

PROTOCOLO PARA LA EJECUCIÓN DE FUNCIONES EN ÁREAS CON PROBABILIDAD DE AGRESIÓN

INTRODUCCIÓN

Hasta agosto de 2022, CFE brinda el servicio público de distribución de energía eléctrica a los 47 millones de usuarios a lo largo y ancho del país, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, a través de 16 Divisiones y 150 Zonas de Distribución operando y manteniendo la siguiente infraestructura eléctrica, en constante crecimiento:

- 51 mil kilómetros de 2,786 líneas de Subtransmisión de la RNT.
- 3,268 transformadores de potencia ubicados en 2,163 subestaciones.
- 12,500 circuitos de media tensión con 547 mil kilómetros de red eléctrica.
- 339 mil kilómetros de red eléctrica de baja tensión.
- 25 mil equipos de protección y seccionamiento telecontrolados de los cuales el 35% operarán de forma automática.
- Más de 1.6 millones de Transformadores de Distribución.
- 47 granjas solares y 4,533 Módulos Solares Individuales.
- 2.5 millones medidores inteligentes.

La problemática de inseguridad que enfrenta nuestro país en algunas regiones, exige una reflexión institucional tendiente a concientizar y sensibilizar a los trabajadores acerca de las medidas de seguridad en materia de prevención, protección y salvaguarda de la integridad física y psicológica con la finalidad de evitar ser víctimas de la delincuencia organizada, grupos criminales y de terceros.

Es prioridad para CFE, promover entre los trabajadores, acciones y recomendaciones tendientes a la prevención, tratamiento y actuación ante cualquier situación de riesgo, en particular para los casos de agresiones con motivo de sus funciones.

El presente Protocolo servirá para establecer las medidas preventivas y acciones de forma inmediata, que se realizarán en caso de que algún trabajador sea víctima de agresión.

Por lo anterior, esta Empresa Productiva Subsidiaria, emite el presente Protocolo con medidas concretas de autoprotección en las actividades laborales, personales y familiares, entre otros aspectos, con el propósito de disminuir entre los trabajadores los riesgos de ser víctima de agresión.

MARCO JURÍDICO

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. Código Penal Federal.
- III. Código Nacional de Procedimientos Penales.
- IV. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- V. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- VI. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- VII. Ley General de Víctimas.
- VIII. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- IX. Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República.
- X. Declaración Universal de Derechos Humanos.
- XI. Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- XII. Reglamento de Seguridad e Higiene Capítulo 100 Distribución.
- XIII. Reglamento de Seguridad e Higiene Capítulo 800 Transmisión.
- XIV. Programa Integral del Prevención de Accidentes Graves (PAG).

OBJETIVO

Establecer las acciones para la prevención, manejo y atención de agresiones y amenazas vertidas en contra de trabajadores de CFE, en cumplimiento de sus funciones.

En ese sentido, se entenderá como agresión las siguientes conductas:

Agresión Colectiva. Es la situación en la que un grupo de personas se enfrenta a otro. Existe antagonismo, oposición, estigmatización, enfrentamientos, violencia e intentos de eliminar al otro grupo.

Agresión Física. Aquellos actos voluntarios en los que a través de cualquier medio físico se genera un daño corporal en contra de una persona. Las lesiones pueden ser temporales o permanentes, y en última instancia podrán tener consecuencias fatales.

Agresiones Verbales. Son las acciones que buscan hacer daño a una persona a través de mensajes, palabras, frases o discursos que contienen acusaciones, insultos, amenazas, juicios, críticas, órdenes agresivas y/o gritos.

Agresión Psicológica. Acciones con las que se critica, desvaloriza o minimiza a una persona, lo que causa efectos negativos en su comportamiento como disminución de autoestima, inestabilidad psicológica, miedo, depresión, desorientación y en el peor de los casos, el suicidio.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo es de observancia general para los trabajadores de todas las áreas de CFE.

RESPONSABILIDADES

La Dirección General de la EPS que corresponda, será responsable de:

- Emitir, controlar, promover la aplicación y mantener vigente el presente protocolo.

El Gerente será el responsable de:

- Difundir el presente protocolo y promover su aplicación en el ámbito de la División a su cargo.
- Apoyar a los centros de trabajo con los recursos necesarios, para ejecutar las medidas preventivo-correctivas derivadas de la aplicación del presente documento.
- Participar en las mesas de trabajo con las distintas entidades gubernamentales mencionadas en el presente protocolo.
- Integrar equipos de trabajo en los niveles que se requieran dentro de la División, para analizar y en su caso solicitar el apoyo de las entidades de Seguridad Pública u otras necesarias para la salvaguarda de los trabajadores.

