



GUÍA DE SEGURIDAD

Para prevenir la **Extorsión**
y el **Fraude Telefónico**



*LÍNEA DE DENUNCIAS
ANÓNIMAS 089
Disponible para asesoría
sobre el tema de
extorsión telefónica.*

CONTENIDO

- ¿Quién realiza estas llamadas?
- ¿Qué acciones ha realizado el Gobierno de Baja California para evitar que desde el interior de las cárceles del Estado se ejecuten estas conductas?
- La Extorsión y el Fraude telefónico desde el punto de vista Psicológico.
- Selección de las víctimas: ¿Cómo obtienen mi información?
- Selección de las víctimas: Personas más vulnerables.
- Extorsión Telefónica: Puntos de vista legal.
- Extorsión Telefónica: Modalidades empleadas por los delincuentes.
- Extorsión Telefónica: Características.
- Fraude Telefónico: Punto de vista legal.
- Fraude Telefónico: Modalidades empleadas por los delincuentes.
- Fraude Telefónico: Características.
- Otras características de la Extorsión y el Fraude Telefónico.
- La importancia de denunciar y solicitar apoyo.
- Recomendaciones preventivas.
- Recomendaciones durante el evento: Qué hacer y Qué no hacer.
- Otras recomendaciones.

Baja California es tierra de gente comprometida con el desarrollo de su entorno, hemos sido testigos del crecimiento de este gran Estado en donde autoridades de Gobierno y la ciudadanía trabajan de la mano para construir un ambiente seguro y tranquilo para las familias que diariamente buscan una mejor calidad de vida.

En el ámbito de la seguridad pública trabajamos sin descanso para trazar nuevas formas de velar por tu tranquilidad y la de tus seres queridos, es para ello que ponemos en tus manos el siguiente **Manual de Seguridad para Prevenir la Extorsión y el Fraude Telefónico**, el cual te permitirá conocer sus modalidades y sobre todo tomar las medidas preventivas para evitar ser víctima de alguno de estos delitos.

Una sociedad unida es la mejor estrategia para alcanzar una convivencia óptima, trabajemos unidos para tener ciudades más seguras, colonias de mejor convivencia y familias más integradas, somos muchos más los que queremos que Baja California se mantenga como un **Estado líder a nivel nacional en materia de seguridad**, seamos ejemplo de que con disposición, esfuerzo y trabajo podemos vivir en armonía.



INTRODUCCIÓN

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

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



■ ¿Quién realiza éstas 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.

Por lo que es importante señalar que los ciudadanos del Estado pueden estar tranquilos, ya que **ESTOS INDIVIDUOS NO SE ENCUENTRAN EN BAJA CALIFORNIA.**



■ Acciones para prevenir la extorsión telefónica



Baja California es un Estado que coloca especial atención en el tema de Seguridad Pública, y dentro de la estrategia implementada por la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado para inhibir la comisión de los delitos de extorsión y fraude telefónico, se ha creado un app especialmente diseñada para servir como identificador de llamadas de engaño telefónico: **App 9-1-1 movilBC**.

Así mismo cuenta con el primer **Centro Estatal de Denuncia Anónima** en el país encargado de la recepción y la atención de las denuncias de fraude y extorsión telefónica, entre otros delitos.



Es importante señalar que los Centros de Readaptación Social de Baja California, cuentan con inhibidores de señal de radiocomunicaciones, esto con la finalidad de evitar que estos delitos se den al interior de nuestros Centros. Con esto podemos estar seguros que las cárceles de la entidad no representan ningún problema para la sociedad en el tema de extorsión telefónica.

■ La extorsión y el fraude telefónico desde el punto de vista psicológico

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 psicológico 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 psicológico 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 profesionales, capacitados para la recepción de denuncias de todo tipo de delitos e infracciones, y especializados en temas como extorsión, fraude, secuestro 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.

■ Selección de las víctimas: ¿Cómo obtienen mi información?

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

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 de una publicación en redes sociales: Cuando las víctimas tienen un perfil público, y su número telefónico está ligado a la cuenta tratándose de Facebook y con la información que tenemos pública en cuentas como Whatsapp, por ejemplo nuestro nombre y la foto de perfil.

B) Por medio 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 o mediante un link que nos hacen llegar por Whatsapp.

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) En menor medida de periódicos, revistas, publicaciones 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 INFORMACIÓN 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).



■ Selección de las víctimas: Personas más vulnerables

Según las investigaciones y estudios realizados, se ha detectado que las **persona de la tercera edad y las menores de edad** son las 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
- Se les **prevenga** acerca de estas conductas
- Se les ponga **especial atención** cuando contesten el teléfono o utilicen las redes sociales.



