

## **PRESENTACIÓN**

La problemática de inseguridad que enfrenta nuestra entidad en particular y el país en general, exige de una reflexión institucional tendiente a concientizar y sensibilizar a nuestros servidores públicos acerca de las medidas de seguridad en materia de protección, prevención y salvaguarda de la integridad física, psicológica y patrimonial que debemos adoptar nosotros y nuestras familias, con la finalidad de evitar ser víctimas de la delincuencia organizada.

Es prioridad para esta Auditoría Superior del Estado, promover entre sus servidores públicos, acciones y recomendaciones tendientes a prevenir cualquier situación de riesgo, en particular para aquellos que por comisiones de trabajo deben desplazarse a áreas urbanas o rurales de la entidad en donde pudieran suscitarse contingencias de esta naturaleza.

Por lo anterior, esta Auditoría Superior del Estado ha emitido el presente documento con el propósito de disminuir los riesgos de ser víctima de un acto delictivo entre sus servidores públicos y contiene medidas concretas de autoprotección que se recomienda adoptar en las actividades personales y familiares.




Cd. Victoria Tamaulipas a abril de 2015

**ATENTAMENTE**  
**EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO**

## ¿Qué hacer para sobrevivir a un asalto?

- Mantén la calma en todo momento
- Pide calma al delincuente.
- Haz que el agresor se sienta en control de la situación. Obedece sus instrucciones.
- No te resistas, entrega los valores que te solicitan.
- No transmitas enojo o sentimientos de venganza
- Nunca intentes despojar al delincuente de su arma o de los valores robados.
- No provoques situaciones que hagan sentir al delincuente que está perdiendo el control.
- No respondas a las agresiones físicas o verbales contra ti o tus acompañantes.
- El ladrón drogado u alcoholizado tiene reflejos alterados, por ello haz todo con mucha calma, informándole siempre lo que vas hacer.

## ¿Qué hacer si estas en presencia de una balacera?

-  Resguárdate en un lugar seguro como detrás de un muro de concreto o de una pared. Si te encuentras en lugar abierto tírate inmediatamente al piso.
-  Evita el contacto visual con los agresores.
-  Si escapaste y te encuentras a resguardo y lejos de los acontecimientos, marca los teléfonos de emergencia para dar aviso y ofrecer información sobre el o los delincuentes.







**066**  
EMERGENCIAS

**065**  
CRUZ ROJA

**089**  
DENUNCIA ANÓNIMA

**01 800 633 3333**  
ATENCIÓN CIUDADANA

## ¿Cómo disminuir el riesgo de ser secuestrado?

-  Mantén un perfil bajo, no seas ostentoso en tu estilo de vida.
-  Cambia tus rutas de desplazamiento continuamente, medios de transporte, días y horarios de tus actividades.
-  De ser posible avisa y comparte con alguien de confianza o familiar del lugar al que te diriges, así como la hora que piensas regresar.
-  Determina tu grado de riesgo y vulnerabilidad ante un secuestro. Elabora un plan ante un intento de secuestro, e instruye a tu familia a protegerse y observar las precauciones debidas.



- Cuando salgas o retournes a tu casa u oficina, observa que no se encuentren personas en actitud sospechosa.
- Si ves desconocidos en actitud sospechosa, aléjate del lugar y avisa de inmediato a la policía y a un familiar.
- Implementa medios ágiles y seguros de comunicación y vigilancia con tu familia y vecinos además establece con ellos procedimientos de emergencia.



**066**

EMERGENCIAS

**065**

CRUZ ROJA

**089**

DENUNCIA ANÓNIMA

**01 800 633 3333**

ATENCIÓN CIUDADANA

## Prevención al utilizar cajeros automáticos

- Evita utilizar cajeros automáticos por la noche.
- Usa los cajeros de bancos, supermercados, centros comerciales y otros locales donde haya personal de seguridad o un gran número de personas.
- Al entrar al cajero, procura cerrar la puerta para evitar que alguien más entre.
- No confíes solamente en las cámaras de seguridad, ellas no impiden que alguien te robe.
- No aceptes ayuda de extraños cuando visites un cajero automático.
- Al teclear su NIP, asegúrate que nadie lo vea.

