

Dirección de Seguridad Corporativa

**MANUAL DE
SEGURIDAD PARA
PREVENIR LA
EXTORSIÓN Y EL
FRAUDE TELEFÓNICO**

**PARA PPG LA SEGURIDAD
¡ES LO MÁS IMPORTANTE!**



We protect and
beautify the world®

CONTENIDO

1. ¿Quién realiza estas llamadas?
2. Análisis de la Extorsión y el Fraude telefónico desde el punto de vista psicológico
3. Selección de las víctimas: ¿Cómo obtienen mi información?
4. Selección de las víctimas: Personas más vulnerables
5. Extorsión Telefónica: Puntos de vista legal
6. Extorsión Telefónica: Modalidades empleadas por los delincuentes
7. Extorsión Telefónica: Características
8. Fraude Telefónico: Punto de vista legal
9. Fraude Telefónico: Modalidades empleadas por los delincuentes
10. Fraude Telefónico: Características
11. Otras características de la Extorsión y el Fraude Telefónico
12. La importancia de denunciar y solicitar apoyo
13. Recomendaciones preventivas
14. Recomendaciones durante el evento: Qué hacer y Qué no hacer
15. Otras recomendaciones

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente manual es proporcionar a empleados y concesionarios la información necesaria para evitar que sean víctimas de la extorsión y fraude telefónico.

Este manual contiene un análisis acerca de quién lleva a cabo estas conductas; cómo se selecciona a las víctimas y el impacto que provoca en ellas, las modalidades empleadas por los delincuentes, las características de estos delitos y las recomendaciones para evitar caer en el engaño.

1.- ¿QUIÉN RELIZA ESTAS LLAMADAS?

Estas llamadas son realizadas principalmente desde otros Estados del país, por delincuentes que por lo general ya se encuentran recluidos en cárceles que carecen de las medidas de seguridad necesarias para evitar que desde su interior se ejecuten estas conductas. Y es a través del **engaño** y la **intimidación** como estos delincuentes pretenden despojar a las víctimas de su patrimonio.



2.- LA EXTORSIÓN Y EL FRAUDE TELEFÓNICO DESDE EL PUNTO DE VISTA SICOLÓGICO

La extorsión y el fraude telefónico son conductas virtuales que los delincuentes encuentran rentables debido a la crisis que provocan en las víctimas. Según los especialistas en el tema, el impacto sicológico que sufren las víctimas es similar al provocado por el secuestro, por lo que si no cuentan con el apoyo necesario, terminan accediendo a las pretensiones del delincuente, es decir, entregando o depositando dinero.

Estas conductas son sucesos traumáticos, prolongados y colectivos.

Son **traumáticos** debido a que provocan descontrol sicológico en las víctimas y sus allegados; son **prolongados** por que trascienden en el tiempo; y son **colectivos** porque afectan no solo a la víctima, sino a todas aquellas personas allegadas a ella.

Para los expertos en el tema de atención en crisis:

“SON SITUACIONES ANORMALES QUE LE SUCEDEN A UN SER HUMANO NORMAL”.

Por lo que es importante que Usted sepa que para enfrentar un evento de este tipo, cuenta con el apoyo de la línea de denuncia anónima 089, la cual está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y es atendida por profesionistas con perfil de Licenciados en Derecho, capacitados para la recepción de denuncias de todo tipo de delitos o infracciones, y especializados en temas como extorsión, fraude, secuestro, asesoría sicológica y atención en crisis.

Crisis: Es un estado temporal de trastorno y desorganización que surge cuando una persona pierde su equilibrio emocional por un hecho inesperado y potencialmente peligroso (situación crítica). Produce colapso (ruptura de esquemas, bloqueo mental, visión de túnel) en las personas, que las incapacita para resolver problemas.

3.- SELECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS. ¿CÓMO OBTIENEN MI INFORMACIÓN?

Lo que más inquieta a las víctimas es la duda acerca de ¿cómo obtienen mi información?

Según estudios e investigaciones realizadas, la información se puede obtener de dos formas:

1. FORMA GENÉRICA: Aquí la información que se obtiene es muy limitada y general, y normalmente va a resultar en un hecho virtual (una llamada de extorsión o fraude). Dicha información se obtiene a través de las siguientes fuentes:

A) A través del directorio telefónico. Esta es la principal fuente de información de los delincuentes.

