

Protocolos de Seguridad Institucional



Protocolo de respuesta ante amenaza de extorsión Comunidad UIC

Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir al detectar una situación de extorsión, ya sea través de los medios de comunicación de la Universidad como teléfono, correo electrónico y/o mensajería física o texto, así como directamente en sus instalaciones.

Definiciones

- **Extorsión:** Presión que se ejerce sobre alguien mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio.
 - **Extorsión directa:** Ocurre cuando el delincuente se presenta físicamente en el establecimiento o domicilio particular para amenazar al propietario o al personal que ahí labora.
 - **Extorsión indirecta:** delito cometido principalmente vía telefónica o digital, donde el extorsionador, sin contacto físico ni presencia real, utiliza amenazas, engaños y violencia psicológica para intimidar a la víctima y forzarla a realizar acciones específicas. Se reconocen seis principales tipos:
 - **Premio:** Se recibe una falsa notificación sobre la obtención de un premio donde el delincuente condiciona la entrega a cambio de un depósito.
 - **Secuestro virtual:** En un tono violento, el delincuente indica que tiene a alguien secuestrado y transmite la grabación de una persona.
 - **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 el establecimiento se encuentra vigilado. En ocasiones el delincuente utiliza datos reales que obtuvo de algún contacto página de internet o red social.
 - **Amenaza de supuestos funcionarios federales:** el delincuente llama identificándose como una autoridad federal, vinculada a la seguridad o procuración de justicia e informa de algún suceso y con habilidad en el manejo de la conversación, buscará conseguir más datos, como por ejemplo nombres de funcionarios de la Universidad.
 - **Deudas contraídas:** se informa a quien contesta que es una llamada telefónica de servicio de una institución gubernamental, bancaria o compañía encargada del cobro de cuentas. Intenta convencer con argumentos y términos financieros el pago inmediato de una deuda que puede generar una situación de embargo.
- **Llamada de extorsión:** delito de fraude telefónico donde el delincuente amenaza, intimida o engaña a la víctima para obtener dinero o beneficios personales.

- **fraude:** Acto de engaño intencional o la omisión deliberada de información para obtener un beneficio ilícito (dinero, bienes o servicios) o causar un perjuicio económico a otra persona
- **Amenaza:** Dar a entender con actos o palabras la intención de causar daño, perjuicio o un mal a alguien.
- **Estado de alerta:** Capacidad fisiológica y psicológica de un individuo para estar consciente, despierto y receptivo a estímulos del entorno
- **Comunidad Universitaria (UIC):** para finalidades del presente documento, se refiere al conjunto de personas que integran y conviven dentro de una institución de educación superior, incluyendo estudiantes, académicos, personal administrativo y operativo.

Alcance

Este documento es aplicable toda la Comunidad de Universidad Intercontinental (alumnos, docentes, personal administrativo, proveedores, personal externo, de vigilancia, intendencia y mantenimiento).

Participantes

- Comunidad UIC: Alumnos, docentes, personal administrativo y operativo
- Personal externo
- Personal de vigilancia
- Recursos Materiales

Cadena de activación

- **Receptor del evento:** Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria (alumno, docente, personal administrativo, operativo, personal de vigilancia o proveedor) que reciba, detecte o sea testigo de una situación de extorsión, ya sea presencial, telefónica o digital, deberá notificarlo de manera inmediata a la Gerencia de Seguridad y Protección Civil.
- **Gerencia de Seguridad y Protección Civil:** Área responsable de centralizar la atención del evento, evaluar el nivel de riesgo y coordinar la respuesta institucional. Recibirá y documentará la información inicial del incidente, determinará el tipo de extorsión (personal o institucional), y activará las medidas de resguardo necesarias y notificará a las instancias correspondientes.
- **Autoridad administrativa académica responsable del campus:** Será informada por la Gerencia de Seguridad y Protección Civil para autorizar acciones operativas dentro del campus, coordinar medidas de protección a la comunidad universitaria y mantener la gobernabilidad y continuidad de las actividades, según la gravedad del evento.
- **Área Jurídica:** Será la encargada de analizar el carácter legal del evento tras recibir el informe del incidente y el testimonio de la víctima, así como determinar las acciones jurídicas procedentes y asesorar a la Institución en la presentación de denuncias o seguimiento legal.

- **Autoridades externas (SSPC/911):** En caso de que el nivel de riesgo lo amerite o ante una amenaza directa, la Gerencia de Seguridad y Protección Civil, en coordinación con la autoridad institucional correspondiente, contactará a las autoridades externas competentes para la atención inmediata del incidente.