El Área jurídica será responsable de:

- Promover las acciones legales correspondientes si se trata de conductas irregulares de alguna autoridad y cualquier hecho delictivo realizado por un tercero, en contra de CFE.
- Dar continuidad a las acciones legales emprendidas y llevará en conjunto con Seguridad e Higiene la estadística de las incidencias y denuncias presentadas, para tomar las medidas preventivas necesarias.
- Brindar la asesoría legal ante las autoridades que correspondan, cuando el servidor público advierta la comisión de un delito cometido en agravio en el ejercicio de sus funciones, lo que deberá registrarse en la estadística de incidencias, que servirá de insumo para la toma de decisiones de la Gerencia Divisional competente.
- Informar por escrito al área de la Subgerencia de Trabajo y Servicios Administrativos en su caso, de la presentación de la denuncia, haciendo notar que se solicitará a la autoridad que corresponda, recabe la entrevista al trabajador involucrado respecto a los hechos denunciados y practique las diligencias que estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.
- Informar por escrito al responsable del área encargada el resultado de las acciones legales implementadas, derivadas de la agresión.

La Representación Sindical será el responsable de:

- Fomentar la participación seria y responsable de todos los trabajadores sindicalizados en la aplicación de las recomendaciones del presente documento.
- Participar en acuerdo con CFE, en las mesas de trabajo con las distintas entidades gubernamentales mencionadas en el presente protocolo.

Los Superintendentes de Zona, son los responsables de:

- Difundir el presente protocolo y promover su aplicación en el ámbito de la Zona a su cargo.
- Dar las facilidades y los recursos necesarios para que se lleven a cabo las recomendaciones del presente protocolo.
- Promover que las medidas preventivo-correctivas derivadas de la aplicación del presente documento, se atiendan y se cumplan a la brevedad.
- Participar en las mesas de trabajo con las distintas entidades gubernamentales mencionadas en el presente protocolo.

Comisiones de Seguridad e Higiene, serán responsables de:

- Promover de manera permanente la aplicación del presente protocolo.
- Emitir recomendaciones derivado del reporte de los trabajadores de las condiciones de riesgo identificadas en las diversas áreas de trabajo.
- Colaborar con el Área Jurídica para llevar la estadística de las incidencias y denuncias presentadas, para implementar las medidas preventivas necesarias.

El Jefe inmediato será responsable de:

- Difundir el presente protocolo al personal bajo su cargo, considerándose dentro de la capacitación básica de todo el personal, quedando evidenciado en el Sistema Institucional de Gestión de la Aptitud (SIGA)
- Promover y vigilar de manera permanente la aplicación del presente protocolo.
- Gestionar los recursos necesarios para la observancia de las medidas preventivo-correctivas derivadas de la aplicación del presente documento, así como que se cumplan a la brevedad.
- Promover el cumplimiento de las medidas establecidas en el presente protocolo.
- Acordar acciones en las mesas de trabajo con las distintas entidades gubernamentales mencionadas en el presente protocolo.
- Informar de inmediato al Área Jurídica de los hechos delictivos, reportados por el trabajador que haya sufrido el hecho.
- Entregar con prontitud al Departamento Jurídico respectivo toda la documentación y evidencia con la que se cuente de la incidencia reportada en la ejecución de los trabajos u operativos.

Los trabajadores deberán:

- Participar en la difusión del presente protocolo.
- Observar y aplicar las recomendaciones establecidas en el presente protocolo.

- Reportar a su Jefe inmediato, Representación Sindical y/o Comisión de Seguridad e Higiene, las condiciones de riesgo identificadas en las diversas áreas de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO

GENERALIDADES

- Durante los trabajos que realice el personal, el operador de los Centros de Control de Distribución o el Despachador de los Centros de Continuidad y Conexiones que este coordinando las maniobras de campo dará seguimiento en coordinación con el jefe inmediato o el responsable de los trabajos; en particular cuando se realice bajo una comisión o fuera de la jornada de trabajo, el seguimiento será hasta que esté de regreso en el centro de trabajo o en el lugar donde pernoctará.
- Para los trabajos, fuera de la jornada laboral, el jefe inmediato en coordinación con el secretario del SUTERM, procurará que ningún trabajador labore de forma adicional 3 días continuos, cuidando que de forma acumulada tenga un máximo de 9 horas a la semana; lo anterior quedará sin efecto en los casos de atención de emergencias mayores como pueden ser los sismos y huracanes, para los cuales los responsables de atender el evento y los propios trabajadores determinaran los esquemas con la finalidad de buscar la productividad sin descuidar la seguridad.
- El jefe inmediato o el responsable de los trabajos, deberá realizar acompañamientos al personal en aquellas maniobras que por la topología de la red se encuentren geográficamente retiradas y se requiera realizar el restablecimiento del servicio eléctrico en jornadas prolongadas o nocturnas; si por alguna razón justificada no pudiera asistir mantendrá el seguimiento al personal vía radio o teléfono.
- Cuando por la naturaleza del área geográfica sea necesario desarrollar trabajos en áreas catalogadas y clasificadas como de alta presencia de la delincuencia, se deberán tomar en consideración las siguientes líneas de actuación:

