

Protocolo de seguridad para identificar visitantes de dependencias gubernamentales

En este documento se establecen medidas de seguridad para verificar la identidad de personas que se presentan como funcionarios, representantes de empresas, autoridades o de organismos descentralizados como la PROFECO para evitar fraudes o accesos indebidos a información sensible.

1. Cómo se presentan los funcionarios en Visitas Oficiales

Los funcionarios gubernamentales y autoridades de organismos descentralizados suelen seguir protocolos generales como los que se enlistan.

1. Notificación Previa (en algunos casos)

- Algunas visitas requieren notificación anticipada por escrito o correo oficial.
- Otras pueden ser sorpresivas, pero deben seguir el protocolo de identificación.

2. Identificación Oficial

- El funcionario debe portar **credencial vigente con fotografía** de la dependencia.
- Puede incluir un **gafete o distintivo institucional**.
- En algunos casos, pueden presentarse con **uniforme oficial**.

3. Orden de Visita o Inspección

- Debe presentarse una **orden escrita** con membrete oficial, firma y sello.
- Este documento debe incluir:
 - Nombre del inspector o funcionario.
 - Motivo y alcance de la visita.
 - Normativa que la respalda.
 - Fecha y lugar de la inspección.
 - Firma del responsable de la dependencia.

4. Registro de la Visita

- El funcionario debe **solicitar entrevistarse con el representante legal o responsable del establecimiento**.
- Se recomienda **llevar un registro** con los datos del funcionario.

5. Desarrollo de la Inspección o Auditoría

- Se realiza conforme a lo indicado en la orden de visita.
- No pueden exigir información no relacionada con el motivo de la visita.
- En algunos casos, pueden tomar fotografías o solicitar documentos específicos.

6. Entrega de un Acta o Requerimiento Formal

- Se debe levantar un acta con constancia de la inspección.
- Si hay observaciones o sanciones, deben entregar un documento oficial.

7. Derecho a Verificación y Contacto Oficial

- Se tiene derecho a **verificar la autenticidad de la orden de visita** llamando a la dependencia.
- Si hay dudas, se puede pedir a los funcionarios esperar mientras se confirma con la entidad correspondiente.

2. Procedimiento de Verificación de Identidad

- 2.1. Solicitar identificación oficial con fotografía (INE, pasaporte, cédula profesional).
- 2.2. Si la persona dice representar a una empresa o autoridad, pedir un gafete corporativo o credencial institucional.
- 2.3. Registrar su nombre, cargo y motivo de la visita en un libro de control o sistema digital.

3. Validación de la Empresa o Autoridad

- 3.1. Buscar el número de contacto oficial en la página web de la empresa o institución antes de proporcionar cualquier información.
- 3.2. No aceptar números de teléfono proporcionados por el visitante sin verificar su autenticidad.
- 3.3. Si se recibe documentación por correo electrónico, revisar que provenga de un dominio corporativo legítimo (ejemplo: @pakmail.com.mx, @gob.mx).

4. Análisis de la Solicitud

4.1. No proporcionar información sobre clientes, sistemas, procedimientos internos o cualquier dato confidencial sin validación previa.

4.2. Cuestionar el motivo exacto de la visita y compararlo con visitas anteriores o políticas internas.

4.3. No firmar documentos inesperados sin autorización del gerente o dueño de la franquicia.

4.4. **Los representantes o funcionarios de dependencias gubernamentales en México no suelen realizar visitas oficiales los domingos.** Si alguien se presenta en este día alegando ser funcionario, se debe extremar precauciones y verificar su identidad antes de proceder.

5. Prevención de Fraudes y Extorsiones Relacionadas con Supuestas Investigaciones de Paquetes

5.1. Casos sospechosos:

- Personas que se presentan **en días inusuales** (como domingos) sin previo aviso.
- Alegan estar investigando un **paquete con contenido prohibido** sin presentar documentos oficiales.
- Intentan obtener información indirectamente a través de vecinos o empleados.
- No permiten verificar su identidad o insisten en obtener respuestas inmediatas.

5.2. Qué hacer en estos casos:

- **No proporcionar información sin verificar su identidad.**
- **Pedir identificación oficial y orden de inspección firmada.**
- **Llamar a la dependencia correspondiente** para verificar la visita.
- **No permitir acceso a instalaciones o paquetes** sin orden judicial o procedimiento administrativo formal.
- **Registrar el incidente y reportarlo** al corporativo de Pak Mail y a las autoridades correspondientes.
- **Alertar al personal y vecinos** sobre la posible estafa para prevenir otros intentos de fraude.

6. Reporte y Supervisión

6.1. Informar al gerente o al franquiciatario antes de proceder con cualquier solicitud de información o acceso.

6.2. Si la franquicia cuenta con cámaras de seguridad, asegurarse de que la persona quede registrada en video.

6.3. Reportar cualquier comportamiento sospechoso al corporativo de Pak Mail y, en caso necesario, a las autoridades.

7. Medidas Adicionales

7.1. Capacitar al personal periódicamente sobre protocolos de seguridad y prevención de fraudes.

7.2. Mantener actualizada una lista de contactos oficiales del corporativo de Pak Mail y de autoridades pertinentes.

7.3. Establecer un canal de comunicación interna para reportar cualquier intento de fraude de manera inmediata.