

# Manual ciudadano

*para la prevención del delito*





# Manual ciudadano

*para la prevención del delito*



# Índice

## Índice

Presentación	4
Seguridad contra la <b>extorsión telefónica</b>	7
Seguridad en <b>prevención de secuestros</b>	13
Seguridad en el <b>trabajo o negocio</b>	19
Seguridad en el <b>transporte público</b>	25
Seguridad en la <b>calle</b>	29
Seguridad <b>durante un asalto</b>	33
Seguridad en el <b>automóvil</b>	37
Seguridad en el <b>manejo del dinero</b>	43
Seguridad en el <b>hogar</b>	47
Seguridad contra <b>fraudes y estafas</b>	53
Seguridad con los <b>empleados domésticos</b>	57
Seguridad en <b>las vacaciones</b>	61
Seguridad en las <b>redes sociales</b>	65
Números de <b>emergencia</b>	69
Directorio	70

# Presentación

## Presentación

La convocatoria a pensar diferente, a proponer alternativas e innovar, así como a lograr conformar una cultura de la ciudad en el marco de una visión socialmente compartida, es lo que impulsa el actuar del Ayuntamiento y, puntualmente, del Instituto Municipal de Planeación en Puebla Capital.

Ante ello, la estrategia planteada para el desarrollo local se ha diseñado bajo un enfoque integral, que permite evaluar el potencial de los recursos con los que se cuenta para satisfacer a las personas, a las comunidades y a la sociedad en su conjunto; hecho que nos ha permitido considerar a la familia como base de nuestras acciones e impulsar la participación ciudadana para mejorar las condiciones de vida del municipio.

En el cobijo del concepto *Comunidad Segura*, que comprende un grupo de individuos y familias que viven en condiciones adecuadas, con acceso a salud, deporte, cultura y educación, que tienen opciones de trabajo y desarrollo económico, que viven en un entorno de respeto a sus derechos humanos y cohesión social, emprendemos acciones dirigidas a la generación de un entorno seguro, la prevención de delincuencia, la atención a grupos vulnerables, así como la capacitación y eficiencia de los cuerpos de seguridad.

Así, el Ayuntamiento de Puebla y el Instituto Municipal de Planeación, en coordinación con el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública, emprendieron un trabajo compartido y corresponsable para otorgar las condiciones que permitan a nuestra ciudad contar con una *Comunidad Segura*; siendo prueba de ello el presente *Manual para la prevención* de los delitos más comunes que aquejan a nuestra sociedad.

En este sentido, se busca promover la prevención de la delincuencia, para otorgar un efectivo bienestar social, generando condiciones de seguridad para la población, tanto en su integridad como en su patrimonio, así como brindar recomendaciones de seguridad para sus actividades cotidianas.

Se trata pues de generar en la población un estado de confianza, orden y paz, con la tranquilidad de poderse desarrollar en un entorno caracterizado por la cohesión social, donde prevalece una cultura de seguridad individual y comunitaria, en una corresponsabilidad que se materializa en una cultura de denuncia y respeto a la legalidad.

De esta forma, el Ayuntamiento de Puebla y el Instituto Municipal de Planeación se comprometen con el trabajo desempeñado arduamente por el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y la sociedad en general, para mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y así construir *La ciudad que queremos*.

**Luis Armando Olmos Pineda**

Coordinador General del  
Instituto Municipal de Planeación





Seguridad contra la  
**extorsión telefónica**



## Seguridad contra la extorsión telefónica

Se entiende como un acto de extorsión el obligar, sin derecho, a otra persona a dar, a hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un beneficio para sí o para otro, causando daño en su patrimonio.

- **Extorsión directa:** se realiza cuando un sujeto llega a la oficina de la víctima, pide hablar con ella y, al estar en su presencia, le muestra una foto en compañía de su familia, tomada precisamente ese día por la mañana cuando lo despedían en la puerta de su casa. El delincuente afirma tener secuestrados a sus familiares por medio de unos cómplices y exige que le entregue una cantidad de dinero, pues de lo contrario les hará daño.
- **Extorsión indirecta:** se da cuando la víctima recibe una llamada o mensajes escritos en donde se le exige una determinada cantidad de dinero, a cambio de no hacerle daño a él o su familia.
- **Peticiones especiales:** ocurren como consecuencia de un plagio o amenaza de secuestro, en donde se le exige a la víctima depositar determinada cantidad de dinero en un lugar solitario, haciéndose la aclaración que, de ser detenidos, la familia sufrirá las consecuencias (fuente PGR).

Los teléfonos no podían dejar de ser un recurso valioso para los criminales, quienes, en una nueva modalidad delictiva, efectúan llamadas en las que, mediante engaños o amenazas, logran extorsionar a sus víctimas para obtener jugosas cantidades de dinero. Las autoridades han reportado una creciente ola de este tipo de delitos, que surgieron en cárceles y centros de readaptación social, y han identificado algunas de las tácticas más usadas. Por lo tanto, considere las siguientes recomendaciones y prevéngase.

## Equipamiento de seguridad

- A. **Identificador de llamadas.**
- B. **Contestadora de teléfono.** El mensaje que usted grabe en su máquina debe decir simplemente “por el momento no podemos atender a su llamado, por favor deje su nombre y número telefónico y nos comunicaremos con usted a la mayor brevedad posible”.

## Hábitos de seguridad

1. Al contratar un nuevo teléfono, solicite a la compañía un “número privado”, es decir, que no aparezca en los directorios, y verifíquelo personalmente.
2. Al contestar el teléfono, observe si la persona que llama está registrada en su identificador; si no lo está, manténgase atento para reaccionar ante una llamada de extorsión, como las que a continuación se detallan:
  - **Amenaza de secuestro o daño a algún familiar al que mantienen bien vigilado.** Solicitan, para continuar la negociación, códigos de tarjetas para activación de crédito en teléfonos celulares.
  - **Familiar secuestrado.** Llaman pidiendo rescate, dando un plazo de una hora para pagar y ponen al teléfono al supuesto familiar, quien a gritos pide que lo ayuden.
  - **Supuesto familiar accidentado.** Que requiere crédito en su celular para llamar a su familia o bien requiere envío de dinero.

- **Familiar detenido en centro comercial.** Dirigida a padres de familia con hijos adolescentes, la llamada busca hacerles creer que su hijo fue sorprendido robando y les piden dinero para liberarlos.
- **Familiar procedente del extranjero.** Que se encuentra detenido en el aeropuerto por posesión de armas o drogas. Se pide dinero para su liberación.
- **Ganador de concurso.** Aprovechando alguna promoción vigente de bancos o empresas de telefonía, llaman simulando hacerlo acreedor a premios, como autos o viajes que exigen, para poder ser cobrados, contar con tarjetas telefónicas prepagadas.
- **Teléfono celular.** Lllaman al celular de la víctima y le indican que lo van siguiendo, mencionándole, para que no tenga duda de ello, el tipo de auto que conduce, cómo va vestido y el lugar por el que circula. Exigen que se dirija de inmediato a un cajero para retirar dinero y depositarlo en una cuenta. En realidad, sólo lo vieron salir de su oficina y hacen la llamada.
- **Envío de mensaje de texto al celular de la víctima.** En el le indican que su número ha resultado ganador de un jugoso premio en un concurso y, para su reclamo, se debe comunicar inmediatamente a un número telefónico el cual será contestado por el extorsionador, quien se identificará como representante de la Secretaria de Gobernación y solicitará al "agraciado" la compra de tarjetas telefónicas o incluso depósitos a cuenta, como requisito para el cobro del premio.
- **Se reciben llamadas sospechosas de gente extraña.** Lllaman a las casas particulares en estado alterado y/o molesto, argumentando que en su teléfono celular entran llamadas de nuestro número residencial con amenazas de muerte. Insisten con vehemencia que es nuestro número de teléfono el que aparece en su identificador de llamadas, esto es un truco de algunos delincuentes para obtener información privada de la persona que contesta la llamada ¡Tenga mucho cuidado con sus respuestas, puede planearlas de antemano!

Por la angustia o molestia fingida de quien llama, la persona que contesta se ve presionada y tratará de explicar que no es posible, y luego proporcionará información muy valiosa para los delincuentes, con respuestas como las siguientes:

- Eso no puede ser, aquí no hay ningún hombre.
- Yo vivo sola con mis hijos.
- La casa está sola hasta la noche.
- Los señores no están.
- Estuve fuera todo el día.

La persona que llama insistirá con más argumentos, seguirá diciendo cosas para obtener más información y tomará nota de todo lo que le dice la persona que contestó la llamada. A los pocos días, llaman nuevamente para decir: “los tenemos bien controlados, sabemos exactamente a qué hora entran y salen, quién está en la casa, cuántos hijos tiene y si no quiere que le pase algo a sus hijos, a su esposa(o), a sus papás, etcétera, tiene que darnos dinero”.

3. Prevéngase, ya que han sido detectadas bandas delictivas dedicadas a la extorsión telefónica, operando en grupos que obtienen los datos de sus víctimas a través de:
  - Directorios telefónicos públicos y especializados.
  - Falsas encuestas telefónicas y callejeras a estudiantes, amas de casa y adultos mayores.
  - Tarjetas de presentación obtenidas en ferias y exposiciones.
  - Robo de recibos telefónicos y otros estados de cuenta.
  - Solicitud de informes directamente en las empresas de las víctimas.
4. Si recibe una llamada en la que el delincuente intenta extorsionarlo con la táctica del familiar detenido, indique que usted no está en condiciones de ayudarlo ni es una persona que favorezca un pago de ese tipo para salir de un problema.

