



Universidad Veracruzana

Protocolo ante extorsión o engaño telefónico en espacios universitarios

Agosto de 2025

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Universidad Veracruzana

Dr. Martín Gerardo Aguilar Sánchez
Rector

Dr. Juan Ortiz Escamilla
Secretario Académico

Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino
Secretaria de Administración y Finanzas

Dra. Jaqueline del Carmen Jongitud Zamora
Secretaria de Desarrollo Institucional

Dr. Jorge Genaro Vicente Martínez
Vicerrector de la región Veracruz

Dr. Mario Roberto Bernabé Guapillo Vargas
Vicerrector de la región Orizaba-Córdoba

Dra. Liliana Cuervo López
Vicerrectora de la región Poza Rica-Tuxpan

Dra. Georgina Hernández Ríos
Vicerrectora de la región Coatzacoalcos-Minatitlán

Dra. Mónica Victoria Ruiz Balcázar
Abogada General

Dra. Laura Odila Bello Benavides
Coordinadora para la Sustentabilidad

Dr. Héctor Venancio Narave Flores
Académico experto en gestión del riesgo

Mtra. Doris Guadalupe Castillo Rocha
Académica experta en gestión del riesgo

Arq. Antero Borboa Lara
Director del Sistema Universitario de Gestión Integral
del Riesgo de la Universidad Veracruzana

Mtra. Magaly Emilia Corona García
Enlace Regional del SUGIR de la región Veracruz

Dr. Omar Juárez Rivera
Enlace Regional del SUGIR de la región Orizaba-
Córdoba

Mtro. Jesús Vargas Ceballos
Enlace Regional del SUGIR de la región Poza Rica-
Tuxpan

Lic. Juan Carlos Morales Esquivel
Enlace Regional del SUGIR de la región Coatzacoalcos-
Minatitlán

Mtra. Ester de Belén Serrano Pérez
Coordinadora de Seguridad del Sistema Universitario de
Gestión Integral del Riesgo

Mtra. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz
Coordinadora de Protección Civil del Sistema
Universitario de Gestión Integral del Riesgo

Datos de contacto

Lomas del Estadio S/N,
Edificio "D", Planta Baja. C.P. 91090
Xalapa, Veracruz, México.

Tel. 01 52 (228) 842 17 00
Ext. 11222

Correo electrónico
sugir@uv.mx

Página web
www.uv.mx/sugir

Datos legales

Protocolo de extorsión telefónica en espacios
universitarios cuenta con licencia CC BY-NC- SA 4.0
C2

Índice

Introducción.....	3
Glosario de términos.....	4
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Alcance	6
Información General	7
Implementación del Protocolo.....	8
1. Prevención.....	8
2. Durante una extorsión telefónica	9
3. Después de una extorsión telefónica	10
Anexos	11
Directorio de número de emergencia	11
Infografías de extorsión.....	12
Bibliografía.....	14

Introducción

Garantizar la seguridad de la comunidad universitaria es una prioridad para la Universidad Veracruzana. En el contexto actual, las extorsiones telefónicas representan una amenaza constante que puede afectar a integrantes de la comunidad universitaria.

El acceso a la tecnología y el uso masivo de teléfonos celulares han facilitado la comisión de fraudes y extorsiones telefónicas. Estos delitos son especialmente rentables para los delincuentes, ya que les permiten operar en el anonimato y generan en las víctimas un impacto psicológico comparable al de un secuestro.

A nivel estatal, uno de los delitos con mayor incidencia es la extorsión. La comunidad universitaria no está exenta de esta problemática y, en diversas ocasiones, ha sido víctima de esta incidencia.

Ante esta realidad, la Dirección del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (Sugir), en el marco de sus atribuciones y capacidades, ha brindado atención, orientación y canalización de los casos reportados a las instancias de seguridad correspondientes.

La seguridad en nuestro país, al igual que en muchas otras partes del mundo, es un tema prioritario en la agenda nacional, y su abordaje requiere un esfuerzo coordinado entre las instituciones y la sociedad para mitigar sus efectos y proteger a la comunidad.