B) A través de encuestas telefónicas. Generalmente se identifican como empleados de instituciones financieras, bancos o empresas diversas, y solicitan a la posible víctima datos personales, financieros y referencias de amigos o conocidos. En otras ocasiones envían correos electrónicos solicitando actualización de datos.

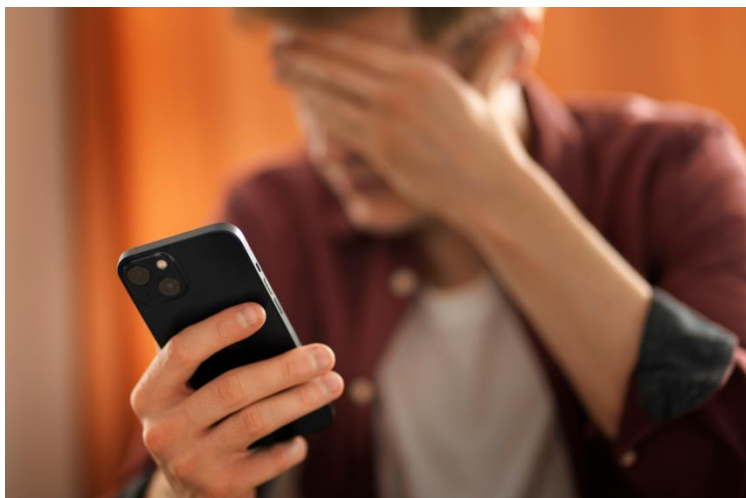
C) A través de llamadas telefónicas de supuestos familiares. Normalmente la persona que llama se identifica como un “primo, tío, sobrino o algún otro familiar” que viene de Estados Unidos o de otro estado del país.

D) A través de encuestas en lugares públicos (centros comerciales, cines, parques, etc).

E) En menor medida de las redes sociales, periódicos, revistas, volantes de promoción de comercios, etc.

2. FORMA DIRECTA: La información que se obtiene a través de esta forma es más específica y detallada, ya que generalmente es obtenida por personas allegadas a las víctimas (**empleados, ex empleados, ex parejas, bandas organizadas que establecieron vigilancia para obtener la información de la víctima, etc**), lo cual torna más delicada esta situación, ya que generalmente resulta en la comisión de un delito real (secuestro o extorsión real).

LA CLAVE PARA SABER SI NOS ENFRENTAMOS A UN HECHO REAL O UN HECHO VIRTUAL ES CONOCER CON CUANTA INFORMACION CUENTA EL DELINCUENTE, PARA ANALIZAR QUE TAN DETALLADA ES (con horas y detalles de los movimientos de las víctimas y sus familiares), O SI ES GENERAL (datos generales que se pueden obtener por fuentes públicas, o “ganchos” que lanza el delincuente para ver si caemos en su juego).



4.- SELECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS: PERSONAS MÁS VULNERABLES

Según las investigaciones y estudios realizados, se ha detectado que las **persona de la tercera edad** y los **menores de edad** son los más vulnerables para otorgar información a los delincuentes y para ser víctimas de estos engaños, por lo cual, se recomienda que si se cuenta con personas con estas características en casa, se dialogue con ellos y se les prevenga acerca de estas conductas, y que además se les ponga especial atención cuando contesten el teléfono o utilicen las redes sociales.





5.- LA EXTORSIÓN TELEFÓNICA DESDE EL PUNTO DE VISTA LEGAL

El Código Penal establece que comete el delito de extorsión “**el que para obtener un lucro obligue a otro, a realizar u omitir un acto en perjuicio de su patrimonio o el de un tercero**”.

Analizando esta conducta observamos que los delincuentes que llevan a cabo la extorsión telefónica, **obligan** a las víctimas a acceder a sus pretensiones a través de insultos, amenazas e intimidación, lo que la convierte en una de las conductas que más inquietud causa por la forma en que se ejecuta.

Es importante señalar que derivado de una iniciativa presentada por la Secretaría de Seguridad Pública, en el que se “Agrava la pena para aquel que realice esta conducta utilizando la vía telefónica, el correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación electrónico o digital”. Además, también se agrava la conducta si es cometida en contra de menores de edad, entre otras cosas.

También se logró que se incluyera a **la extorsión** dentro de la Ley Contra la Delincuencia Organizada, para que los individuos que lleven a cabo esa conducta, sean sancionados por ese solo hecho como Miembros de la Delincuencia Organizada (dándose las condiciones establecidas en la Ley).