5. Si recibe una llamada a su celular y le indica una operadora que su teléfono ha sido reportado como clonado y le pide que lo apague durante algunos minutos para proceder a restaurar su sistema, **¡alerta!**, puede tratarse de la llamada de un extorsionador que le pide apagarlo para poder llamar a su hogar e intimidar a su familia, pues cuando intenten llamar a su celular y constatar que se encuentra bien, el hecho de que su teléfono esté apagado puede hacerles creer que usted está efectivamente secuestrado y accedan a pagar por su “rescate”.
6. Si usted recibió una llamada de un delincuente y éste lo amenaza, no pierda la calma ni entre en pánico. Considere que la gran mayoría de estas llamadas son efectuadas por reos dentro de las cárceles y que utilizan ese medio para conseguir crédito para sus teléfonos celulares y continuar extorsionando gente “según se dejen”. Las probabilidades de que se cumplan sus amenazas son realmente bajas.
7. Grabe la llamada, de ser posible. No le muestre temor al delincuente, no le proporcione mayor información, ni lo rete o insulte; mantenga su dignidad y no se comprometa a pagar ni tampoco diga que no lo hará. Pida tiempo para consultar la petición con alguien más. Registre el número y la hora que aparecen en el identificador de llamadas, escuche y recuerde bien el acento de la voz (norteño, costeño, caló) y **denuncie el hecho a la policía**. No vuelva a tomar la llamada, deje descolgado el teléfono por algunas horas. Si vuelven a llamar, planee sus repuestas, finja otra voz al contestar y cuelgue con cualquier pretexto. Si el delincuente insiste al paso de los días, lo mejor será cambiar el número de teléfono. Si no grabó la llamada, **anote en un papel de manera clara la conversación sostenida, considerando las palabras que cada una de las partes utilizó**. Esto servirá posteriormente para que la autoridad y los especialistas en el tema puedan dar su opinión profesional y de ahí asesorarle en los pasos a seguir.

?



Seguridad en  
prevención  
de secuestros



## Seguridad en prevención de secuestros

En la actualidad se llevan a cabo secuestros para exigir cantidades mínimas como rescate, lo que ha derivado en la llamada “masificación” o “industrialización” del secuestro, dado el número de víctimas que pueden ser privadas de su libertad y recolectar dinero por ellas.

### Secuestro virtual

Se trata en realidad de una farsa: los “secuestradores” llaman y extorsionan a la familia de una persona determinada, indican que la tienen secuestrada y piden rescate. Las víctimas de esta farsa, que es un delito auténtico sin duda, son personas que no pueden localizar a su familiar en ese momento para comprobar la veracidad del hecho, e inclusive son engañadas en virtud de que los delincuentes ponen a otras personas al teléfono, quienes simplemente gritan pidiendo auxilio, fingiendo ser golpeadas.

### Secuestro exprés

En esta modalidad los delincuentes suelen operar reunidos en grupos de tres o cuatro personas que se desplazan en uno o dos vehículos. Visten generalmente de manera formal para no llamar la atención y buscan, de preferencia, a



gente distraída, es decir, personas que no se mantienen en alerta al conducir sus vehículos, al caminar en centros comerciales y entrar a cajeros automáticos. Hacen una “radiografía” de la persona elegida como víctima, analizando su atuendo, los accesorios que usa, el calzado y el vehículo que conduce. Despojan y golpean a sus víctimas y obtienen los números secretos necesarios para retirar dinero de cajeros; en ocasiones solicitan rescate a la familia. El hecho tiene una duración promedio de hasta cuatro horas.

Un mal manejo de la situación, generalmente puede causar un daño a la víctima, o bien, empeorar su estado, y provocar un caso más prolongado y costoso, tal como un secuestro real.

## Secuestro real

Es un delito cometido generalmente por el crimen organizado, donde los delincuentes elaboran un plan para perpetrarlo.

Las víctimas son secuestradas en su gran mayoría en las cercanías de su hogar u oficina, entre las 5:00 y las 8:00 hrs. o entre las 17:00 y las 23:00 hrs. Existen grupos delictivos especializados que operan siguiendo una metodología celular, cuya mecánica exige que sus miembros no se conozcan entre sí, ni se sepa la identidad de la víctima, para no poner en riesgo la operación. Un secuestro programado considera:

- Estudio de la víctima mediante el análisis de sus bienes, su capacidad económica, su modo de vida, así como de la posibilidad de predecir sus desplazamientos, de considerar las medidas de seguridad adoptadas, y así verificar el grado de factibilidad del secuestro.

## Hábitos de seguridad

Tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Planee y adopte las medidas de seguridad necesarias en torno a su hogar y su oficina, y sea estricto respecto a ellas. Recuerde que estos dos lugares son los de mayor riesgo. Utilice los dispositivos de seguridad con que cuente. Proporcione a su familia y al personal a su servicio teléfonos celulares y equipos de radiocomunicación.

Cuide su correspondencia y resguarde o destruya documentos, tales como estados de cuenta.

2. Instruya a sus empleados para que no proporcionen información alguna a terceros o hagan comentarios imprudentes y reveladores acerca de su persona. Sensibilice a sus familiares, parientes, amigos y vecinos para que tengan discreción sobre sus bienes y su situación económica.
3. No siga rutinas, sea impredecible en cuanto a sus desplazamientos. Evite en lo posible ser usted quien lleva a los niños al colegio. Si tiene varios automóviles, utilícelos indistintamente. Si acude a la iglesia, cambie de horario y de templo. No haga sus compras de supermercado en la misma sucursal y elija estéticas o salones de belleza dentro de lugares seguros.
4. Manténgase atento a todo lo extraño a su alrededor, a aquello que sienta "raro" o que pueda estar "fuera de lugar" como: alguien que voltea la cara para esconder la mirada ante su presencia, una persona que finge leer un periódico y tapa la vista al pasar usted, alguien con chamarra cuando hace calor o lentes oscuros en una tarde gris, un vehículo estacionado por horas con un sujeto en el interior sin hacer "nada", un deportista que realiza calentamientos prolongados o una persona desconocida paseando un perro una y otra vez, así como alguien con quien se topa más de dos veces en un centro comercial o un vehículo que se arranca detrás de usted y lo sigue.
5. Porte en su vehículo una cámara fotográfica. Si observa algo como lo descrito en el inciso anterior, preocúpese y actúe de inmediato.
6. Procure no deber y que no le deban a usted dinero. Asimismo, evite aventuras amorosas extramaritales y la visita a hoteles de paso; además de correr el riesgo de secuestro, usted se expone a ser víctima de chantajes y extorsiones.

## Si recibe la llamada de un secuestrador para pedir rescate

1. Planee una estrategia de negociación. Recuerde que ofrecer todo su dinero de manera inmediata, lejos de ayudar, pondrá en más riesgo al rehén. De ahí que la asesoría de la policía especializada es vital para aumentar la probabilidad de éxito y disminución de afectaciones.
2. No entre en pánico. Pida hablar con su familiar para constatar su identidad y saber que no se trata de una simple extorsión telefónica.
3. No se conforme ni confunda al escuchar gritos de auxilio, pues usted, ante la crisis, podría jurar que la persona del otro lado de la bocina es su familiar; utilice la mecánica del “código de seguridad secreto” y, si no lo tiene, haga preguntas que sólo la probable víctima pueda saber. Si le es posible, grabe la llamada.

No le demuestre temor al delincuente, no le proporcione mayor información, ni lo rete o insulte; mantenga su dignidad y no se comprometa a pagar pero tampoco diga que no lo hará. No haga observaciones sobre el monto exigido. Pida tiempo para consultar la petición con alguien más. Registre el número y la hora que aparece en el identificador de llamadas, escuche y recuerde bien el acento de la voz (norteño, costeño, caló) y **denuncie a la policía**, aun cuando haya recibido amenazas para que no lo haga. Usted será asistido por un grupo de profesionales provistos con equipos especiales y todo un sistema de inteligencia que resolverán la situación de la mejor manera posible.

## Si usted es secuestrado

1. No ofrezca resistencia en el momento mismo de ser secuestrado, ya que dicho momento es el más crítico.
2. Conserve la calma, no se desespere; la primera media hora es la más peligrosa.
3. Permanezca callado, proporcione únicamente la información que le soliciten o que a su juicio conduzca a su liberación.

4. Memorice los movimientos que realiza, el tiempo de recorridos, direcciones, distancia, señales que puedan servir de orientación: olores, sonidos y otros.
5. Grabe mentalmente, si es posible, las características de los secuestradores, costumbres, modismos lingüísticos y contactos que hacen.
6. No adopte actitudes violentas o provocativas, ni gaste energías físicas.
7. No confíe en los secuestradores.
8. Obedezca las exigencias razonables de los captores.
9. Actúe **normalmente, no polemice o discuta con sus captores**, demuestre su temor natural, no se someta ni se muestre cobarde.
10. Trascurrida la primera media hora, trate de establecer conversación con su captor, interésese y apruebe sus motivos. No haga sugerencia.
11. Evite dar la espalda deliberadamente y no rechace ningún favor de los plagiarios.
12. Evite ser parte del *síndrome de Estocolmo*, que se entiende como "un estado psicológico en donde la víctima de secuestro desarrolla una relación de complicidad con su secuestrador, como un mecanismo de defensa inconsciente para evitar un shock emocional", por tanto, al conocerlo, se puede rehusar a ser parte de él (fuente PGR).