Condición de la RGD o RNT	Integración documental y en sistemas institucionales	Líneas de actuación para el desarrollo de actividades de forma segura
<p>Ante la necesidad de intervenir en la operación y mantenimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Líneas de Alta tensión. - Subestaciones. - Circuitos. - Ramales. - Servicios importantes. - Sectores. - Servicios individuales. - Equipos de medición. - Acometidas. 	<p>Identificada en el libro de operación de la zona como "Probable agresión con información de CFE" o "Probable agresión con base en atlas de riesgo".</p> <p>Identificada en el contrato cliente proveedor CCD-Zona</p> <p>Dar de alta en el catálogo SISNAE "Probable agresión con información de CFE".</p> <p>Atlas de riesgo de índice criminal del gobierno federal, estatal o municipal.</p> <p>Antecedentes documentados con hechos de violencia que el Departamento Jurídico avala.</p> <p>Difusión al personal operativo.</p>	<p>Celebrar convenios de colaboración con los cuerpos de seguridad para despliegue de acciones de protección al personal que participa en los trabajos de atención.</p> <p>Contar con protocolos de respuesta por población, región, o instalación en conjunto para estas áreas, basados en criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de clientes afectados. - Estabilidad del SEN. - Servicios que afectan a la comunidad. - Distancia y tiempo de recorrido. - Hora de ocurrencia de interrupciones - Hechos acontecidos durante el periodo inmediato. - Antecedentes de hechos en la región. - Configuración y condición de la RGD y RNT. - Horarios convenientes para estar en tales regiones. - Trabajos en áreas oscuras de comunicación o donde no hay comunicación directa con CCD y/o Despacho.

- Cuando un trabajador realice un reporte de condición de riesgo detectada en el ejercicio de sus funciones, deberá integrarse un grupo de trabajo en la Zona de Distribución para que, con base en los distintos criterios operativos establecidos, se realice el análisis correspondiente y la máxima autoridad de la Zona determine si este nuevo reporte causa un cambio en la atención del suministro del servicio eléctrico, debiendo difundirse al personal que interviene y a su vez actualizando el inventario de riesgos en SISNAE.
- Sugerir a las autoridades correspondientes la aplicación de medidas de protección y salvaguarda de los derechos de los trabajadores tanto en su persona, familia o bienes derivado de hechos posiblemente delictivos que sean a consecuencia del ejercicio de sus funciones.
- Los trabajos de modificación y mantenimiento de las Redes Generales de Distribución (RGD), operativos de cortes y desmantelamientos, atención de alguna contingencia y en general cualquier actividad relacionada con las funciones propias de CFE, se ejecutarán de conformidad con un plan de trabajo.
- Gestionar con oportunidad ante las corporaciones de seguridad (Secretaría de la Defensa Nacional “SEDENA”, Secretaría de Marina “SEMAR”, Guardia Nacional, Policía Estatal o Municipal, etc.), de planes estratégicos permanentes de apoyo y coordinación tendientes a ofrecer seguridad a trabajadores de la empresa y, en su caso, la suscripción de convenios de colaboración.
- Avisar previa solicitud de apoyo de cualquier corporación de seguridad a la Dirección General, Coordinación y a la Unidad de Asuntos Jurídicos de CFE Distribución, para lo cual deberá proporcionar los siguientes datos: corporación a la que se pretende hacer la solicitud de apoyo, fecha, División y Zona, área geográfica y actividades a realizar.
- Identificar con oportunidad a las autoridades competentes del ámbito territorial de los lugares de los trabajos, direcciones y teléfonos de los funcionarios de distintos niveles de gobierno y judicial, ya sea en el ámbito federal, estatal y municipal, con el objeto de establecer comunicación directa y realizar reuniones de trabajo con ellos para el apoyo y coordinación respectivo contando con su participación, antes, durante y después de los trabajos a realizarse, a fin de evitar contratiempos en el momento de la ejecución de los trabajos programados.
- Informar por escrito a la instancia superior correspondiente, en un periodo no mayor a 24 horas, respecto de los eventos ocurridos por agresión a los trabajadores.
- Realizar simulacros con las partes involucradas.