Glosario de términos

Amenaza: comunicación verbal, escrita o gestual cuyo objetivo es infundir miedo, intimidar o coaccionar a una persona para obtener algo a cambio.

Amenaza directa: forma de intimidación verbal o escrita con intención de causar miedo o forzar una acción específica, común en las extorsiones.

Extorsión: acto mediante el cual una persona obliga a otra, mediante amenazas o coacción, a entregar dinero o bienes, o a realizar actos contra su voluntad.

Extorsión bancaria: modalidad de engaño en la que los delincuentes se hacen pasar por empleados de instituciones financieras para obtener información sensible.

Extorsión directa: interacción en la que el extorsionador se comunica directamente con la víctima para exigir un beneficio económico bajo amenaza. En este caso el delincuente se presenta personalmente en el lugar.

Extorsión empresarial o institucional: amenaza dirigida a organizaciones con el objetivo de obtener dinero a cambio de no causar daño a su reputación, seguridad o personal.

Extorsión indirecta o cruzada: tipo de fraude en el que los delincuentes engañan a dos personas relacionadas entre sí, haciéndoles creer que uno está en peligro, para obtener dinero de ambas. No implica un secuestro físico.

Extorsión por deudas ficticias: Se realiza una llamada aleatoria haciéndose pasar por una institución bancaria, tratando de convencer a la víctima para obtener información financiera.

Extorsión por falsa emergencia: modalidad en la que los extorsionadores simulan una emergencia grave, como un accidente o detención, para obtener un pago urgente.

Extorsión por falsa recompensa: Es aquella en la cual se recibe un aviso engañoso sobre la obtención de un premio como viajes, vehículos, televisores o dinero en efectivo. El extorsionador solicita un depósito bancario a cambio del premio, asegurando que su valor supera la cantidad requerida.

Extorsión por falsos funcionarios: El extorsionador se hace pasar por un agente de seguridad o de las fuerzas del orden y afirma tener detenido a un familiar de la víctima.

Extorsión por secuestro virtual: engaño en el que la víctima es inducida a aislarse y mantenerse incomunicada, mientras los delincuentes solicitan un rescate a sus familiares.

Extorsión por un familiar detenido en el extranjero: El extorsionador se hace pasar por un pariente distante con el que no se ha tenido contacto durante mucho tiempo. Confunde a la víctima para obtener información y solicitar dinero prestado.

Extorsión sentimental (sextorsión): manipulación emocional o amenaza de difusión de contenido íntimo para obtener dinero o favores.

Extorsión telefónica: delito que consiste en realizar llamadas con amenazas o engaños para obtener dinero, información o favores de la víctima, sin que exista contacto físico con el agresor.

Falsa privación de la libertad: Engaño telefónico mediante el cual el extorsionador afirma tener retenido o secuestrado a un familiar, buscando que la víctima realice pagos o entregue bienes para "liberarlo".

Suplantación de identidad telefónica (*Caller ID spoofing*): conocido también como suplantación de identidad telefónica, consiste en una técnica mediante la cual un individuo o entidad puede manipular el número telefónico que aparece en la pantalla del receptor de una llamada. A través de este método, se falsifica el origen de la comunicación, presentando un número distinto al verdadero y generando en el destinatario la percepción de que la llamada emana de una fuente confiable o de un familiar.

Objetivo general

Establecer los pasos a seguir ante llamadas de extorsión o engaño telefónico en espacios universitarios, con el fin de prevenir, detectar y mitigar los efectos de este delito en la comunidad de la Universidad Veracruzana.

Objetivos específicos

1. Sensibilizar e informar a la comunidad universitaria sobre los riesgos y *modus operandi* de las extorsiones telefónicas.
2. Proporcionar herramientas para identificar llamadas de extorsión o engaño telefónico y actuar de manera segura antes, durante y después de una extorsión.

Alcance

Este protocolo aplica a todas las personas que integran la comunidad universitaria, así como a los visitantes dentro de los espacios físicos y virtuales de la Universidad Veracruzana en las cinco regiones universitarias.