## Prevención en el automóvil

### al manejar

- No coloques calcomanías alusivas que indiquen el número de hijos y sexo, información de preferencias de entretenimiento, nombres de colegios en donde estudian tus hijos, etc.
- Si alguien te choca por detrás, avanza un poco tu auto, observa por el retrovisor a las personas que están en el vehículo que te chocó. Si desconfías **NO** te detengas.
- Si crees que te están siguiendo, no lo hagas notar y dirígete hasta un puesto policial o un lugar bastante concurrido donde haya policías.
- Antes de bajar de tu automóvil, observa el entorno. Si notas la presencia de alguien o algo sospechoso, aléjate cuanto antes.
- Evita provocaciones al manejar.
- Evita rutinas, procura variar tus rutas y horarios.
- Al manejar, coloca con anticipación los maletines, carteras o bolsos, fuera de la vista de transeúntes y automovilistas.
- No descuides el mantenimiento de tu vehículo, para prevenir desperfectos que impidan continuar tu camino.
- Mantén a la mano los teléfonos de auxilio vial, seguro, policía y grúas. El teléfono celular es una herramienta útil en estos casos, asegúrate de mantenerlo con batería cargada y crédito.

## al estacionarte








- Es preferible que uses los estacionamientos de cuota, son más seguros.
- No dejes las llaves dentro del vehículo.
- Si requieres dejar objetos de valor, como celulares y otros aparatos, colócalos con anticipación en la cajuela o guantera del automóvil.
- Si al regresar al automóvil observas un desperfecto que impide al motor arrancar, aléjate y llama inmediatamente al auxilio vial de tu preferencia. Alguien pudo haber provocado el desperfecto para agredirte.

## al utilizar transporte público

- Siempre que abordes un taxi, pídele al chofer que asegure puertas y suba vidrios.
- Cuando subas a un taxi o transporte público procura no usar accesorios y joyas ostentosas.
- Lleva solo el efectivo indispensable para cubrir tus necesidades.
- Verifica las placas de la unidad o vehículo, ruta en su caso e identificación del chofer.
- Si el taxista cambia de dirección sin justificación, comunícale que deseas bajar de inmediato. Si es preciso baja en el primer alto.



## Prevención al salir de vacaciones

-  No lleves efectivo, de preferencia utiliza tarjetas de crédito o débito. Paga con anticipación los gastos mayores como hotel y boletos.
-  Procura no dejar objetos de valor en el hotel, es preferible utilizar las cajas de seguridad.
-  No aceptes visitas en la habitación del hotel; llama a la administración si alguien sospechoso llama a tu puerta.
-  No transportes armas.
-  No acumules compras en el vehículo, ni dejes documentos importantes en el mismo al estacionarlo por la noche.
-  No olvides llevar contigo alguna identificación.
-  Identifica puesto de revisión de autoridades (aduanas, retenes, etc.) obedece en todo momento las indicaciones.



## Prevención en el hogar







- Instala puertas seguras con más de una cerradura.
- De preferencia contrata un sistema de alarma electrónica conectada a una central, cubriendo los puntos de acceso a tu hogar, así como patios y pasillos.
- Asegura al salir o por la noche cierra bien puertas y ventanas.
- Si al llegar a tu hogar encuentras chapas o puertas forzadas o abiertas **NO ENTRES**, aléjate y comunícate al 066.
- Si recibes visitas para verificar o dar mantenimiento algún servicio (cable, teléfono, internet, etc.) asegúrate que alguien de tu confianza lo haya solicitado y verifica la autenticidad de los gafetes que portan los supuestos empleados.
- Sé cuidadoso cuando contratas un servicio para tu casa (servidumbre, jardinero, chofer, etc.) verifica sus referencias y no te excedas en confianza dejando cosas de valor a su alcance.

## Prevención de los niños

- Enséñales que si se pierden deberán permanecer ahí y tú regresarás por ellos de inmediato. Recuérdales periódicamente que por ningún motivo deberán salir de allí con un extraño.
- Recuerda que en las agresiones y abusos sexuales, el mayor porcentaje ha sido cometido por familiares o personas conocidas, asegúrate quien está al cuidado de tus hijos
- Es muy útil que tus hijos memoricen los números telefónicos de sus padres para contactarlos en caso de emergencia.
- Enséñalos a **NO** dar información personal ni aceptar regalos, dinero, golosinas de desconocidos y mucho menos invitaciones de acompañarlos a algún lugar.
- Nunca dejes a tus hijos solos dentro del automóvil.