- En la reunión de gabinete que se realiza previo a salir al campo, tomar nota de las actividades a realizar, verificar que se cuente con el equipo de seguridad y herramientas necesarias y hacer las recomendaciones y procedimientos a realizar en caso de que se labore en áreas de riesgo identificadas y pudiera llegara a presentarse algún posible evento que ponga en riesgo la integridad física de los trabajadores. Considerar en la planeación de los trabajos, solicitar el apoyo a las autoridades de seguridad competentes, a fin de brindar las condiciones de seguridad respectivas para la ejecución de los trabajos.
- Coordinarse con el área jurídica para hacer estrategias cuando se lleven a cabo operativos de las Zonas, cuando la región de que se trate sea un área que pone en riesgo la integridad física del trabajador.
- Dar a conocer a los trabajadores los números de atención ciudadana, policía municipal, estatal y/o federal, hospitales ente otros, el número de emergencia 911.
- Coordinar los recursos necesarios y logística con las autoridades involucradas.
- Vigilar que contratistas y proveedores se abstengan de utilizar en sus vehículos, el uso de logotipos de CFE o la leyenda “Al servicio de CFE” o cualquier comunicación o tipografía que indique relación con la CFE.
- Dar aviso al Gerente Divisional correspondiente, para que éste a su vez informe al Director General de CFE Distribución, Coordinación de Distribución y a la Unidad de Asuntos Jurídicos, si se presentan hechos relacionados con la delincuencia organizada, proporcionando todos los elementos necesarios, como circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, para que a través de los Departamentos Jurídicos Divisionales se tomen las acciones legales correspondientes.

RECOMENDACIONES A LOS TRABAJADORES SOBRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EVITAR O DISMINUIR ACTOS DELICTIVOS.

Se presentan 10 escenarios que al momento se han analizado:

1. Qué hacer en caso de agresión directa con arma de fuego.

ANTES:

- a) Identificar las condiciones del entorno (líderes sociales, autoridades, grupos delictivos, colonias conflictivas, etc.)
- b) Participar en la difusión de los siguientes temas:
 - ✓ Prevención de delitos.

- ✓ Recomendaciones para conductores.
 - ✓ Medidas para prevenir el secuestro.
 - ✓ Consejos para prevenir fraude, extorsión o amenazas.
 - ✓ Protocolo de agresiones a trabajadores.
- c) Ser consciente de su entorno en todo momento junto con los posibles peligros.
- d) Determinar si el área donde se encuentra puede ser bloqueada.

DURANTE:

Si detecta que se encuentra en una situación en la que considere que su integridad corre peligro, se recomienda realizar lo siguiente:

- a) Realizar lo que su agresor le solicita, no lo mire a los ojos, no lo contradiga y evite el dialogo más allá de lo que le solicite para ganar tiempo o cuando menos, se intenta minimizar los daños, no agravar la situación y conservar la vida.
- b) No se resista, no realice movimientos repentinos o bruscos.
- c) Evitar una reacción precipitada o incontrolada para buscar mantener la situación en calma.
- d) Mantenerse con una actitud despierta, prudente y activa.
- e) Mantenerse en alerta al entorno.
- f) Tratar de conservar su teléfono celular, para cuando este fuera de peligro pueda comunicarse con su Jefe inmediato.
- g) Entregar cualquier bien material que le sea solicitado para que no ponga en peligro su vida.
- h) Si es testigo de una agresión con arma de fuego, intente alejarse a un área segura y una vez fuera de peligro, intente comunicarse para reportar la condición.

DESPUÉS:

De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.

2. Qué hacer en caso de tiroteo.

ANTES:

Identificar las condiciones del entorno (líderes sociales, autoridades, grupos delictivos, colonias conflictivas, etc.)

- a) No asuma que nunca sucederá.
- b) Sea consciente de su entorno en todo momento junto con los posibles peligros.
- c) Sepa dónde están ubicadas todas las salidas de emergencia.
- d) Determine si el área donde se encuentra puede bloquearse.
- e) Conozca su domicilio de trabajo exacto incluyendo el número telefónico de la oficina y extensión.
- f) Tenga un plan de escape, igual que en un incendio.

DURANTE:

Si se encuentra caminando.

- a) Resguárdese en un lugar seguro, como detrás de un muro de concreto o de una pared.
- b) Si se encuentra en lugar abierto tírese inmediatamente al piso.
- c) Evite el contacto visual con los agresores.
- d) No grite, no hacer nada que llame la atención.
- e) Evite tomar fotos o video.