Seguridad en el  
trabajo o negocio



## Seguridad en el trabajo o negocio

Para muchas víctimas, el robo a negocio, en términos económicos, es más devastador que ningún otro, debido a que impacta su fuente de ingresos. Los empresarios enfrentan además de la posibilidad de sufrir asaltos a mano armada, una serie de delitos considerados de “cuello blanco”, y que pueden ser cometidos inclusive por delincuentes desde el interior de su propia empresa. Es preciso prevenirse material, estratégica y psicológicamente ante la posibilidad de un hecho delictivo que implique el riesgo de sufrir pérdidas humanas y materiales. En función de esta prevención, planee llevar a cabo las siguientes recomendaciones.

### Equipamiento de seguridad

- A. Alarma. Instale un sistema integral de alarma que permita detectar apertura de puertas, ruptura de vidrios o movimiento en zonas restringidas, conectado idealmente a una central con monitoreo y que, ante una emergencia, cuente con botones de asalto o pánico, ubicados en sitios estratégicos.
- B. Circuito cerrado de televisión CCTV, idealmente con grabación las 24 horas y con cámaras instaladas estratégicamente en el exterior y el interior. Éstas principalmente deberán permitir observar la entrada peatonal

y de vehículos libres de amenazas circundantes, antes de abrir las puertas.

- C. Protección perimetral en bardas, rejas y azoteas. La protección física con rejas y elementos estructurales, sigue siendo hasta nuestros días la mejor alternativa.
- D. Control de acceso, con puertas metálicas y operado mediante la instalación de “esclusas” o “jaulas” con apertura mediante chapas eléctricas o imantadas y activadas por personal capacitado y autorizado, en paralelo a dispositivos electrónicos y digitales de reconocimiento para ingreso del personal.
- E. Caja fuerte con mecanismo electrónico de apertura programada o buzón de seguridad con cilindro concentrador de efectivo tipo tómbola.
- F. Letreros y anuncios de seguridad, colocados en el exterior y el interior de la empresa, tales como: “Alarma conectada a Central”, “Sistema de vigilancia 24 hrs. con CCTV instalado”, “En este lugar no se maneja efectivo”, “Los empleados no tienen acceso a la caja de seguridad”, “No se aceptan billetes de alta denominación”.
- G. Libro de registro de visitas, con estrictas políticas de entrada de clientes y proveedores mediante el intercambio de identificación por gafete; asimismo, con formatos por escrito para el ingreso y salida de equipo de oficina.
- H. Relojes checadores. Para registro de empleados y rondines de vigilancia.
- I. Productos de seguridad. Lámpara de luz ultravioleta y plumones para detección de billetes falsos. Bolígrafos con tinta antifraude *check-secure*, para emisión de cheques y firma de documentos, así como el frente y reverso de tarjetas de crédito.

## Hábitos de seguridad

1. Planee y establezca una política general de seguridad, de la cual surgirán las normas y procedimientos que deben seguir todo el personal de acuerdo con aspectos fundamentales, como la apertura y el cierre del establecimiento, el acceso y el registro de clientes, proveedores y mensajeros; detallando la forma de abrir puertas, los horarios autorizados, así como los procedimientos en caso de robo o emergencia. Instruya al personal para

contestar el teléfono de manera segura. Capacítelo, además, en el manejo de los equipos y los sistemas de seguridad. Haga énfasis en los lineamientos, sea estricto e inflexible en su operación y lleve a cabo los procedimientos ante eventualidades.

2. Exija, por una política invariable, que todo visitante deba acudir con cita. Antes de permitir su acceso confirme que tenga cita y permita su entrada hasta que sea autorizado por la persona con quien la concertó. No permita la entrada a vendedores ambulantes. Lleve un registro de visitas con datos tales como: fecha, nombre del visitante, empresa de procedencia, asunto, a quién visita, hora de entrada y salida; solicite una identificación oficial con fotografía y proporcione un gafete con segmentación de lugares de acceso permitidos.
3. Si usted abre y cierra el negocio, compruebe que no haya sospechosos alrededor. Organícese con sus compañeros o vecinos para trasladarse: además de ahorrar dinero, disminuirán riesgos. Antes de seleccionar o aceptar a sus acompañantes, verifique que sean personas honorables.
4. Si en su trabajo se maneja efectivo en grandes cantidades, procure acudir a depositarlo al banco varias veces en el día, o que alguien de entera confianza lo haga. Evite hacerlo de manera rutinaria o en la misma sucursal; tampoco utilice el mismo maletín o bolso para ir al banco, ni el mismo vehículo. Acuda al banco de preferencia en pareja o en grupo.
5. No tenga dentro de la caja registradora todo el dinero; sáquelo y dépositelo en cajas pequeñas, que estén escondidas en un lugar seguro y listas para que su contenido vaya a ser depositado al banco.
6. Dentro de su trabajo, establezca una política de escritorios limpios. Jamás deje a la mano su cartera, bolsa o los artículos de valor; guárdelos bajo llave, limpie su escritorio al salir, guarde todo lo que pueda ser fácilmente robado.
7. Si publica en el periódico un anuncio de contratación de personal, no indique la dirección en el anuncio: dígala cuando llamen.
8. Establezca una política de reclutamiento y verificación de datos de aspirantes. Si va a contratar a alguien, tómese la molestia usted personalmente de llamar y



pedir referencias a sus empleos anteriores. Exija comprobantes de domicilio e identificación oficial con fotografía. Si la persona ingresa, no le brinde toda su confianza y ocupe de averiguar con certeza quién llama a la empresa.

9. Destruya papeles de deshecho en una trituradora.
10. Protéjase, contrate un seguro contra robo; consulte a su agente de seguros.
11. Modernice sus formas de pago. Evite en la medida de lo posible acudir al banco para hacer retiros de dinero para pago de nómina, pague vía depósito a cuenta o tarjeta de débito.
12. Si utiliza la banca electrónica por Internet, configure y cambie con frecuencia sus contraseñas.
13. Para evitar fraudes internos, además de llevar a cabo un reclutamiento, es importante que promueva el código de ética de empresa y valores al personal.

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*



Seguridad en el  
**transporte público**



## Seguridad en el transporte público

La necesidad de trasladarnos diariamente utilizando los servicios públicos, obliga a exponernos a una serie de situaciones que, además de incómodas, implican el riesgo de que seamos víctimas de delincuentes al acecho. Ante ello, es importante que considere usted las siguientes recomendaciones.

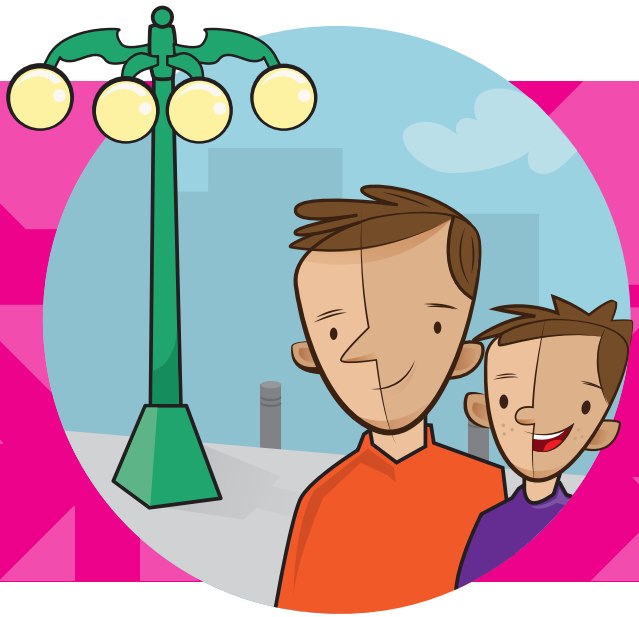
1. Si utiliza regularmente el transporte público, no porte joyas, alhajas, grandes sumas de dinero, ni nada que no esté usted dispuesto a perder ante una eventualidad.
2. Planee su ruta con anticipación. Determine en dónde abordará y en dónde descenderá del transporte. Lleve listo el dinero necesario para su pago, con lo cual no mostrará su cartera. Seleccione paradas que no estén desoladas o mal iluminadas.
3. Al caminar hacia la parada de transporte, hágalo por avenidas transitadas, bien iluminadas. Procure ir y regresar de día. Incorpórese a los grupos de peatones al subir o bajar del transporte. Si usted se siente asediado por algún sospechoso, diríjase de inmediato a un lugar público seguro, introdúzcase en algún negocio abierto o toque desesperadamente en alguna casa contigua, grite si es necesario y, en cuanto pueda, reporte al individuo con la policía.

