponible las 24 horas del día

<https://www.gob.mx/segob/acciones-y-programas/unidades-especializadas-en-combate-alsecuestro-uecs>

Unidad Especializada en Combate al Secuestro (UECS)