6.- LA EXTORSIÓN TELEFÓNICA

MODALIDADES EMPLEADAS POR LOS DELINCUINTES

Actualmente se conocen 6 modalidades de extorsión telefónica con algunas sub modalidades:

FAMILIAR SECUESTRADO (Presenta 2 sub modalidades)

La persona que llama dice ser un familiar (por lo general hijo o hija) quien supuestamente se encuentra secuestrado, y llorando pide ayuda para que lo liberen. Así mismo, puede tomar la comunicación el presunto secuestrador exigiendo depósitos de dinero en efectivo o recargas telefónicas. **Otra variante consiste en sacar a la posible víctima de su domicilio, ordenándole acudir a un hotel y rentar un cuarto, o acudir a un centro comercial y permanecer en el lugar mientras intentan negociar con los familiares. Utilizan la llamada tripartita para poner en la bocina a la víctima, familia y presunto secuestrador.**

AMENAZA DE GRUPOS DE LA DELINCUENCIA ORGANIZADA

(Presenta 2 sub modalidades, la de **extorsión a casas particulares** y el **cobro de piso a comercios**) La persona que llama se identifica como miembro de un cártel (Zetas, Arellano Félix, etc.), y solicita dinero o recargas telefónicas a cambio de no hacerle daño al denunciante o a su familia. En esta misma vertiente, los delincuentes realizan llamadas a comercios y exigen **“Cobro de Piso”** por permitir dejar trabajar a los comerciantes.

AMENAZA POR SUPUESTA DENUNCIA

La persona que llama se identifica como miembro de un cartel (Zetas, Arellano Félix, etc.) o como comandante de alguna corporación policiaca y solicita dinero a la víctima, ya que presuntamente descubrieron que de su número telefónico se denunciaron vehículos con personas armadas, o una casa de seguridad, y que presuntamente la intervención de la autoridad les causó pérdidas económicas, por lo que **exigen** recuperar lo perdido.



AMENAZA DE ASALTO

(Esta modalidad por lo general afecta solamente a comercios como farmacias, papelerías, tiendas de autoservicio, etc). La persona que llama se identifica como miembro de un cartel (Zetas, Arellano Félix, etc.) o como un delincuente común, y le solicita dinero al empleado que contesta la llamada, amenazándolo de que si no le efectúa un depósito, un grupo armado va a entrar al negocio y lo va a “asaltar”.

SUPUESTA AUTORIDAD EXIGIENDO DINERO PARA EXONERARLO DE UN DELITO

La persona que llama dice ser un comandante de alguna corporación policiaca, y le solicita dinero a la víctima ya que presuntamente encontró información comprometedora en un domicilio cateado, o en el lugar de la comisión de un delito, y dicha información lo involucra en el mismo.

FOTOGRAFÍAS COMPROMETEDORAS

La persona que llama manifiesta poseer fotografías, videos o documentos comprometedores de la víctima, y le solicita dinero a cambio de no usarlas en su contra o de no hacerlas públicas a través de las redes sociales.

SUPUESTA AUTORIDAD OFRECIENDO PROTECCIÓN A EMPRESARIOS

La persona que llama dice ser un comandante de alguna corporación policiaca, y ofrece protección a empresarios a cambio de dinero. Cuando la víctima se niega, inician las amenazas e intimidaciones.

7.- CARACTERÍSTICAS DE LA EXTORSIÓN TELEFÓNICA

- Utilizan un **lenguaje agresivo**, con insultos, amenazas e intimidación.
- Las personas que llaman por lo general presentan en su tono de voz un **acento distinto** al de la región.
- Le solicitan a la víctima **permanecer en la línea** (con el fin de que no solicite ayuda a la autoridad, o trate de localizar al presunto familiar secuestrado).
- Manifiestan estar **cerca del domicilio** de la víctima.
- Manifiestan contar con **información personal** de la víctima o de sus familiares.
- Solicitan **cantidades elevadas de dinero** (en promedio de los \$15,000 a los \$100,000 pesos) o (de los \$2,000 a los \$10,000 dólares), aunque puede ser más.
- Solicitan a la víctima que **salga de su domicilio** y que acuda a un hotel y rente un cuarto, o que acuda a un centro comercial y permanezca en el lugar mientras negocian con los familiares.
- Utilizan la **llamada tripartita** para poner en la bocina a la víctima, familia y presunto secuestrador.
- Si no logran obtener la suma de dinero solicitada, se conforman con una **recarga telefónica** a un número telefónico determinado.