4. Identifique a los sospechosos y manténgase alejado de ellos, desconfíe de personas que llevan en la mano un periódico doblado, un suéter, saco, etcétera.
5. No entable conversación con desconocidos.
6. Si permanece parado durante su trayecto dentro del transporte, manténgase alerta en el momento de alzar el brazo para sujetarse del pasamanos, los carteristas pueden actuar.
7. No se duerma durante el trayecto, pues será presa fácil de los delincuentes.
8. Taxis. Si de antemano usted sabe que al salir del trabajo, la escuela o de cualquier lugar requerirá utilizar un taxi, tómese la molestia de averiguar el teléfono de algún radio taxi de sitio; llámelo, con ello estará reduciendo considerablemente riesgos.
9. Elija taxis que vayan circulando y no el que se acercó a usted ofreciéndole servicio. Antes de abordarlo, verifique que la matrícula de la placa coincida con la del rótulo lateral.
10. No aborde unidades con vidrios polarizados.
11. Al abrir la puerta para abordar observe al chofer y vea si le inspira confianza, busque inmediatamente el tarjetón con su foto y verifique, antes de cerrar la puerta, que se trate de la misma persona.
12. Si entabla una plática con el chofer, no revele información personal, oriente la charla a temas como el clima o el tráfico.
13. Prevéngase al llegar a su destino, aliste su pago y no demore en su descenso, si llegó a su hogar, evite indicarle al chofer de manera precisa cuál es su casa. Pídale que se detenga algunos metros antes con el fin de que, al arrancar, no se dé cuenta de a dónde se dirige usted.
14. Al llegar de viaje a una terminal de aeropuerto o autobús jamás tome un taxi que no sea de los que estén debidamente autorizados. Contrate dentro de la estación los servicios de los taxis autorizados; tal vez resulten más caros, pero son más seguros.

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*



Seguridad en la **calle**



## Seguridad en la calle

Es necesario aprender a transitar por la vía pública bajo ciertos patrones de conducta que disminuyan nuestro riesgo de ser víctimas de la delincuencia. Los asaltos se incrementan en las llamadas “horas pico”, es decir de 6:00 a 9:00 de la mañana y de 7:00 a 10:00 de la noche, y suceden de igual manera en los días de quincena, fines de semana, días festivos y fines de año.

## Equipamiento de seguridad

- A. Considere, de acuerdo con su nivel de riesgo y circunstancias, la adquisición de artículos de seguridad personal, tales como alarma sonora, aerosol de defensa y lámpara de llavero. Aprenda cómo y cuándo utilizarlos.
- B. Teléfono celular. Además de mantenerlo comunicado y localizable, le permitirá solicitar ayuda en alguna emergencia o incluso captar imágenes o video de situaciones sospechosas o francamente delictivas.



## Hábitos de seguridad

Planee estrategias que le permitan caminar seguro en las calles, como las siguientes:

1. Al salir a la calle, mantenga un perfil bajo, procure pasar inadvertido. Evite vestir con prendas de lujo, así como joyas, tales como cadenas, aretes, relojes y anillos ostentosos. No muestre ni utilice su reproductor portátil de música. Esté alerta y consciente de todo lo que sucede a su alrededor.
2. Lleve sólo el dinero estrictamente necesario. Guarde su cartera en los bolsillos delanteros; si utiliza bolso, sujételo firmemente junto a su cuerpo. Lleve su tarjeta de crédito únicamente si la va a utilizar. No guarde todo su dinero en un solo lugar.
3. Aprenda a identificar sospechosos o posibles delincuentes, por lo general éstos son hombres entre 17 y 45 años, de aspecto descuidado, portan chamarras o sacos para esconder armas, pueden estar solos o en grupo, evitan llevar objetos en las manos.
4. Camine rápida y firmemente. Demuestre confianza y seguridad. Mire hacia atrás constantemente, o bien utilice elementos que brinden reflejo como ventanas y aparadores para disimular que usted está atento a su entorno. Si observa o sospecha que alguien lo sigue, cruce la calle; si el sospechoso insiste, diríjase hacia un lugar público donde haya gente e informe a la policía. Recuerde que los grupos o multitudes representan lugares de mayor riesgo para sus atacantes.
5. Camine en contrasentido del flujo vehicular, es decir, viendo venir los autos y lejos de las paredes y quicios de las puertas, así como del arroyo vehicular. Si carga con bolsa o portafolios, evite que se los arrebaten, sujételos bien y pórtelos del lado interior de la acera. Tenga especial precaución al dar vuelta en las esquinas.
6. Transite por avenidas de gran afluencia y que estén bien iluminadas; incorpórese a grupos de peatones. No cruce por terrenos baldíos o sitios mal iluminados, evite colonias reconocidas como de alto riesgo y no pretenda encontrar atajos por lugares desconocidos.

7. Póngase de acuerdo con sus compañeros o amigos para trasladarse en grupos, procure ir siempre acompañado al menos de dos personas.
8. Espere el transporte público en lugares bien iluminados y concurridos.
9. Prevenga violaciones. Manténgase atenta a todo lo que sucede a su alrededor y confíe en sus instintos por si nota algo raro; evite caminar distraída hablando por el teléfono celular, aléjese de lugares donde pueda ser empujada, jalada o cargada, trate de llevar algo en la mano para defenderse, tal como un paraguas. Opte por un elevador y no por las escaleras en un edificio, y si, al subirse a uno, se queda usted sola con un hombre, mírelo a los ojos y hágale una pregunta directa tal como “¿Qué hora tiene?”. Al sentirse identificado, el sujeto optará por seleccionar otra víctima. Ante un ataque sexual, grite y luche contra el agresor; generalmente ante esas circunstancias, los delincuentes desisten en un lapso de dos minutos.
10. No pida ni acepte “aventones” de desconocidos, ni de personas que acaba de conocer.
11. Desconfíe de transeúntes que lo aborden para pedir una dirección, solicitar ayuda para cargar o sostener algo o indicarle que su ropa está manchada; ya que éstas pueden ser maniobras de distracción para robarle. No establezca ningún diálogo y prosiga su marcha. Una táctica útil, en estas situaciones, es fingir que reconoce a alguien a lo lejos: saludelo con la mano en alto y grite un nombre, interrumpiendo así el diálogo que pretende establecer el extraño; esto lo desconcertará, ya que tendrá que voltear; acelere el paso o corra, cruce la calle si lo considera necesario, aléjese y prosiga su camino.
12. Considere seriamente tomar cursos de defensa personal, pues le serán de gran ayuda en alguna riña o pelea en las que el agresor no se encuentre armado.



Seguridad  
durante un asalto



## Seguridad durante un asalto

En un asalto usted tiene básicamente dos cosas que perder: sus pertenencias y su vida. Los ladrones generalmente van por la primera; sin embargo, muchas personas pierden ambas; evite ser usted una de ellas. Existen dos tipos de ladrones: los profesionales y los amateurs. Los más peligrosos son los segundos, ya que en el momento del asalto estarán más nerviosos y es este tipo de ladrones quienes, además de robar, violan y matan a sus víctimas súbitamente. Si usted tiene el infortunio de toparse con cualquiera de ellos, tome en consideración las recomendaciones aquí expuestas:

1. Ante el enorme riesgo de ser víctima de un acto delictivo, es importante estar preparados psicológicamente para enfrentar dicha eventualidad y, asimismo, aleccionar a los miembros de la familia y compañeros de trabajo, con el fin de no complicar la situación y poder salir cuanto antes y lo mejor librados de ella.
2. Cualquiera que sea el lugar en el que usted sea asaltado, no pelee ni discuta con el ladrón; recuerde que, por lo general, van armados y pueden matarlos tanto a usted como a sus acompañantes para no dejar testigos.

No grite, mantenga la calma y procure no hacer perder el control al asaltante, no muestre miedo más allá del natural y obedézcalo. No intente desarmarlo, recuerde que ante un arma no existe fuerza física que se imponga.

3. Durante el asalto, guarde silencio y acate órdenes, evite mirar al delincuente a los ojos y coopere entregando con cuidado sus pertenencias; tranquilice al ladrón.
4. De manera discreta fíjese muy bien en los asaltantes, para posteriormente, al levantar la denuncia, aporte información que pueda ser valiosa para su captura.
5. Si penetran en su hogar y usted se encuentra dentro, haga ruido, encienda luces si es de noche; probablemente eso baste para disuadir al asaltante. Enciérrese junto con su familia en un cuarto (de preferencia previamente seleccionado como la “habitación de seguridad”), atranque la puerta y pida ayuda vía telefónica y alerte a los vecinos con su sistema de alarma o incluso gritando desde la ventana, una táctica útil es activar con el control remoto, la alarma de pánico del auto para llamar la atención. Considere las circunstancias y si puede salir y huir en algún momento, hágalo.
6. Inmediatamente después del asalto, resguárdese en un comercio o lugar seguro, pida apoyo y reporte el hecho a la autoridad policial más cercana y al Ministerio Público.
7. Posterior al evento y si la situación lo amerita, póngase en manos de los expertos médicos para superar la experiencia vivida.