## Prevención contra fraudes electrónicos bancarios.

-  Si recibes email que simula proceder de entidades financieras de las que eres cliente, apremiándote que actualices tus datos personales **NO LO HAGAS** y repórtalo a la institución bancaria correspondiente. Ninguna institución bancaria solicita verificar tus datos por este medio.
-  Elimina sin abrir los emails que contienen juegos y fotos comprimidas, ya que al abrirlos pudieran instalar un programa de acceso a tu PC, para poder manipular y copiar información, obtener contraseñas.
-  Para garantizar tu seguridad, entra siempre por la página WEB de la institución bancaria, tecleando la dirección en la barra del navegador. Nunca dar click sobre el enlace que un email te proporcione, ya que por el sólo hecho de hacer click en el link del mensaje falso, puede que se instale en tu computadora.
-  Mantente atento de los signos de un email engañoso:
  - Utiliza el logo de la entidad a la quiere suplantar.
  - Suele tener un tono de urgencia por ejemplo: “su cuenta está a punto de ser bloqueada”.
  - Contiene enlaces que parecen legítimos, ya que ostentan el nombre de la institución bancaria. Estos enlaces conducen a un website falso donde se solicitará información personal y confidencial.
-  Si recibes y abres un email aparentemente vacío, puede tratarse del **pharming**, que activa un programa y te conduce sin que te percaes, a una página falsa que simula ser de la institución financiera a la que se desea acceder.
-  Además debes tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - No descargar ningún archivo que provenga de emails sin antes pasarle el antivirus.
  - No ejecutar ningún archivo que se descargue del chat o mensajes de origen desconocido
  - Si navegas por sitios desconocidos, usa siempre el antivirus antes de ejecutar cualquier programa o descarga.
  - Cierra cualquier aviso que aparezca.
  - Controla quien accede a tu PC, especialmente los usuarios inexpertos o niños.

### Tarjetas de crédito

- No traigas por escrito tu NIP.
- Cuando vayas a realizar un pago con tu tarjeta procura estar frente a la persona que hace la operación.
- No des información telefónica sobre datos personales.
- Valida la cantidad que te están cobrando.

## Prevención contra extorsión y fraude vía telefónica

### Llamadas de extorsión

En la actualidad, se están volviendo más frecuentes las llamadas telefónicas para extorsión y/o fraude. A continuación te describimos cuales son los tipos de llamadas más comunes y cómo operan:

**FAMILIAR SECUESTRADO:** En esta modalidad una persona se hace pasar por el secuestrado ejerce presión para que la familia cumpla las exigencias del supuesto secuestrador. Generalmente obtuvieron información básica de la familia proporcionada por los mismos familiares utilizando encuestas telefónicas o bien datos de escuelas o dependencia públicas.

**AMENAZA DE SECUESTRO O ASESINATO:** La víctima recibe llamadas amenazantes, de tono agresivo, haciéndole creer que están siendo vigilados y que pueden cumplir sus amenazas en contra de ella o su familia, en cualquier momento.

En caso de conseguir la extorsión el delincuente guarda la información de la víctima para utilizarla en otra ocasión.

**FAMILIAR DETENIDO EN LA ADUANA:** En esta modalidad el delincuente utiliza un lenguaje más mesurado con la víctima haciéndose pasar por alguna autoridad, hacen sentir que desean ayudar ya que un familiar fue retenido en la aduana y le pidió el favor de llamar, informándole que si actúan rápido pueden lograr la libertad de su familiar, solicitándole deposite dinero en algún sistema especializado de entrega inmediata.

**FAMILIAR REMITIDO ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO:** Le hacen creer a la víctima que se sorprendió a un familiar robando o que participó en un incidente vial con lesionados graves.

Mencionan que quieren ayudar para que no tenga un problema mayor y que él mismo les proporcionó su teléfono. Solicitan cantidades pequeñas para que puedan ser conseguidas rápidamente y agilizar la extorsión.