8.- EL FRAUDE TELEFÓNICO DESDE EL PUNTO DE VISTA LEGAL

El Código Penal establece que comete el delito de fraude “**el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halle, se hace ilícitamente de una cosa o alcanza un lucro indebido.**”

Analizando esta conducta, observamos que los delincuentes que llevan a cabo el fraude telefónico utilizan como principal herramienta **el engaño**, es decir, no amenazan, no intimidan, solamente se valen de su astucia para envolver a la víctima en una historia falsa, con el fin de despojarlos de una suma de dinero.



9.-EL FRAUDE TELEFÓNICO

MODALIDADES EMPLEADAS POR LOS DELINCIENTES

Actualmente se conocen 4 modalidades de fraude telefónico con algunas sub modalidades:

FRAUDE POR RIFAS Y SORTEOS (Presenta 2 sub modalidades)

La persona que llama le informa a la víctima que resultó ganador de alguna rifa o sorteo, y que para obtener su premio, necesita que deposite cierta cantidad de dinero en una cuenta o que deposite tiempo aire a un número telefónico en específico. Otra variante es que la notificación del supuesto premio se envía a través de un mensaje de texto en el que solicitan a la víctima comunicarse a un número telefónico distinto para reclamarlo.

FAMILIAR DETENIDO EN LA ADUANA (Presenta 2 sub modalidades)

La persona que llama dice ser un supuesto familiar que viene de Estados Unidos y le solicita dinero a la víctima ya que presuntamente fue detenido en la aduana, en la garita o en un retén, debido a que no declaró algunos artículos que traía para regalarle y lo tienen detenido. Otra variante es que se comunica un presunto funcionario de aduanas o de un retén, informando que tiene detenido a un familiar de la víctima por los mismos motivos y solicita dinero a cambio de su liberación.

FAMILIAR DETENIDO POR UN DELITO (Presenta 2 sub modalidades)

La persona que llama dice ser un supuesto familiar que viene de Estados Unidos y le solicita dinero a la víctima ya que presuntamente fue detenido debido a que se vio involucrado en un atropellamiento, choque, robo, etc. Otra variante es que se comunica un presunto comandante de alguna corporación policiaca informando que tiene detenido a un familiar de la víctima por los mismos motivos y solicita dinero a cambio de su liberación.

FAMILIAR HOSPITALIZADO

La persona que llama manifiesta ser empleado de una institución de salud, informando que un familiar de la víctima se encuentra hospitalizado, y solicita dinero para su atención médica.



10.- CARACTERÍSTICAS DEL FRAUDE TELEFÓNICO

Normalmente esta conducta se da en dos etapas:

1. La llamada o envío de mensaje para la preparación del delito.

2. La llamada en la que se solicita el dinero a la víctima.

- El lenguaje utilizado por los delincuentes es muy **cordial y “fluido”**, para venderle a la víctima el engaño.
- Solicitan **cantidades bajas de dinero** (en promedio de los \$500 a los \$15,000 pesos) o (de los \$500 a los \$2,000 dólares), aunque puede ser más.
- Si no logran obtener la suma de dinero solicitada, se conforman con una **recarga telefónica** a un número telefónico determinado.

11.- OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EXTORSIONES Y FRAUDES TELEFÓNICOS

Por lo regular solicitan a las víctimas realizar depósitos de dinero en los siguientes lugares:

INSTITUCIÓN	%
BANAMEX	53%
COPPEL	17%
SORIANA	10%
BANCOMER	7%
ELEKTRA	6%
BANCO AZTECA	2%
WESTERN UNION	1%
WALMART	1%
BANCO HSBC	1%
OTROS	1%

* La Tabla muestra información obtenida de las denuncias anónimas recibidas a través del número 089.

OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EXTORSIONES Y FRAUDES TELEFÓNICOS

Por lo regular las llamadas se generan de números telefónicos con las siguientes ladas:

LUGAR DE PROCEDENCIA	CLAVE LADA
JALISCO	322/331/333
D. F.	55
PRIVADOS	NO IDENTIFICADOS
TAMAULIPAS	833/834/867 868/899
EDO. DE MÉXICO	595/722
HIDALGO	771/775
NUEVO LEÓN	81
MORELOS	731/735
SONORA	661/662/644
VERACRUZ	228/229/846

*La Tabla muestra los 10 primeros lugares de los cuales proceden la mayoría de llamadas. Esta información se obtuvo de las denuncias anónimas recibidas a través del número 089.