## No convierta un asalto en un secuestro real

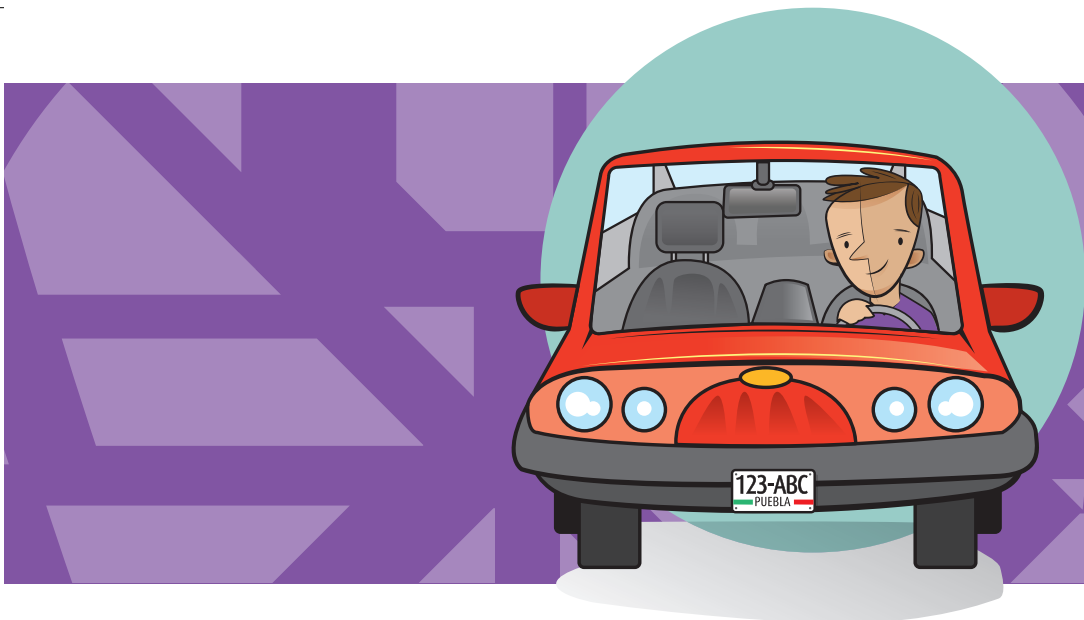
Si es víctima de un robo o un secuestro exprese, evite que se convierta en un evento más prolongado y costoso; considere que usted tiene el tiempo a su favor, los delincuentes buscan obtener “el máximo beneficio con el mínimo esfuerzo”, lo más rápido posible:

- No desespere, ni pierda la calma y no mienta al delincuente.
- Trate de resolver la situación como una negociación.
- Negocie con elementos ciertos, no con falsedades y evite hacer promesas.
- Minimice su situación económica, laboral y nivel social.

- Hágale ver que usted colaborará pero sin aceptar abusos.
- No mencione espontáneamente su dirección, ni el hecho de tener dinero en su casa.
- No complique la situación, evite ir a su hogar, no cambie un sitio abierto por uno cerrado.
- No se convierta en informante mencionando que conoce a personas adineradas o influyentes.
- No intente atacarlos, recuerde que ante un arma no hay fuerza física que se imponga.



Seguridad en el  
**automóvil**



## Seguridad en el automóvil

Manejar y circular con un vehículo en las grandes urbes implica, además de tener que lidiar con el tráfico, correr el riesgo de ser víctima de una serie de delitos, que van desde el robo de autopartes o el vehículo mismo, hasta lesiones, secuestro y homicidio, entre otros. Recuerde que un vehículo es un medio para transportarse, pero también constituye la oportunidad de escapar rápidamente de situaciones potencialmente peligrosas para usted, o bien en manos de un conductor atento, consciente y entrenado, el arma más fabulosa ante un criminal. Analice las siguientes recomendaciones y adopte los hábitos necesarios para minimizar riesgos.

### Equipamiento básico

- A. **Alarma contra robo.** Instale de preferencia los modelos más modernos, que se activan tanto al abrir el auto como al recibir golpes en cristales; cortan la corriente y tienen una bocina sonora independiente del claxon.
- B. **Bastón de seguridad.** Adquiera los modelos más sofisticados, gruesos y con chapas de alta seguridad; existen también mecanismos para asegurar e inmovilizar la palanca de velocidades.



- C. Protecciones para robo de autopartes.** Se recomienda que sean metálicas y estén sujetas con remaches, básicamente en parrilla, faros, calaveras y espejos.
- D. Tuercas o candados de seguridad en llantas.** Seleccione de preferencia los más caros y no olvide llevar en la cajuela la contraparte o llave del candado para quitarlos y cambiar la llanta en caso de pinchadura.
- E. Películas o laminados plásticos de seguridad para cristales.** Si bien no evitan la ruptura del vidrio, son ideales para aumentar la resistencia ante un impacto e impedir su penetración; son transparentes y relativamente económicos.
- F. Seguro de automóvil.** Adquiera una póliza de seguro con cobertura amplia o al menos contra robo y daños a terceros.

## Hábitos de seguridad

Puede planear de antemano las siguientes acciones:

1. Al dirigirse a su vehículo, no pierda tiempo, manténgase muy alerta. Porte las llaves en la mano previamente y cerciórese de que nadie esté merodeando. Al estacionarse no demore en bajar, hágalo rápido y evite permanecer en el vehículo ya que está demostrado que éste es uno de los lugares más socorridos por los criminales para atacar a sus víctimas, aun cuando piensan que al estar estacionados fuera de la casa o lugar conocido nada les pasará  
Ésta es posiblemente una de las reglas más importantes: “un vehículo deberá servir únicamente para transportarse entre dos puntos”. Muchas personas acostumbran a quedarse en sus autos después de una reunión social, lo que provoca un altísimo número de ataques.
2. Si al aproximarse a su vehículo, lo hace también otra persona que aparece intempestivamente, y si existe una distancia prudente entre ustedes, finja que olvidó algo gesticulando y tocándose la frente con una mano; regrese corriendo rápidamente al lugar del que salió.

3. Si detecta alguna falla o una llanta pinchada en su vehículo, tenga cuidado pues cabe la posibilidad de que haya sido provocada por alguien para ofrecerle ayuda y estafarlo o asaltarlo.
4. Antes de abordar su auto, verifique que nadie se encuentre dentro o debajo del mismo; de igual manera, retire cualquier tipo de publicidad que haya sido dejada en los limpiaparabrisas o inclusive adherida en el medallón trasero, que pueden obligarlo a descender del vehículo ya encendido. Una vez dentro, no demore en arrancar y ponerse en movimiento.
5. Planee su ruta con antelación y vaya directamente a su destino; evite tomar atajos y caminos desolados. Conduzca dentro de los límites de velocidad y por los carriles izquierdos preferentemente. Con esto protegerá el lado débil de su vehículo que es donde el conductor conduce y el agresor tendrá que exponer su lado débil del conductor.
6. Al conducir, evite colocar sus pertenencias sobre los asientos, ya que serán presa fácil para los ladrones que utilizan el famoso “cristalazo”. Al estacionarse, no deje objetos de valor a la vista, guárdelos en la cajuela. Nunca, por ningún motivo, deje a sus niños solos dentro del vehículo. Procure no portar documentos que indiquen su lugar de domicilio.
7. Al conducir mantenga puestos en todo momento los seguros y los cristales cerrados; si su vehículo no cuenta con aire acondicionado, abra su cristal únicamente 5 cm o menos, de ser posible.
8. Conduzca con precaución y respete las señales de tránsito, sea cortés, mantenga la calma. Nunca insulte a otros conductores; jamás descienda de su vehículo ante un buscapleitos.
9. Nunca ofrezca ni acepte dar “aventones”.
10. Al circular, mantenga siempre su distancia, ya que, además de prevenir accidentes, podrá maniobrar en caso de emergencia y huir. Si al ir circulando lo choca otro vehículo, **¡cuidado!**, puede ser una trampa para forzarlo a detenerse y asaltarlo; antes de bajarse a revisar los daños, observe a los tripulantes del otro vehículo. Si algo le parece sospechoso aunque sea mínimamente, no se detenga, indique con la mano que lo sigan y deténgase

en un lugar público. Si la sospecha es mayor, no corra riesgos, acelere y aléjese a toda prisa; de ser posible, anote la matrícula del otro auto y repórtelo a la policía. Recuerde que es preferible correr con el costo del daño que pagar con su vida.

11. Si un auto que no sea oficial de la policía le ordena que se detenga, evalúe la situación y el lugar en donde se encuentra. Si su juicio es que no es adecuado el momento ni el lugar, no lo haga.
12. Si otro vehículo lo sigue sospechosamente, acelere y cambie de carril; si la persecución persiste, comuníquese con su teléfono móvil con la persona a quien le pueda dar detalles de su ubicación y del evento, no se dirija a su casa, acuda directamente a algún módulo de seguridad o a un sitio público y reporte el incidente. Si se trata de una persecución voraz, toque exhaustivamente el claxon.
13. Al llegar a un semáforo en luz roja, disminuya la velocidad con la mayor antelación posible, para evitar hacer alto total de un solo golpe; si no hay más remedio, seleccione los carriles centrales guardando una distancia con el otro vehículo, la que le permitirá maniobrar y huir; la distancia idónea es la que le permite observar los neumáticos del vehículo de adelante. Esté alerta, los ladrones atacan a los vehículos generalmente por el lado izquierdo.
14. Evite dejar su vehículo en la calle, en lugares apartados, mal iluminados y sin vigilancia. De ser posible utilice estacionamientos públicos establecidos. Si ingresa a un estacionamiento donde usted mismo estaciona su vehículo, no se confíe e instale los dispositivos de seguridad, tales como alarma o bastón. Si lo deja en la calle, considere, al seleccionar el lugar de estacionamiento en el día, las condiciones en las que pueda estar a su regreso, entrada la noche. Busque el lugar más próximo al lugar donde tiene que ingresar aunque tarde un poco en encontrar al inicio su espacio. Si lo deja en la calle durante toda la noche, asegúrese de dejar activado el mecanismo cortacorriente instalado en su vehículo.
15. Si desciende de su automóvil, jamás deje las llaves puestas en el encendido y mucho menos lo deje en marcha aunque sea por unos momentos.