Información General

Las llamadas de extorsión o engaño telefónico siguen patrones específicos diseñados para enganchar o intimidar a la posible víctima, se puede identificar por las siguientes características de intercomunicación en los diálogos:

- Se emplea lenguaje agresivo o amenazas directas.
- Se solicita dinero de manera inmediata a través de depósitos o transferencias.
- Se requiere la entrega de datos personales o bancarios.
- Se utiliza la intimidación con amenazas de consecuencias legales o violentas.
- Se busca aislar o confundir a la víctima de manera constante.
- Los extorsionadores no permiten que se verifique información.

Implementación del Protocolo

I. Prevención

Comunidad universitaria

1. Evitar responder llamadas de números desconocidos.
2. Evitar proporcionar información personal o familiar a desconocidos.
3. Mantener comunicación constante con la familia.
4. Utilizar aplicaciones para restringir llamadas de dudosa procedencia.
5. Evitar caer en engaños relacionados con premios o incentivos.
6. Evitar publicar información personal en redes sociales.
7. Establecer con los familiares una palabra clave para confirmar si una situación es real o se trata de una extorsión.
8. En caso de recibir una alerta familiar, verificar la información con calma y serenidad.
9. Si se recibe una llamada intimidatoria, reportar el número del cual se recibe la llamada al 911 en el área especializada de extorsión telefónica.

Autoridades universitarias

10. Se fomenta la cultura de la autoprotección mediante pláticas y capacitaciones en prevención del delito.
11. Se establece coordinación con autoridades de seguridad para la implementación de mecanismos preventivos y jurídicos.

2. Durante una extorsión telefónica

Autoridades universitarias y comunidad Universitaria

12. Mantenga la calma y no responda a las exigencias del extorsionador.
13. Si recibe una llamada de engaño telefónico, recuerde que siempre van a hacerle preguntas para obtener información. Lo mejor es contestar con otra pregunta para no proporcionar datos personales. Aquí le mostramos algunos ejemplos:

Pregunta	Respuesta
Hola, ¿a dónde llamo?	¿A dónde quiere hablar?
¿Quién habla?	¿Con quién quiere hablar?
¿Eres tú, primo?	¿Quién llama?, dame tu nombre y apellido
¡Usted se ha ganado un premio!	¿En dónde puedo corroborar la información?
¡Papá, estoy secuestrado!	¿Cómo se llaman tus abuelos?
Lo tenemos vigilado	Voy a colgar y llamar a emergencias
Recibimos amenazas de este número	Llama al número de emergencias 911
¡Sal de casa, dame teléfonos de tu familia!	Voy a colgar y llamar a emergencias

14. Evite hacer cualquier tipo de transacción financiera que le sea solicitada.
15. Si decide seguir escuchando, tome nota de todo lo que se le diga.
16. Quédese donde está. No salga corriendo ni se mueva del lugar.
17. Si ya identificó que es una extorsión, cuelgue de inmediato y bloquee ese número.

3. Después de una extorsión telefónica

Autoridades universitarias y comunidad universitaria

18. Se debe documentar la información del suceso, considerando:

- Día
- Hora en la que se recibió la llamada
- Lugar
- Región
- Número de teléfono del que proviene la extorsión.
- Entidad académica o dependencia a la que pertenece la persona que está siendo extorsionada
- Descripción detallada de los hechos, incluyendo: número de personas involucradas en la extorsión, género de los extorsionadores, exigencias realizadas, número de cuenta bancaria proporcionado para la transacción, así como datos del lugar o ubicación señalados para la entrega de efectivo o bienes solicitados.

19. Se debe reportar el incidente a las líneas de emergencia 911 o 089.

20. En caso de haber realizado una transacción financiera, se debe realizar la denuncia correspondiente al 911, al área de extorsión telefónica, y a la Fiscalía General de Veracruz.