Si se encuentra en un vehículo:

- a) Detenga la marcha, tírese en el piso del vehículo, si va con un compañero sugerir que también se tire al suelo.
- b) No salir corriendo del vehículo, si un soldado o delincuente ve que alguien baja corriendo de un vehículo que acaba de frenar no pensará que buscan protección.
- c) No sacar el teléfono celular.
- d) Obedecer las instrucciones (sean estas de delincuentes o fuerzas de seguridad).
- e) Si cree que ya terminó el tiroteo, espere unos minutos antes de levantarse.
- f) Cubrirse en los asientos hasta en tanto salga del vehículo.
- g) Evitar el contacto visual con los agresores.
- h) En caso de estar cerca del lugar del conflicto, retirarse con precaución a pie o en vehículo según sea el caso.
- i) Atender las instrucciones de las autoridades. Al momento de que se ordene huir del lugar para ponerse a salvo, no detenerse por los objetos de valor o personales como el vehículo, cartera o bolso.
- j) Esperar a que cesen los disparos y salir con las manos en alto aún en presencia de las autoridades, recuerde que son momentos de tensión para todos.
- k) No exponer su vida por tener la curiosidad de saber lo que está pasando.
- l) Permanecer tranquilo y silencioso.
- m) Ya que se haya retirado del lugar al menos una cuadra, llamar a su jefe inmediato o a algún responsable en la empresa, dígame donde está y lo ocurrido; manténgase atento de que no lo siga ningún vehículo mientras conduce o persona cuando camine.

- n) Si va en vehículo y piensa que no puede manejar, llame a su jefe inmediato o a algún responsable de la empresa para que acuda y conduzca por usted, no salir del lugar a alta velocidad.
- o) No utilizar el radio en alto volumen, audífonos u otro aparato que pueda disminuir su capacidad auditiva, ya que es importante estar alerta en caso de escuchar disparos.
- p) Si identifica que existe balacera en algún punto, reporte los hechos al jefe inmediato para que ponga sobre aviso a los demás colaboradores, asegúrese de encontrarse fuera de peligro.

DESPUÉS:

- a) De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.
- b) Si escapó y se encuentra a resguardo y lejos de los acontecimientos, comuníquese a los teléfonos de emergencia para dar aviso de lo ocurrido.
- c) Si no fue herido y tiene la certeza de que terminó la balacera, levántese y váyase caminando rápido. No correr o esconderse. No hacer nada que lo convierta en “sospechoso”.

3. Qué hacer para prevenir ser víctima de privación de la libertad.

ANTES:

- a) Identificar áreas de inseguridad, inconformidad social o que representen riesgo.
- b) Use accesorios poco llamativos, tratando de que sean comunes en el lugar al que acudirá.
- c) En su teléfono celular, evite llevar fotografías y datos familiares.
- d) Comunicarse frecuentemente si dura mucho el operativo
- e) Evite traer consigo altas sumas de dinero, así como tarjetas bancarias que no sean necesarias.
- f) Camine en sentido opuesto a la circulación vehicular.
- g) No sea ostentoso ni haga públicos sus logros financieros.
- h) Cambie continuamente las rutas de desplazamiento.
- i) Nunca proporcione a gente desconocida datos con los que pudieran localizarle, sitios que frecuenta, horarios de trabajo, domicilio o el de sus familiares.
- j) Manténgase siempre atento y examine a detalle su entorno; observe que no haya personas con actitud sospechosa.
- k) Compartir ubicación en tiempo real permanentemente.
- l) Dar informe de donde se localizará y por cuanto tiempo.

DURANTE:

- a) Mantenga la calma en todo momento, pida calma al delincuente.
- b) No sea un informante fácil. Escuche, analice y responda.
- c) Minimice su situación social y nivel económico.
- d) No comente las posibilidades de conseguir el dinero que puede tener su familia.

- e) Trate de no polemizar con ellos, no importa cuán razonables parezcan sus argumentos.
- f) Evite contacto visual directo con los secuestradores.
- g) Cumpla con las instrucciones de los captores lo mejor posible.
- h) Tome nota mentalmente de todos los movimientos, incluyendo el tiempo, direcciones, distancias, olores especiales y sonidos.
- i) Tome nota mentalmente de las características de los captores, de sus hábitos, modos de hablar, etc.

DESPUÉS:

De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.

4. Qué hacer en caso de robo con violencia.

ANTES:

Identificar las condiciones del entorno (líderes sociales, autoridades, grupos delictivos, colonias conflictivas, etc.)