16. Si llega a un lugar público con servicio de acomodador o "valet parking", cerciórese que quien reciba su vehículo sea empleado del lugar. Cierre su cajuela de guantes con llave, con ello evitará dejar libre acceso al registro del vehículo que permita ver la dirección de su domicilio. Resguarde o lleve consigo el control remoto inalámbrico de su cochera. Los delincuentes se valen de conocer el código registrado y clonarlo para atacarle posteriormente



Seguridad en el  
manejo del dinero



## Seguridad en el manejo del dinero

Las constantes transacciones comerciales y financieras que realizamos día tras día, las rutinas sin contratiempos que hemos llevado por años, la falta de planeación y el hecho inexorable de andar con prisas al hacer nuestras diligencias, así como la urgencia de disponer de dinero, provocan que no tomemos las adecuadas medidas de seguridad para evitar un asalto. Caemos en un exceso de confianza y nos desempeñamos con un fallido sentido de prevención. Por ello, es importante tomar en consideración los siguientes aspectos:

1. Acostúmbrese a no llevar grandes cantidades de efectivo, abra una cuenta en el banco y utilice cheques. Al recibir su chequera revísela, verifique que los datos de su número de cuenta sean precisos y que el folio consecutivo esté completo; que ningún cheque haya sido sustraído. Evite llevar con usted la chequera, guárdela bajo llave en su casa u oficina. Si su banco cuenta con el servicio de cheque protegido, utilícelo. Ello implica que para cobro, cada cheque emitido debe ser activado, ya sea en la sucursal o a través de banca electrónica.

2. Al emitir cheques protéjalos, crúcelos con dos líneas transversales paralelas o anotando en ellos la leyenda "No negociable", y "Únicamente para abono en la cuenta del beneficiario".
3. Evite, en la medida de lo posible acudir a las sucursales bancarias. Domicilie sus pagos. Opte por mecanismos de pago con tarjeta de crédito o depósitos a cuenta a través de transferencias electrónicas interbancarias.
4. Tanto en bancos como en cajeros automáticos, evite al máximo las horas "pico", y prevéngase en especial los fines de semana, días de quincena, días feriados y fines de año. Acuda al banco a primera hora, seleccione las sucursales más seguras, hoy en día existen incluso dentro de los supermercados. Al salir, cerciórese de que no lo sigan antes de abordar su vehículo. Si sale a la calle, vaya directamente a su destino, no se detenga a curiosear en los puestos ambulantes.
5. Si al estar ya frente al cajero automático, entran o llegan al lugar sujetos sospechosos, cancele su operación y salga inmediatamente del lugar. Al retirar su tarjeta abruptamente, usted puede decir en voz alta: "¡Caramba!, ni 100 pesos me quiso dar", y retírese molesto. No voltee a ver a los sospechosos ni comente nada, salga inmediatamente del lugar.
6. Escriba en una hoja los números de sus tarjetas de crédito y anote a un lado el teléfono al cual deban ser canceladas en caso de robo o pérdida. Si esto sucede, hágalo inmediatamente. Proporcione esos datos a alguien de su entera confianza, para que en caso de estar usted de viaje, dicha persona pueda hacer el reporte.
7. Si recibe un cheque a su nombre o a nombre de una persona física distinta, y el cheque no se encuentra protegido, ¡cuidado!, ese documento es cobrable por cualquiera. Si usted sabe de antemano que lo van a depositar en su cuenta, protéjalo cruzándolo, trace dos líneas transversales paralelas en la parte central del cheque y escriba la leyenda: "Para abono únicamente en la cuenta del beneficiario".

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*





Seguridad  
en el hogar



## Seguridad en el hogar

Para un ladrón profesional, penetrar en un hogar ajeno es más fácil de lo que usted piensa, sobre todo si en esa casa no existen sistemas, medidas o políticas internas y externas de seguridad. Si bien los siguientes consejos y hábitos no exentarán por completo a su familia de ser víctima de la delincuencia, el riesgo disminuirá considerablemente, ya que los ladrones optarán por asaltar otra casa que les facilite más el trabajo.

### Equipamiento y aseguramiento de puntos vulnerables

- A. Entrada principal. Instale un interfono o videoportero para poder ver quién toca. Si la entrada da directamente a la calle, la puerta y el marco deben ser metálicos y contar con una ventanilla para atender de manera segura a quien toque. Instale un buzón para evitar abrir la puerta al recibir documentos. Si existe espacio entre la puerta principal y la calle, instale una reja que sirva como “esclusa” o “jaula” con apertura mediante chapas eléctricas desde el interior, para establecer un acceso seguro de visitantes. Lo importante es que cuando su puerta se abra a la calle, esta cuente con un área segura en su entorno que le permita reaccionar a tiempo si es requerido.

- B. Puertas. Invierta en la instalación de un par de chapas de seguridad, que tengan por lo menos una pulgada de largo en los pasadores. Considere el instalar chapas o seguros secundarios para reforzar la puerta en la parte baja, alta y del lado de las bisagras. En la puerta principal instale una mirilla que haga posible una visión de 180°, para ver perfectamente a la persona que toca y no olvide colocar y utilizar siempre una cadena de seguridad para entreabrir la puerta.
- C. Ventanas. Instale cortinas o persianas que impidan la visibilidad hacia el interior y coloque protecciones metálicas en la parte exterior. En el caso de ventanas corredizas, éstas se alzan y se colocan en posición cuando son instaladas y por tanto, pueden ser levantadas del surco de deslizado para ser removidas por un ladrón. Evítelo insertando tres tornillos en el surco de la parte superior, ajustándolos de manera que apenas los evite al momento de deslizarse. Asegúrelas, además, colocando un palo de escoba cortado, que descansa en la parte baja, sobre el riel en el que corre la ventana por dentro. En los cristales adhiera una película o laminado plástico transparente que evita la penetración del vidrio.
- D. Bardas. Manténgalas altas en la medida de lo posible e instale alambre de púas o similares. Existen opciones muy sofisticadas que pueden lograr disuadir al más atrevido. Puede colocar también botellas rotas, mezcladas con cemento. Idealmente puede electrificar su barda y poner un letrero de advertencia, al igual que un sistema completo de alarma conectado a una central. Debe haber homogeneidad en el nivel de protección en su perímetro circundante a través de los elementos que le permitan detectar, disuadir y retener a cualquier potencial agresor.
- E. Patio o jardín. Manténgalo limpio, bien iluminado, con el pasto y las plantas cortadas. Verifique que las ramas de los árboles no faciliten que alguien se esconda, escale y penetre en su hogar. Nunca deje escaleras a la mano.
- F. Cochera y reja principal. De preferencia debe ser eléctrica, con el fin de agilizar el procedimiento de entrada y salida, al evitar el bajarse a abrirla y al permitir, así, quedarse dentro del auto en todo momento. En rejas, instale chapas y candados de alta seguridad. No coloque letreros con el nombre de la familia. Por las noches, al

salir de viaje, o incluso estando en casa, es recomendable bloquear con un seguro mecánico la puerta automática de la cochera, ya que los criminales en la actualidad pueden obtener el código correcto del control remoto inalámbrico y así abrir la puerta sin que usted se percate.

- G. Azotea. Instale rejas o protecciones que eviten el paso de una casa a otra; asegure los domos o tragaluces con varillas por la parte interior y con cinturones metálicos por la parte exterior. Si tiene escalera fija para subir y bajar, instale una reja con chapa o candado para bloquear el paso.
- H. Iluminación. En las luces exteriores instale dispositivos de encendido automático al caer la noche. Para el interior, existen sistemas económicos con los que se pueden encender y apagar lámparas o equipos de sonido por tiempos programados que le permitirán simular la presencia de personas dentro de la casa.

## Hábitos de seguridad

1. Planee y establezca políticas estrictas de seguridad en su casa. Es necesario hacer énfasis en ellas, particularmente con los niños, los ancianos y sobre todo los empleados domésticos. Los robos a casa habitación ocurren con mayor frecuencia entre semana y durante el transcurso de la mañana.
2. La puerta principal siempre debe de estar cerrada. Aun cuando salga usted por un momento, ciérrela. La puerta no se abre a ningún extraño. Nunca deje recados escritos tales como "regreso en media hora".
3. Si llaman a la puerta cerciórese de quién es la persona a la que le va a abrir. Mucha gente, cuando pregunta "¿quién es?", recibe la respuesta "yo" o simplemente el silbido acostumbrado de la familia, e inmediatamente abre. Cerciórese bien de quién es ese "Yo", o la persona que silba. Utilice adecuadamente el interfono o video-portero.
4. Si usted vive solo o se encuentra solo, nunca lo manifieste ante los extraños o a quien llame a su puerta. Si tocan a la puerta, y está usted solo, acérquese a ella y, antes de iniciar el diálogo con el visitante, grite: "¡Yo abro!". Asílese por la mirilla y pregunte "¿quién es?".