Lineamientos del protocolo de respuesta ante amenaza de extorsión

Actuación ante cualquier situación de extorsión: institución como víctima

1. Ante una situación de extorsión, la víctima debe intentar conservar la calma y permitir que el extorsionador proporcione la información que tenga disponible acerca de las potenciales víctimas:
 - a. No interrumpir, no enfrentar ni cuestionar al extorsionador
 - b. En caso de turnarse agresiva la situación, solicitar el apoyo inmediato de supervisión para acudir al lugar de hechos.
 - c. Tratar de no utilizar la expresión “sí” o alguna afirmación.
 - d. No proporcionar ningún tipo de información.
 - e. No ceder a ninguna petición realizada por el extorsionador.
 - f. Si la situación ocurre presencialmente en las instalaciones de la Universidad, deberá solicitar el apoyo de más monitores, así como dar aviso (en medida de lo posible) a la Gerencia de Seguridad y Protección Civil de la Universidad.
 - g. Escuchar atentamente y anotar información que sea de utilidad para realizar una investigación posterior:
 - i. Hora en la que se registró el suceso.
 - ii. Número de personas que intervienen y genero del (los) extorsionador(es).
 - iii. Nombre y/o descripción de las posibles víctimas
 - iv. Exigencia del extorsionador (descripción detallada)
 - v. Conclusión de la situación
 - vi. En caso de ser llamada, anotar número de teléfono de donde se está realizando la llamada.
2. Posterior al suceso, cualquier miembro de la Comunidad Universitaria que haya sido víctima o haya presenciado alguna situación de extorsión deberá reportarlo a la Gerencia de

Seguridad y Protección Civil a la extensión 1011 y 1455, o con cualquier autoridad académico-administrativa de Universidad Intercontinental.

3. Se realizará un análisis del argumento expuesto por el extorsionador. Se determinará si la extorsión es de carácter personal o institucional y se procederá a contactar a las autoridades administrativas informando la situación para activar estado de alerta.
4. En caso que el intento de extorsión haya ocurrido en presencialmente en las instalaciones de la Universidad, se procederá a llamar al 911 solicitando apoyo a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para que acudan a las instalaciones.
 - a. Se solicitará monitoreo inmediato de cámaras de videovigilancia, haciendo énfasis en puertas de acceso y se iniciará una revisión de instalaciones, reportando inmediatamente aquellas personas que no sean parte de la Comunidad Universitaria. Se mantiene estado total de alerta.
 - b. Tras la llegada del personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana se le otorgará el control de la situación; se enlazará directamente a la víctima quien deberá informar a detalle y del suceso, además se proporcionará una descripción física minuciosa de los extorsionadores.
 - c. Se atenderán las indicaciones establecidas por el personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
 - d. Se emitirá informe de los sucesos, así como testimonio escrito por la víctima al área Jurídica de la Universidad para que determinen las acciones legales a ejecutar.
5. En caso de que el intento de extorsión haya sido a través de llamada telefónica, es importante mantener la calma, escuchar detenidamente al extorsionador.
 - a. Concluida la llamada, anotar de inmediato la información que sea de utilidad para realizar la investigación posterior por parte de la Universidad.
 - b. Recuperar inmediatamente los siguientes datos:
 - i. Número de teléfono de donde se está realizando la llamada
 - ii. Hora en la que se recibió la llamada
 - iii. Identificar cuantas personas intervienen en la llamada
 - iv. Género del (los) extorsionador(es)
 - v. Nombre y/o descripción de las posibles víctimas
 - vi. Exigencia del extorsionador

- c. Se deberá colgar el teléfono de manera inmediata y mantenerlo apagado al menos por una hora.
- d. Se dará aviso a las autoridades de la Universidad y en caso de ser necesario se procederá a contactar colaboradores mencionados durante la extorsión para asegurarse que se encuentran fuera de peligro.
- e. El receptor de la llamada presentará su informe directo con el área jurídica de la Universidad y se determinará si la extorsión es institucional o personal. Se establecerán las acciones a seguir, y en caso de ser necesario, se contactará al personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana llamando al 911.

Actuación ante cualquier situación de extorsión: Comunidad Universitaria

- 6. En caso de que algún miembro de la Comunidad Universitaria sea víctima de algún hecho de extorsión, deberá reportarlo inmediatamente a cualquier autoridad académico-administrativa y a su vez a la Gerencia de Seguridad y Protección Civil.
 - a. **Alumno como víctima:** Deberá contactar a sus familiares directos, informar la situación y, en la medida de lo posible, coordinar el traslado a su domicilio. En caso de que el alumno sea menor de edad, la Dirección Académica contactará al padre, tutor o responsable, solicitando que, de manera inmediata, recoja al alumno dentro de las instalaciones de la Universidad.
 - b. **Personal administrativo y/o docente:** Se informará el hecho para proporcionar facilidades de resguardo en las instalaciones. En caso de requerirlo y de ser posible, se coordinará el traslado de colaborador a su domicilio.

Consideraciones generales

- 7. La Universidad Intercontinental promoverá una cultura de seguridad y prevención entre los miembros de su comunidad, destacando la privacidad de datos personales y el cuidado de la información institucional.
- 8. El personal de vigilancia está obligado a reportar a su superior jerárquico y la Gerencia de Seguridad y Protección Civil cualquier situación no contemplada en el presente protocolo de respuesta ante amenaza de extorsión. Cualquier situación no contemplada en este, deberá solicitar línea de acción a las autoridades administrativas de Universidad Intercontinental.
- 9. La Universidad Intercontinental implementará acciones continuas de capacitación dirigidas a la Comunidad orientadas a identificar las modalidades más comunes de extorsión (telefónica, digital y presencial), reconocer técnicas de manipulación psicológica empleadas por extorsionadores, difundir las conductas correctas de actuación ante un intento de extorsión y reforzar la importancia de la denuncia y el reporte inmediato a las autoridades institucionales.