DURANTE:

- a) Mantener la calma en todo momento, pida calma al delincuente.
- b) Haga que el agresor se sienta en control de la situación.
- c) Obedezca sus instrucciones, no se resista, entregue los valores que le solicitan.
- d) No transmita enojo o sentimientos de venganza.
- e) Nunca intente despojar al delincuente de su arma o de los valores robados.
- f) No provoque situaciones que hagan sentir al delincuente que está perdiendo el control.
- g) No responda a las agresiones físicas o verbales contra usted o sus acompañantes.
- h) El ladrón drogado o alcoholizado tiene reflejos alterados, por ello haga todo con mucha calma, informándole siempre lo que va a hacer

DESPUÉS:

De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.

5. Qué hacer para prevenir el robo de vehículo.

ANTES:

- a) Identificar las condiciones del entorno (líderes sociales, autoridades, grupos delictivos, colonias conflictivas, etc.).
- b) Conocer el camino. Si tiene duda de la ubicación hacia dónde se dirige revise un mapa.
- c) No dejar documentos con algún registro de correo, facturas u otros elementos con la dirección de su casa en el vehículo.
- d) Circular en lo posible, por lo menos con un cuarto de tanque de combustible
- e) Mantener las ventanillas y seguros del vehículo cerrados.
- f) Mantener la llave del vehículo separada de las de casa.
- g) Cuando esté en marcha, mantener distancia de los otros vehículos, a efecto de poder maniobrar en caso de que intenten encerrarlo.
- h) Al ir por avenidas de doble sentido, optar por utilizar el carril más cercano a la línea divisoria central y en las calles de un solo sentido elegir el lado izquierdo.
- i) En caso de poder elegir, cuando se frena en un semáforo en rojo optar por detenerse en la segunda o tercera línea de autos para tener posibilidad de maniobra.
- j) Si tiene dudas de su ubicación, no se baje del vehículo; siga conduciendo y estacionese en un lugar con más vehículos o personas que lo orienten. Como alternativa utilice una aplicación de navegación en su celular; no permanezca mucho tiempo dentro del vehículo detenido.
- k) Agudizar el estado de alerta ante cualquier movimiento o circunstancia inusual o sospechosa, como por ejemplo la aparición sorpresiva de otro vehículo o persona o grupo de personas.

DURANTE:

- a) En caso de que sea interceptado por delincuentes, deja que se lleven el auto, mirar al ladrón a la altura de los hombros, nunca directamente a los ojos.
- b) Nunca, en ninguna circunstancia intente seguir a los delincuentes o agresores.
- c) Le prevenimos que resistirse o intentar escapar puede ponerle en mayor riesgo.
- d) Su seguridad personal siempre debe ser su principal preocupación, en muchos casos, el ladrón ha amenazado con usar un arma de fuego y por lo tanto puede tener la capacidad de causarle graves heridas o la muerte. Someterse y entregar las propiedades usualmente es la acción más razonable.

DESPUÉS:

De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.

6. Prevenciones al manejar.

ANTES:

- a) No colocar calcomanías o información en el vehículo oficial alusivas al número de hijos y género, información de preferencias de entretenimiento, nombres de colegios en donde estudian tus hijos, etc.
- b) Evitar 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.
- c) No descuidar el mantenimiento de su vehículo, para prevenir desperfectos que impidan continuar tu camino.
- d) Mantener 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.
- e) Que su familia tenga la manera de comunicarse con su jefe por si se requiere reportar alguna condición.
- f) Manténgase atento de que no lo siga algún vehículo mientras conduce.

DURANTE:

- a) Si alguien lo 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.
- b) Si cree que lo están siguiendo, no lo haga notar y diríjase hasta un puesto policial o un lugar bastante concurrido donde haya policías.
- c) Antes de bajar de su automóvil, observe el entorno. Si nota la presencia de alguien o algo sospechoso, aléjese cuanto antes.
- d) Evite provocaciones al manejar.
- e) Es preferible que use los estacionamientos de cuota, son más seguros.
- f) No deje las llaves dentro del vehículo.
- g) Si requiere dejar objetos de valor, como celulares y otros aparatos, colóquelos con anticipación en la cajuela o guantera del automóvil.
- h) Si al regresar al automóvil observa un desperfecto que impide al motor arrancar, aléjese y llame inmediatamente al auxilio vial. Alguien pudo haber provocado el desperfecto para agredirle.
- i) Si hay Fuerzas de Seguridad o Convoy del Ejército circulando, evite en lo posible rebasar y menos a alta velocidad, de igual forma no se interponga entre sus vehículos, déjelos que pasen y posteriormente prosiga con su camino.

DESPUÉS:

De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.