Anexos

Directorio de número de emergencia

Entidad	Datos de Contacto
Número de emergencias 911	Marcación telefónica: 911
Número de emergencia 089	Denuncia anónima: 089
Secretaría de Seguridad Pública	<p>Teléfono: 228 1413800</p> <p>Dirección: Leandro Valle Esq. Zaragoza Col. Centro, 91000 Xalapa-Enríquez, Veracruz.</p> <p>Sitio de Internet: https://www.veracruz.gob.mx/seguridad/</p> <p>Redes sociales: Facebook: Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Veracruz X: SP_Veracruz Youtube: spveracruz Instagram: spveracruz</p>

Infografías universitarias de extorsión

Universidad Veracruzana



Tipos de Extorsión

Extorsión indirecta o cruzada:

- + No implica un secuestro físico.
- + Ejerce presión psicológica para inducir terror, forzando a la persona a abandonar su entorno y seguir instrucciones.

Extorsión directa:

- + El delincuente se presenta personalmente en el lugar, ya sea negocio o domicilio.
- + Amenaza al propietario o al personal.



!\$!

¿Como identificarlo?

- Pretende cobrar por "protección" o amenaza con violencia.
- Amenaza con dañar a un ser querido o a la víctima misma.
- Utiliza intimidación con armas.
- Solicita recursos materiales o dinero.



¿Cómo actuar?

- Mantén la calma.
- Evita rechazar directamente la solicitud de dinero.
- Gestiona un tiempo para evaluar la situación y tomar decisiones.
- Contacta al 911 y solicita asistencia.



www.uv.mx/sugir



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana
Secretaría de Desarrollo Institucional



Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo
Universidad Veracruzana



Tipos de extorsiones indirectas



Falsa recompensa: Se recibe un aviso engañoso sobre la obtención de un premio como viajes, vehículos, televisores o dinero en efectivo. El estafador solicita un depósito bancario a cambio del premio, asegurando que su valor supera la cantidad requerida.

Secuestro virtual familiar: El estafador simula un secuestro violento de un miembro de la familia y a menudo envía una grabación. Luego exige dinero a cambio de no hacer daño y liberar a la persona.

Familiar detenido en el extranjero: El estafador se hace pasar por un pariente distante con el que no se ha tenido contacto durante mucho tiempo. Confunde a la víctima para obtener información y solicitar dinero prestado.

Amenazas de muerte o secuestro: El estafador realiza llamadas agresivas y vulgares, utilizando información real obtenida de redes sociales, directorios o sitios web.

Falsos funcionarios: El estafador se hace pasar por un agente de seguridad o de las fuerzas del orden y afirma tener detenido a un familiar de la víctima.

Deudas ficticias: Se realiza una llamada aleatoria haciéndose pasar por una institución bancaria, tratando de convencer a la víctima para obtener información financiera.



¿Qué hacer "durante" la extorsión?

- + **No compartir información personal** por teléfono.
- + Si se recibe una amenaza vía telefónica, **cuelga de inmediato**.
- + **Llama rápidamente al familiar** que supuestamente está amenazado.
- + Se deberá **mantener la calma** en todo momento.
- + **No seguir las instrucciones** del chantajista.
- + Se deberá **evitar guardar en tus contactos a familiares con nombres claros**; utiliza nombres alternativos.

www.uv.mx/sugir



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana
Secretaría de Desarrollo Institucional



Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo
Universidad Veracruzana

Bibliografía

- Bellorín, A. (2024). *Extorsiones telefónicas: qué son, características y cómo evitarlas*. Conecta Tec de Monterrey. Recuperado de: <https://conecta.tec.mx/es/noticias/nacional/sociedad/extorsiones-telefonicas-que-son-caracteristicas-y-como-evitarlas>.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (2024). *Protocolo de extorsión telefónica*. Recuperado de: https://www.atmosfera.unam.mx/wp-content/uploads/2024/04/Protocolo_de_extorsion_telefonica.-Actualizado-abril-2024.pdf.
- Cárdenas, R. (2020). *Extorsión telefónica en México: Análisis de su impacto y estrategias de prevención*. Editorial Universitaria.
- Flores, M. & Sánchez, L. (2019). *Delitos cibernéticos y su impacto en la seguridad ciudadana*. Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- Ríos, A. (2021). *Ciberseguridad y prevención del fraude telefónico en entornos digitales*. Universidad Nacional Autónoma de México.

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

www.uv.mx/sugir