■ La extorsión telefónica desde el punto de vista legal

El **Código Penal** para del Estado de Baja California establece en su **artículo 224** 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 acabo la extorsión telefónica, **obligan a las víctimas a acceder a sus pretensiones** a través de insultos, amenazas 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 en septiembre de 2010 se añadió al Código Penal del Estado de Baja California el **artículo 224 BIS**, en el que se "Agrava la pena para aquel que realice esta conducta utilizando la vía telefónica, el correo electrónico o cualquier otro media 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 el Estado de Baja California, 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).



La extorsión telefónica modalidades empleadas por los delincuentes

1 FAMILIAR SECUESTRADO

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 transferencias electrónicas.

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. Incluso en ocasiones le piden a la víctima que se tome fotografías para mandárselas a los familiares, así hacerlo más convincente.

2 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, CJNG, etc.), y solicita depósitos o transferencias 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.

3 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 policíaca 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.

4 SUPUESTA AUTORIDAD EXIGIENDO DINERO PARA EXONERARLO DE UN DELITO










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

5 FOTOGRAFÍAS COMPROMETEDORAS

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



■ 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 las \$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 el depósito de una cantidad mucho menor** a la solicitada al inicio de la llamada

■ El fraude telefónico desde el punto de vista legal

El Código Penal para el Estado de Baja California establece en su artículo 218 que comete el delito de fraude "el que engañando a uno o aprovechándose del error en que este 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.**



■ El fraude telefónico modalidades empleadas por los delincuentes

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 policíaca 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 medica.

SOBRE AMARILLO

El delincuente llama a un domicilio o a un negocio y manifiesta que el dueño de la casa o patrón del comercio necesita un sobre amarillo con dinero que olvidó en el lugar, cuando la persona que contesta no lo encuentra, le solicita que deposite lo que encuentre de efectivo en el domicilio.

LA PATRONA

Hacen creer a un empleado que el jefe está en una situación de emergencia y piden que busquen dinero en el domicilio o en el negocio para entregarlo.

ENTREGA DE PAQUETE

Hacen creer que son empleados de paquetería y que está pendiente la entrega de un paquete, pero solicitan el pago del envío, por lo general indican que el contenido del paquete es un producto caro, Por lo que el costo del envío es muy elevado.

EMPLEADO BANCARIO

Dos sub modalidades, la primera con una especie de phishing, donde envían un mensaje indicando que entren a una liga para hacer una aclaración sobre un cobro indebido, en la segunda recibimos una llamada en donde el sujeto se presenta como empleado bancario y trata de extraer información de nuestra tarjeta bancaria.

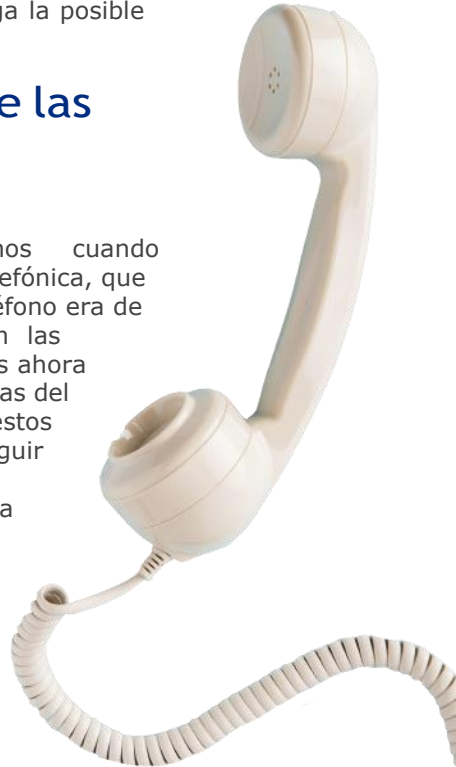
■ Características del fraude telefónico

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 (delos \$500 a los \$2,000 dólares), aunque puede ser más.
 - Si no logran obtener la suma de dinero solicitada, se conforman con el dinero que disponga la posible víctima.

Otras características de las extorsiones y fraudes telefónicos

Anteriormente podíamos percatarnos cuando recibíamos una llamada de extorsión telefónica, que la lada que se registraba en nuestro teléfono era de otros Estados de la República, pero con las reformas a la Ley de telecomunicaciones ahora puedes adquirir fácilmente chips con ladas del Estado que se requiera, por lo que estos sujetos se han dado a la tarea de conseguir chips con ladas de Baja California y así provocar confusión en la posible víctima de extorsión.



■ La importancia de denunciar y solicitar apoyo



El **Centro Estatal de Denuncia Anónima** de Baja California 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, 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.