7. Qué hacer para prevenir ser víctima de extorsión telefónica.

ANTES:

- a) Estar en todo momento preparado para recibir una llamada de extorsión.
- b) No proporcione información personal a desconocidos.
- c) No proporcione su número de celular a usuarios.

DURANTE:

- a) Es importante conservar la calma y permitir que el extorsionador proporcione la información que tenga disponible acerca de las potenciales víctimas.
- b) No se debe interrumpir al extorsionador.
- c) No utilizar la expresión “sí” o alguna afirmación.
- d) No enfrentar ni cuestionar al extorsionador.
- e) Si preguntan “¿Con quién hablo?”, responder siempre “¿Con quién quiere hablar?”.
- f) No proporcionar ningún tipo de información (personal, familiar, bancaria, lugar en el que se ubica, entre otros).
- g) No acceder a realizar algún tipo de depósito bancario, compra de tiempo aire para compañías de celular o cualquier otra forma de transacción en efectivo o especie que el extorsionador ordene.
- h) Escuchar atentamente y una vez concluida la llamada, anotar información que sea de utilidad para una investigación posterior por parte del personal adscrito a la fiscalía y/o Secretaría de Seguridad Pública / ciudadana federal o local, como: el número de teléfono de donde se está realizando la llamada; la hora en la que se recibió la llamada; el total de personas que intervienen en la llamada; el género del (los) extorsionador(es); el nombre y/o descripción de las posibles víctimas; la exigencia del extorsionador; el número de cuenta bancaria y datos que se proporcione para transacciones en otros establecimientos o datos del lugar o ubicación para la entrega de efectivo o algún bien.

DESPUÉS:

- a) Se deberá colgar el teléfono de manera inmediata y mantenerlo apagado al menos por 1 hora.
- b) Con el apoyo de otra línea de comunicación establecer comunicación directa e inmediata con familiares, amigos y colaboradores de trabajo, para informarles sobre la situación.
- c) Avisar a las autoridades de su área de trabajo, para lo cual llevará la información obtenida de la llamada y la proporcionará al Departamento Jurídico, para que sea analizada la situación y determinar si la extorsión es de carácter personal o institucional, a efecto de brindar la orientación jurídica correspondiente y entablar una coordinación ante las autoridades competentes.

8. Si te marca el alto un puesto de control (SEDENA, SEMAR, etc.)

ANTES:

- a) Participar en la difusión del protocolo de agresiones a trabajadores.
- b) Ser consciente de su entorno en todo momento junto con los posibles peligros.

DURANTE:

- a) Bajar la velocidad de tu vehículo.
- b) Encender las luces intermitentes para “avisar” que atenderás el llamado.
- c) Encender la luz interior y colocar las dos manos sobre el volante de manera visible.
- d) Retirar de la cara cualquier aditamento que oculte el rostro, como lentes para el sol.
- e) Bajar el volumen de radio o frecuencia, o cualquier otro medio de entretenimiento o comunicación.
- f) No utilizar en ese momento radio frecuencia o teléfono móvil.
- g) En lo posible, traer en tu vehículo oficial sólo las cosas necesarias de viaje y de trabajo para hacer más rápida la revisión. (Traer siempre los documentos del vehículo y personales, mínimos necesarios).
- h) Colaborar en todo momento con las Fuerzas Federales y mantener la calma.
- i) Traer siempre una identificación en caso de que te sea requerida (trabajo y/o credencial de elector) así como una copia del registro y autorización del uso de la frecuencia de radio.
- j) No resistirse.

9. Si te marca el alto una unidad desconocida o comando armado.

ANTES:

- a) Identificar las condiciones del entorno (líderes sociales, autoridades, grupos delictivos, colonias conflictivas, etc.)
- b) Participar en la difusión de los siguientes temas:
 - ✓ Prevención de delitos.
 - ✓ Recomendaciones para conductores.
 - ✓ Medidas para prevenir el secuestro.
 - ✓ Consejos para prevenir fraude, extorsión o amenazas.
 - ✓ Protocolo de agresiones a trabajadores.
- c) Sea consciente de su entorno en todo momento junto con los posibles peligros.
- d) Determine si el área donde se encuentra puede bloquearse.

DURANTE:

- a) Detener de inmediato su vehículo, no huya, ni trate de evadir el alto, lo pueden confundir y agredir.