12.- LA IMPORTANCIA DE DENUNCIAR Y SOLICITAR APOYO

Se cuenta con el número de denuncia anónima 089, línea telefónica totalmente confidencial, a través de la cual los ciudadanos pueden realizar sus denuncias de forma anónima y solicitar apoyo las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los operadores telefónicos que atienden las llamadas efectuadas al número 089 son profesionistas con perfil de Licenciados en Derecho, capacitados para la recepción de denuncias de todo tipo de delitos o infracciones, y especializados en temas como extorsión, fraude, secuestro, primeros auxilios psicológicos y atención en crisis.

Por lo cual, en caso de que algún ciudadano sea víctima o testigo de un delito, o esté recibiendo llamadas en las que le solicitan dinero a cambio de algo, no debe dudar en llamar para recibir ayuda profesional.



13.- RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

- No proporcione información personal o financiera a desconocidos **(encuestas o a presuntos familiares)**.
- Adquiera un identificador de llamadas y una máquina contestadora.
- En la grabación que realice en la máquina contestadora, no mencione su nombre o apellidos de la familia **(por ejemplo: no grabar “está Usted llamando a la casa de la familia Gómez”)**, no dé información de más.
- Cuando alguien llame y le pregunte **¿A dónde llamo?**, responda **¿A dónde desea llamar?**, o si preguntan **¿Con quién hablo?**, conteste **¿Con quién desea hablar?**
- No permita que los niños ni personas de la tercera edad contesten el teléfono o utilicen las redes sociales sin supervisión.
- En el caso de los comerciantes, no proporcione sus números particulares para realizar negocios, ni los promocióne en volantes, anuncios, directorio telefónico, etc. Establezca un número comercial exclusivo para los negocios y otro número para cuestiones familiares o personales.
- En el caso de los comerciantes, que platiquen con los empleados para que no otorguen información personal de los propietarios, socios o familiares de los mismos a desconocidos.
- Mantener una comunicación constante con la familia, hágales saber en dónde y con quién está.
- Establezca una palabra que sirva de clave o contraseña con los miembros de la familia, por si se da el caso de que reciban alguna llamada en la que le digan tener secuestrado a alguno de ellos.

14.- RECOMENDACIONES DURANTE EL EVENTO

¿QUÉ DEBE DE HACER SI RECIBE UNA LLAMADA?

- Mantenga la calma
- Anote los datos de la llamada
- Dígale al delincuente “que ya sabe que se trata de un engaño y que no va a caer en su juego”
- Cuelgue la llamada
- Comuníquese inmediatamente al 089

¿QUÉ NO DEBE DE HACER SI RECIBE UNA LLAMADA?

- No otorgue números de tarjetas telefónicas o bancarias
- No de información personal ni financiera de Usted ni de sus familiares o amigos
- No realice depósito alguno si no ha sido asesorado por la autoridad
- No prometa cantidad económica alguna si no cuenta con el apoyo de la autoridad
- Si el delincuente lo cita en algún lugar ¡No acuda si no cuenta con el apoyo de la autoridad!
- Si el delincuente le indica que salga de su domicilio y se dirija a otro lugar ¡No lo haga!
- No desconecte ni descuelgue la línea telefónica, ya que familiares o amigos pueden intentar localizarlo para ver si se encuentra bien
- No rete ni insulte al delincuente

15.-OTRAS RECOMENDACIONES

- Si le informan que tienen en su poder a un familiar suyo, primero ubique al familiar y asegúrese de que se encuentra bien
- En caso de que no ubique al familiar, cuando estos individuos le llamen, pida hablar con él y hágale preguntas personales que sólo su familiar conozca (palabra clave)
- No salga personalmente a buscar al familiar, que alguien más lo haga, o si Usted lo hace, avise a los demás miembros de la familia hacia donde se dirige
- Si se comunican de nuevo del mismo número telefónico, ya no conteste esa llamada
- En caso de que le hayan dado información personal de sus familiares o amigos, verifique con ellos la veracidad de la misma
- Infórmele a sus familiares y amigos acerca de la llamada, es muy probable que si ya obtuvieron su información, también cuenten con los datos de gente cercana a Usted
- Infórmele a sus familiares y amigos de esta situación para que no proporcionen información personal a extraños y no sean víctimas de estos delincuentes
- Reporte el hecho al 089
- En caso de que se haya efectuado algún depósito, NO destruya el comprobante del mismo y realice la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público del Fuero Común