Si su casa es de dos pisos, asómese por la ventana de arriba. Idealmente utilice el interfono.

5. Jamás le abra la puerta a personas que ofrezcan servicios o productos tales como: encuestas, revisiones de teléfonos, medidores de agua, gas o atención de fugas, suscripciones gratuitas, ni a vendedores que usted no haya citado con anterioridad; si recibe proveedores, exija antes de abrir su identificación o acreditación correspondiente. Tenga cuidado con la llegada de mensajería, paquetes, regalos o arreglos florales inesperados, y antes de recibir el envío cerciórese bien de conocer al remitente.
6. Por la noche, antes de dormir, verifique que las puertas y ventanas estén bien cerradas. Ponga especial atención a los accesos que estén cerca de bardas, que pueden ser saltadas con facilidad. Deje afuera una luz encendida.
7. Antes de salir de su hogar, verifique lo que está ocurriendo afuera, observe si alguien se encuentra merodeando, salga rápido y con las llaves en la mano para cerrar su casa y, si es el caso, abrir y abordar su vehículo.
8. Al llegar a su hogar, tenga las llaves en la mano; si alguien lo sigue, continúe caminando de frente, y diríjase a un lugar público; sólo hasta estar seguro regrese a su casa. Revise antes de entrar que no esté roto ningún vidrio o que haya huellas de violación en las puertas; si observa algo raro, no entre, llame a la policía y espere su llegada: el ladrón puede estar dentro.
9. Si sale de vacaciones, asegúrese de dejar bien cortado el pasto y las plantas, además de comprometer a alguien a que le recoja la correspondencia y el periódico. Evitará así dejar signos inequívocos de que la casa está deshabitada.
10. Instale un identificador de llamadas. Al contestar el teléfono no proporcione datos personales a quien llama. Conteste simplemente "¿bueno?", en lugar de "casa de la familia Martínez", ya que podría usted estar dando pistas al delincuente para que entreteja una extorsión en su contra. Es su derecho saber primero quién llama y con quién quiere hablar. Jamás proporcione datos acerca de sus tarjetas de crédito. En la contestadora telefónica nunca ponga de manifiesto que nadie está en casa, ni el nombre de la familia, ni qué otro teléfono tiene.

11. Guarde las llaves en un lugar seguro. No las deje cerca de la entrada, ni escondidas debajo del tapete o en la maceta, ya que pueden ser fácilmente robadas. Jamás las confíe a algún extraño ni tampoco a los vecinos. Si alguien pierde las llaves, ordene cambiar la combinación de la cerradura inmediatamente.
12. Si saca duplicados, esté presente en todo momento. No lleve las llaves de la casa junto con las de su vehículo, ni en bolsas o portafolios con documentos que indiquen su dirección.
13. Denuncie ante la policía si escucha gritos de auxilio o disparos de armas de fuego. Reporte si en la casa de algún vecino se escucha música a todo volumen durante prácticamente todo el día, ya que existe la posibilidad de que en ese lugar mantengan a alguien secuestrado y el ruido sea para evitar que la persona pida ayuda. Asimismo, alerte a los vecinos o a la policía, si detecta la presencia de trabajadores uniformados de la compañía de luz, teléfonos, gas o cualquier otro proveedor, que llegue a su cuadra a “trabajar” en vehículos no oficiales, pues podría tratarse de delincuentes disfrazados.
14. Si decide vender algo y pone un anuncio en el periódico, preferentemente no muestre el producto en su hogar. Establezca la cita en algún otro sitio; si no tiene opción, cite a la gente cuando usted esté acompañado.



Seguridad contra  
fraudes y estafas



## Seguridad contra fraudes y estafas

Todo aquello que es “demasiado bueno para ser cierto”, generalmente no tiene tantas bondades. Diariamente miles de personas son defraudadas o estafadas por profesionales; el daño llega a ser tan severo, que en muchos casos puede dejarlas prácticamente en la bancarrota. Todos, sin excepción, pudieron haberlo evitado. Sea usted uno de los que se libran de estos delitos siguiendo estas recomendaciones

1. Resguarde perfectamente su credencial de elector con fotografía del IFE, pues cantidad de fraudes por robo de identidad con este documento pueden ser cometidos en su contra, tales como apertura de créditos, compra de productos e inclusive escrituración de bienes inmuebles. En su caso, usted caerá en cuenta, cuando su nombre aparezca boletinado en el buró de crédito por no saldar “sus” adeudos. Si bien usted podrá alegar usurpación de identidad, esto le tomará tiempo y muchas molestias. Si sufre el robo o el extravío de alguna identificación oficial, levante un acta ante el Ministerio Público correspondiente y tramite de inmediato su reemplazo. Asimismo, si deja de recibir los estados de cuenta de su banco, repórtelo de inmediato.
2. Antes de contratar o adquirir un bien o servicio, solicite el contrato por escrito y revíselo minuciosamente.



3. Si le venden o traspasan un bien inmueble, cerciórese de que quien lo haga sea el legítimo propietario y que el bien en cuestión se encuentre libre de cualquier gravamen y fuera de algún proceso legal, tal como un divorcio o un intestado.
4. Desconfíe de personas que le ofrecen algo a un precio demasiado bajo; generalmente lo ofrecido oculta irregularidades o son falsificaciones y podrían comprometerlo a usted en el caso de ser mercancía robada o de contrabando.
5. Al adquirir un vehículo usado, verifique su situación legal con las autoridades competentes, con el propósito de constatar que no sea robado o haya sido utilizado para la comisión de algún delito.
6. La mayor parte de los bancos ofrecen servicios por Internet, dese de alta, ya que en caso de no hacerlo alguien puede simularlo por usted y realizar movimientos sin su consentimiento.

LA **CIUDAD** QUE *Queremos*\*



Seguridad con los  
**empleados domésticos**



## **Seguridad con los empleados domésticos**

La gran necesidad de encontrar a alguien que nos ayude en nuestras labores domésticas, suele ocasionar que la selección del personal correspondiente no sea la adecuada. Suponer que las personas contratadas asimilarán en unos cuantos días el ritmo y las normas de la casa y otorgarles toda nuestra confianza, puede acarreararnos un mal sabor de boca al percatarnos de que fuimos robados en nuestro propio hogar y “desde adentro”.

### **Prevéngase**

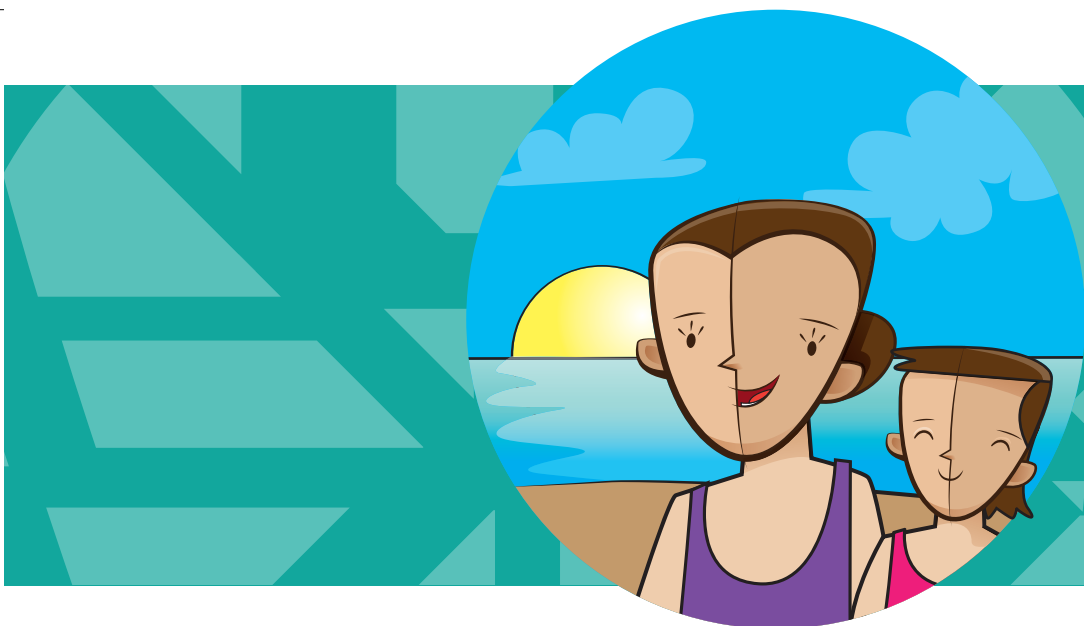
- 1.** Si requiere contratar ayuda, evite colocar anuncios en su casa. No reciba a alguien que, sin previa cita, toque a su puerta buscando trabajo. Opte por solicitar personas recomendadas por personal al servicio de familiares y amigos con cierta antigüedad o bien de agencias profesionales de empleo.
- 2.** Investigue a sus empleados. Averigüe en donde viven, aunque sea fuera de la ciudad; obtenga datos de sus familiares para avisarles en caso de emergencia (lo que, además, le servirá a usted en caso de robo).