- b) Retirar lentamente todo lo que le cubra el rostro o cabeza (como pueden ser, cubrebocas, lentes, casco, gorra, etc.).
- c) Prender la luz interior y poner las manos arriba en lugar visible, guardar la calma, no ponerse a la defensiva.
- d) Si solicitan que se identifique, hágalo sin titubear, y muestre su identificación de trabajo. (Llévelos siempre a donde quiera que vaya, le sirven como identificación).
- e) No cuestionar, ni hablar, contestar solo lo que te pregunten, no hable de más.
- f) Los criminales por lo regular no se confunden. Si no es a quien buscan, le dejarán ir.
- g) Transitar por lugares con tráfico normal y alumbrados. De existir alternativa evite los atajos o lugares solitarios.
- h) Si ve una caravana circular a alta velocidad, oríllate y nunca los rebases.
- i) No resistirse.

DESPUÉS:

De acuerdo con lo indicado en el Procedimiento N-4001-712 del PAG, se aplicará la encuesta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, mediante el sistema ACERO. Asimismo, se brindará la asesoría jurídica correspondiente.

10. Si te encuentras en una comisión de trabajo.

ANTES:

- a) Identificar las condiciones del entorno (líderes sociales, autoridades, grupos delictivos, colonias conflictivas, etc.)
- b) Participar en la difusión de los siguientes temas:
 - ✓ Prevención de delitos.
 - ✓ Recomendaciones para conductores.
 - ✓ Medidas para prevenir el secuestro.
 - ✓ Consejos para prevenir fraude, extorsión o amenazas.
 - ✓ Protocolo de agresiones a trabajadores.
- c) Sea consciente de su entorno en todo momento junto con los posibles peligros.
- d) Determine si el área donde se encuentra puede bloquearse.

DURANTE:

- a) Trasladarse del lugar de origen a los lugares de comisión en horas con luz solar.
- b) Portar identificaciones oficiales, tales como gafete de la institución y credencial de votar.
- c) Salir a campo siempre acompañado del personal que se le asigne.
- d) Evitar el uso de uniforme y gafetes oficiales fuera del horario oficial de trabajo.
- e) 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.

- f) Procurar que las visitas de revisión se realicen dentro de un horario diurno, después y antes de la puesta de sol.
- g) Si se observa a personas sospechosas durante el trayecto o sospecha que lo siguen, cambiar de ruta y dar parte a la autoridad.
- h) No portar objetos de valor y solo contar con el efectivo necesario para sus necesidades.
- i) Disponer de los números telefónicos de emergencia para cualquier tipo de auxilio.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Si va en un vehículo en movimiento orillarse y agacharse.
- m) Si se desplaza a pie, tirarse al piso preferentemente detrás de un lugar seguro (pared o muro).
- n) Evitar tomar video o fotografías de los acontecimientos.
- o) En caso de resultar herido, permanecer acostado, solicitar ayuda y seguir las instrucciones de los cuerpos de rescate.
- p) Evitar actividades rutinarias, variar las horas y rutas de desplazamiento al lugar de la comisión y donde se hospedan.
- q) No proporcionar información sobre sus actividades en redes sociales, tales como datos personales, familiares o lugar de residencia.
- r) En reuniones públicas o privadas evitar hablar de hechos delictivos que acontecen en la ciudad.
- s) No contestar llamadas en los teléfonos particulares de números desconocidos para evitar extorsiones.
- t) 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.
- u) Siempre que aborde un taxi, pídale al chofer que asegure puertas y suba vidrios.
- v) Cuando suba a un taxi o transporte público procure no usar accesorios y joyas ostentosas.
- w) Lleve solo el efectivo indispensable para cubrir tus necesidades. Verifique las placas de la unidad o vehículo, ruta en su caso e identificación del chofer.
- x) Si el taxista cambia de dirección sin justificación, comunique que desea bajar de inmediato. Si es preciso baje en el primer alto.
- y) Contar con un contacto local para alguna urgencia y no exponerse en lugares que no se conocen.
- z) No dar información personal, en hotel o en conversaciones con extraños como taxistas u otros.
- aa) Notificar a familiares y autoridades de la empresa donde está hospedado y números de contacto del hotel para comunicarse en caso de emergencia.

- bb) No salir a conocer o pasear en altas horas de la noche y si lo hace, informar cuando sale y regresa al hotel.
- cc) No deberá publicarse en redes sociales u otros accesos públicos, información sobre la ubicación y actividades que se realizan durante la jornada laboral.

INFORME.

Evaluación y Mejora.

Los grupos de trabajo realizarán de manera semestral un informe de los casos recibidos y atendidos, que será entregado al Gerente Divisional para cuando éste sea solicitado por el Departamento de Seguridad e Higiene, así mismo propondrán las acciones y estrategias para atender las oportunidades de mejoras detectadas, contemplando acciones de difusión, divulgación, capacitación y sensibilización enfocadas a la prevención de agresiones y riesgos de ser víctima de un acto delictivo a trabajadores de CFE.