### Llamadas para cometer fraudes

El móvil clásico de esta extorsión es decirle a la víctima que ganó un premio, informándole además de la posibilidad de participar en un programa de TV donde está en juego una suma de dinero importante.

Solicitan a la víctima datos de tarjetas de crédito o bien la compra de tarjetas telefónicas y luego piden sus códigos.

La euforia de sentirse ganador y las voces de ánimo de fondo desorientan a la víctima y al cabo de poco tiempo esta consumado el fraude.

## Recomendaciones en el caso de extorsión telefónica

- Si es la primera llamada:
  - Mantén la calma.
  - Anota el número de quien llama.
  - Localiza y ubica en un lugar seguro a tu familiar.
- Escucha con atención y habla poco.
- Memoriza la mayor cantidad de datos posibles:
  - Tipo de voz.
  - Acento (norteño, costeño, de la capital).
  - Información del familiar, etc.
- En llamadas subsecuentes:
  - Ignora las llamadas.
  - No entables dialogo con los delincuentes.
  - Por ningún motivo confrontes al interlocutor.
  - De considerar necesario descuelga el teléfono por un periodo razonablemente largo.
  - Cambia tu número telefónico y/o utiliza una línea alterna.

## En el caso de llamadas para cometer un posible fraude

- Mantén la calma.
- Anota el número del que te llaman, así como fecha y hora.
- No discutas con el interlocutor, simplemente cuelga.
- Formula preguntas de la empresa de la que te llaman.
- Comunícate de la empresa que supuestamente llaman y verifica la información que te están proporcionando. Si el interlocutor desea hacer algo realmente honesto esperará.












- Si al finalizar la llamada te piden recomiendes a alguien, **NO** lo hagas, tus amigos y familiares te lo agradecerán.

## Recomendaciones cuando se realizan comisiones de trabajo

- Trasladarse del lugar de origen a los lugares de comisión en horas con luz solar.
- Portar identificaciones oficiales, tales como gafete de la institución y credencial de votar.
- Salir a auditorías de campo siempre acompañados con personal que les asigne el ente fiscalizado.
- Evitar el uso de uniforme y gafetes oficiales fuera del horario oficial de trabajo.
- No utilizar audífonos para escuchar música cuando maneje o se encuentre en la vía pública, a fin de permanecer atento a lo que acontece en su entorno.
- Procurar que las visitas de inspección se realicen dentro de un horario diurno, después y antes de la puesta de sol.
- Si se observa a personas sospechosas durante el trayecto o bien que lo siguen, cambiar de ruta y dar parte a la autoridad.
- No portar objetos de valor y solo contar con el efectivo necesario para sus necesidades.
- Disponer de los números de telefónicos de emergencia, para cualquier tipo de auxilio.
- En caso de ser víctima de algún delito, tratar en lo posible de identificar características del agresor (ropa, tono de voz, apodos, etc.) evitar la respuesta a la agresión física o verbal, anteponiendo siempre el valor de la vida a los bienes materiales.
- Si existe un enfrentamiento con armas de fuego, guardar la calma y resguardarse hasta en tanto pase la contingencia y las autoridades permitan el tráfico seguro.



-  Si va en un vehículo en movimiento orillarse y agacharse.
-  Si se desplaza a pie, tirarse al piso preferentemente detrás de un lugar seguro (pared o muro).
-  Evitar querer tomar video o fotografías de los acontecimientos, toda vez que se expondría al contacto visual de los delincuentes.
-  En caso de resultar herido, permanecer acostado, solicitar ayuda y seguir las instrucciones de los cuerpos de rescate.
-  Evitar actividades rutinarias, variar las horas y rutas de desplazamiento al lugar de la comisión y donde se hospedan.
-  No proporcionar información sobre sus actividades en redes sociales, tales como datos personales, familiares o lugar de residencia.
-  En reuniones públicas o privadas evitar hablar de hechos delictivos que acontecen en la ciudad.
-  No contestar llamadas en los teléfonos particulares de números desconocidos para evitar extorsiones.
-  En caso de que la comisión de trabajo se prolongue por un tiempo considerable, cambiar de lugar de hospedaje frecuentemente para evitar ser ubicado con facilidad por los delincuentes.