3. Aleccione a sus empleados respecto de los procedimientos de seguridad para abrir la puerta, contestar el teléfono, lavar los autos y barrer la calle. Supervise personalmente su desempeño al principio; llame usted mismo a su propia casa y hágales preguntas sin que sepan que es usted; sométalos a elementales pruebas de fidelidad, discreción y honradez. Cerciórese de que cumplan las reglas al pie de la letra.
4. Evite dejar estados de cuenta, correspondencia y cualquier otro documento con información financiera, a la vista de empleados domésticos. Cerciórese de que su correo no sea robado, lleve un consecutivo de sus cuentas y manténgalo en un lugar seguro.
5. Nunca proporcione las llaves de su casa a sus empleados, pues fácilmente pueden sacar copias o simplemente ser también asaltado por otras personas y obligados a acudir al domicilio de sus patrones.
6. Guarde sus pertenencias bajo llave, en particular joyas y alhajas pequeñas que suelen estar sobre su tocador. No corra riesgos.
7. Sea discreto; los empleados domésticos escuchan todo lo que usted habla y pueden comentarlo con personas que tengan malas intenciones.
8. Si sale de vacaciones, aproveche y deles también vacaciones a sus empleados.
9. Si desconfía o sospecha de abusos por parte de sus empleados domésticos, adquiera y coloque en su hogar, cámaras ocultas de videograbación que incluso pueden ser monitoreadas vía Internet por usted.

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*



Seguridad  
en las vacaciones



## Seguridad en las vacaciones

La excitación y el entusiasmo que invariablemente se presenta en nosotros cuando salimos de paseo o formalmente de vacaciones, puede hacernos pasar por alto el haber dejado las cosas como debieron de haber quedado: seguras. Es muy incómodo, durante el viaje, tener dudas al respecto, por no haber planeado bien la seguridad en casa. Ya en el lugar de recreo, todo es alegría y diversión y olvidamos también que en cualquier momento podemos ser víctimas de los delincuentes. Salga y diviértase, pero sea precavido y manténgase alerta.

### Antes de salir de viaje

1. Informe a sus vecinos de confianza, el tiempo que permanecerá fuera de casa. Asimismo, notifíqueles si alguien permanecerá o acudirá a su hogar mientras usted está ausente.
2. Instale y active dispositivos de encendido automático de luces al caer la noche en el exterior y un sistema de encendido y apagado intermitente en el interior, con el fin de simular la presencia de personas en la casa.
3. Informe a algún familiar o persona de confianza el itinerario general, así como los números telefónicos en donde pueda ser localizado en caso de emergencia.



## Hábitos de seguridad

Al viajar, vista de modo informal, evite llamar la atención. No viaje portando grandes cantidades de dinero en efectivo.

No haga alarde de sus vacaciones.

Si viaja en vehículo particular, asegúrese de que está en buenas condiciones mecánicas y de que cuenta con la herramienta y las refacciones indispensables para hacer frente a cualquier eventualidad en el camino.

Al salir de paseo, lleve anotado el nombre, la dirección y teléfono de su hotel. De preferencia tenga a la mano algún folleto o souvenir donde se hallen impresos los datos.

## Hábitos de seguridad en el hotel

1. Al registrarse en un hotel, trate de mantener el anonimato, proporcione simplemente su apellido y primera inicial.
2. Deposite sus valores en la caja de seguridad del hotel. Si sale de paseo, lleve sólo el dinero que va a utilizar.
3. Utilice todos los mecanismos de seguridad disponibles en la habitación.
4. Si alguien llama a la puerta no abra, verifique en la mirilla.
5. Nunca deje dinero, cheques de viajero o tarjetas de crédito escondidos en el cuarto. Utilice las cajas de seguridad.
6. Al salir a la playa, recuerde que es pública; **no se exponga**. Lleve únicamente los artículos que va a necesitar.

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*



**HTTP://WWW**

Seguridad  
en las **redes sociales**



HTTP://WWW.

## Seguridad en las redes sociales

El mejor modo de protegerse es usar el sentido común y el criterio. Usted sabe qué tipo de información es sensible y puede ser utilizada para dañarlo. Debe siempre ser consciente de que la información que llamamos sensible puede ser manipulada maliciosamente para suplantar su identidad, deducir sus hábitos y movimientos.

### Algunos consejos que debe poner en práctica

- A.** Permanezca siempre atento ante posibles casos de ingeniería social.
- B.** Recuerde que una vez que sus imágenes y comentarios se suben a la red, son públicos y están fuera de su control.
- C.** Quien desee averiguar cosas de usted se nutrirá en primera medida de la información que usted publique, y en segunda instancia de la que pueda obtener directamente de usted o sus allegados.
- D.** No difunda sus claves. Configúrelas de forma segura.
- E.** No agregue a su lista de contactos a personas desconocidas.
- F.** Permanezca atento a personas llamativamente interesadas en usted, sus rutinas o las de sus allegados.

- G.** Procure nunca reunirse con personas que no conoce.
- H.** No acepte archivos que no esté esperando, enviados por contactos conocidos, o en otro idioma, ya que existen diferentes virus que envían archivos automáticamente sin el consentimiento del usuario.
- I.** Difunda la menor cantidad de información posible.
- J.** Configure las opciones de seguridad para que únicamente sus contactos puedan tener acceso a su información.
- K.** En caso de crear grupos, restrinja el acceso a los mismos.
- L.** Mantenga su antivirus actualizado.
- M.** No acepte conversaciones por webcam de desconocidos, o de conocidos cuya dirección de correo electrónico no sea la que usted conoce.
- N.** Procure realizar transacciones de dinero en Internet sólo en sitios seguros (busque indicadores que demuestren la seguridad del sitio, como por ejemplo el ícono del candado en la barra de estado del navegador o un domicilio web o URL que comience con "https", la letra "s" corresponde a "seguro").
- O.** Es recomendable que la computadora se encuentre en un lugar transitado de la casa y no en la habitación de los menores de edad.
- P.** Instruya a sus hijos para que se comporten de forma segura en la comunidad virtual.

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*



## **Números de emergencia**

Éstos son algunos de los números telefónicos que debe tener presente en caso de encontrarse en alguna situación de emergencia:

### **Emergencia**

**066**

### **Denuncia Anónima**

**089**

### **Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal**

**303 8500 / 303 8600**

### **Centro Antirrábico Municipal**

**Zona norte 432 0194**

**Zona sur 233 4611**

### **Cruz Roja**

**234 0000 / 234 9939 / 234 9940 / 065**

### **Protección Civil**

**249 2931 / 249 2932**

### **Bomberos**

**245 7392 / 245 6965 / 245 7799**

### **Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla**

**211 7800**

### **Procuraduría General de la República (Puebla)**

**223 8102**

### **Policía Federal**

**268 6805 / 268 6807 / 268 6809 / 268 6810**

**Junta de Gobierno del  
Instituto Municipal de Planeación**

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>
Mtro . Eduardo Rivera Pérez	Presidente Honorario
Profra. Leonor Popócatl Gutiérrez	Vocal
Reg. David Méndez Márquez	Vocal
Reg. Carlos Arturo Ibañez Alcocer	Vocal
Reg. César Marcelino León Ochoa	Vocal
Ing. Francisco Sánchez Díaz de Rivera	Vocal Ciudadano
Ing. Juan Gerardo Quintana Moreno	Vocal Ciudadano
Dr. Rafael Campos Enríquez	Vocal Ciudadano
Arq. María De Los Dolores Dib y Álvarez	Vocal Ciudadano
Arq. Carlos Mastretta Cobel	Vocal Ciudadano
Arq. José Antonio Quintana Gómez	Vocal Ciudadano
Dr. Francisco Manuel Vélez Pliego	Vocal Ciudadano
Arq. José Felipe Velázquez Gutiérrez	Vocal
Lic. Pedro Ocejo Tarno	Vocal
Dr. Luis Alejandro Fabre Bandini	Vocal
LD. Luis Armando Olmos Pineda.	Secretario Técnico de la Junta de Gobierno del IMPLAN



## Consejo Ciudadano de Seguridad Pública

NOMBRE	PUESTO
L.A.E. Fernando de la Vega Covarrubias	Presidente
Ing. Eleazar Méndez Álvarez	Secretario
Mtra. Claudia Herazo Motzaretti	Consejera
M.C. Ing. Christian Steger Schmidt	Consejero
Lic. Jordi Ernesto Pahul Cacho	Consejero
Lic. Alberto Castro Castañeda	Suplente
Mtro. José Antonio Muñoz Leppe	Consejero
Wendy Marisol Becerril Morales	Suplente
C. Valentín López Romero	Consejero
Lic. Ma. del Carmen Vázquez Zainos	Suplente
Ing. Zaid Arturo Vergara Murad	Consejero
Lic. Daniel Carballo García	Suplente
Fis. Hans-Gernot Millow	Consejero
Lic. Renato Vélez Campos	Consejero
Héctor José Vega Arreguín	Consejero
Lic. José Migoya Nuño	Consejero
Ing. Marcel Rotzinger Emmelhainz	Suplente

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*

LA **CIUDAD** QUE *queremos*\*

Instituto Municipal de Planeación  
Dirección de Planeación Estratégica  
Departamento de Diseño de Políticas Públicas