Cabe destacar que solamente **durante el año 2020**, gracias a la asesoría brindada por los operadores telefónicos del Programa de Denuncia Anónima 089 del Estado de Baja California a las posibles víctimas, de las **8,996 llamadas** de denuncia recibidas de todo el Estado en las que se reportaban la extorsión y fraude telefónicos, **SE EVITÓ** que las organizaciones delictivas dedicadas a estos ilícitos obtuvieran la cantidad de **\$11,007,369 pesos y \$229,745 dólares**, con lo que se evitó que el **93%** de ciudadanos que denunciaron fueran víctimas, y por lo tanto no vieran afectado su patrimonio.

■ Herramientas anti-extorsivas

La Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado pone a disposición de la ciudadanía, un medio por el cual pueden percatarse si algún teléfono cuenta con reportes de engaño telefónico en Baja California, **solo necesitan entrar a la siguiente liga:**



www.seguridadbc.gob.mx/ExtorsionTelefonica/engano.php



App 9-1-1 Móvil BC Identificador de llamadas extorsivas

También contamos con un aplicativo móvil, gratuito y disponible para todos los sistemas operativos, donde tendrá acceso a un identificador de teléfonos extorsivos. Descarguelo desde su celular.



089 Línea de denuncia anónima

La línea de denuncias anónimas 089, disponible para asesoría sobre el tema de extorsión telefónica, así mismo es el medio idóneo para realizar la denuncia sobre éste tipo de delitos.

¿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



■ Recomendaciones preventivas

- 01 **NO** proporcione información personal o financiera a desconocidos. (encuestas o a presuntos familiares).

- 02 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?**

- 03 **NO** permita que los niños ni personas de la tercera edad contesten el teléfono o utilicen las redes sociales sin supervisión.

- 04 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.

- 05 En el caso de los comerciantes, informe a sus empleados para que **NO** otorguen información personal de los propietarios, socios o familiares de los mismos a desconocidos.

- 06 Mantener una comunicación constante con la familia, hágales saber en dónde y con quien esta.

- 07 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.

- 08 **NO** siga indicaciones de estos sujetos.

- 09 **NO** realice ningún depósito de dinero.

■ Otras recomendaciones

01 Si le informan que tienen "**secuestrado**" a un familiar suyo, primero ubique al familiar y asegúrese de que se encuentra bien.

02 En caso de que no ubique al familiar, cuando estos individuos le llamen, pida hablar con él y hágale **preguntas personales que solo su familiar conozca** (palabra clave).

03 **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.

04 Si se comunican de nuevo del mismo número telefónico, **YA NO conteste** esa llamada.

05 En caso de que le hayan dado información personal de sus familiares o amigos, **verifique** con ellos la veracidad de la misma.

06 **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.

07 Infórmele a sus familiares y amigos de esta situación para que **no proporcionen información** personal a extraños y no sean víctimas de estos delincuentes.

08 Reporte el hecho al **089**.

09 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.

■ Modalidades de extorsión telefónica



Cobro de Piso

Exigen a comerciantes fijos y ambulantes una cuota para dejarlos trabajar.

La Patrona

Hacen creer a un empleado, que el jefe, está en una situación de emergencia, y piden que busquen dinero para entregarlo.



Premio

Hacen creer que obtuvieron un premio y para recogerlo deben pagar de mil a cinco mil pesos.



Sobre amarillo

El delincuente llama para que en un sobre pongan dinero que presuntamente necesita el dueño de la casa o comercio.



Empleado bancario

Tratan de extraer información de cuentas o tarjetas bancarias, por medio de llamadas o mensajes.



Supuesta denuncia

mencionan que se hicieron denuncias desde su teléfono y piden que cooperen con ellos o les harán daño.



Crimen Organizado

Utilizan los nombres de organizaciones criminales de alto impacto para amenazar



Familiar detenido

Indican que un sobrino está detenido por un delito y piden dinero para liberarlo.



Entrega de paquete

Solicitan el deposito de una cantidad para la entrega de un supuesto paquete.



Fotos comprometedoras

dicen que si no depositas, divulgaran fotos sexuales donde aparesces.



Secuestro Virtual

Llaman indicando que un familiar está secuestrado y fingen gritos de auxilio.



App 9-1-1 Móvil BC

Identificador de Llamadas extorsivas

Aplicativo móvil, gratuito y disponible para todos los sistemas operativos, donde tendrá acceso a un identificador de teléfonos extorsivos. Descargue desde su celular.



Este manual fue elaborado por la Guardia Estatal de Seguridad e Investigación de la Secretaría de Seguridad Ciudadana Del Estado, a través del Centro Estatal de Denuncia Anónima.



15/CEDA/30-03-2021