



¿Qué podemos hacer si detectamos una suplantación de identidad o nos han robado el acceso a la cuenta?

Si creemos que estamos sufriendo una suplantación de identidad o somos víctimas de algún fraude donde se ha suplantado la identidad de alguna entidad o persona, debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- 1.** Documentar todo lo ocurrido, recabando copias de los correos o mensajes con capturas de pantalla, y revisar nuestras cuentas para comprobar cuáles han podido ser afectadas.
- 2.** Estar alerta y contactar con nuestros contactos, familiares y amigos para contarles lo ocurrido y evitar que se conviertan en víctimas del fraude a su vez.
- 3.** Recuperar las cuentas y cambiar las credenciales de aquellas donde aún podamos acceder con contraseñas robustas, además de activar el factor de autenticación múltiple o verificación en dos pasos. Te mostramos cómo hacerlo para algunos de los servicios más utilizados:



REDES

Cómo cambiar contraseña || Cómo activar doble verificación

Facebook

¿Cómo cambio o restablezco mi contraseña de Facebook?

👉 *Ver en: https://m.facebook.com/help/213395615347144?locale=es_LA&_rdr*

¿Qué es la autenticación en dos pasos y cómo funciona en Facebook?

👉 *Ver en: https://m.facebook.com/help/148233965247823?locale=es_ES&_rdr*

Twitter

Ayuda cuando la seguridad de mi cuenta ha sido comprometida

👉 *Ver en: <https://help.twitter.com/es/safety-and-security/twitter-account-compromised>*

Ayuda con la autenticación de dos factores

👉 *Ver en: <https://help.twitter.com/es/managing-your-account/issues-with-login-authentication>*

Instagram

¿Cómo cambio mi contraseña en Instagram?

👉 *Ver en: https://help.instagram.com/129844100551729?helpref=search&sr=1&query=contrase%C3%B1a&search_session_id=dafcbce7734e734bde69b81b3be2aadf*

¿Qué es la autenticación en dos pasos? ¿Cómo se usa en Instagram?

👉 *Ver en: https://m.facebook.com/help/instagram/566810106808145?helpref=related&_rdr*

Tik Tok

Restablecer contraseña

👉 *Ver en: <https://support.tiktok.com/es/log-in-troubleshoot/log-in/reset-password>*

WhatsApp

Información acerca de la verificación en dos pasos

➤ *Ver en: <https://faq.whatsapp.com/general/verification/about-two-step-verification/?lang=es>*

Google

Cómo cambiar o restablecer tu contraseña

➤ *Ver en: <https://support.google.com/accounts/answer/41078?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>*

Mayor protección para tu cuenta de Google

➤ *Ver en: <https://safety.google/intl/es/authentication/>*

Microsoft Outlook

Cambiar la contraseña de la cuenta de Microsoft

➤ *Ver en: <https://support.microsoft.com/es-es/account-billing/cambiar-la-contrase%C3%B1a-de-la-cuenta-de-microsoft-fdde885b-86da-2965-69fd-4871309ef1f1>*

Cómo utilizar la verificación en dos pasos con su cuenta de Microsoft

➤ *Ver en: <https://support.microsoft.com/es-es/account-billing/c%C3%B3mo-utilizar-la-verificaci%C3%B3n-en-dos-pasos-con-su-cuenta-de-microsoft-c7910146-672f-01e9-50a0-93b4585e7eb4>*

Apple

Cambiar la contraseña del Apple ID

➤ *Ver en: <https://support.apple.com/es-lamr/HT201355>*

Autenticación de doble factor para el ID de Apple

➤ *Ver en: <https://support.apple.com/es-es/HT204915>*

Es recomendable que revisemos las opciones de recuperación de cuenta cada cierto tiempo para comprobar que no hayan sido modificadas. Un ciberdelincuente que haya robado una cuenta tratará de cambiar estas opciones lo antes posible, como el teléfono o correo alternativo, para impedirnos recuperar el control de nuestra cuenta.

Informar y denunciar al servicio o aplicación de lo ocurrido

La mayoría de servicios online, como redes sociales o correo electrónico, cuentan con mecanismos para recuperar cuentas “hackeadas” y denunciar la existencia de perfiles falsos o casos de suplantación de identidad. Os indicamos cómo hacerlo para algunos servicios muy utilizados por los usuarios:

Cómo denunciar cuentas falsas || Cómo recuperar el control de la cuenta

Facebook

Cuentas hackeadas y falsas

➡ *Ver en: https://m.facebook.com/help/1216349518398524/?helpref=hc_global_nav&locale=es_LA&_rdr*

Suplantación de identidad en las cuentas

➡ *Ver en: https://m.facebook.com/help/1216349518398524/?helpref=hc_global_nav&locale=es_LA&_rdr*

Twitter

Denunciar cuentas de suplantación de identidad

➡ *Ver en: <https://help.twitter.com/es/safety-and-security/report-twitter-impersonation>*

Ayuda con mi cuenta hackeada

➡ *Ver en: <https://help.twitter.com/es/safety-and-security/report-twitter-impersonation>*

Instagram

Suplantación de identidad en las cuentas

➡ *Ver en: [https://help.instagram.com/446663175382270/?helpref=hc_fnav&bc\[0\]=Ayuda%20de%20Instagram&bc\[1\]=Centro%20de%20privacidad%20y%20seguridad&bc\[2\]=Denunciar%20algo](https://help.instagram.com/446663175382270/?helpref=hc_fnav&bc[0]=Ayuda%20de%20Instagram&bc[1]=Centro%20de%20privacidad%20y%20seguridad&bc[2]=Denunciar%20algo)*

Cuentas pirateadas

➡ *Ver en: [https://help.instagram.com/368191326593075/?helpref=hc_fnav&bc\[0\]=Ayuda%20de%20Instagram&bc\[1\]=Centro%20de%20privacidad%20y%20seguridad&bc\[2\]=Denunciar%20algo](https://help.instagram.com/368191326593075/?helpref=hc_fnav&bc[0]=Ayuda%20de%20Instagram&bc[1]=Centro%20de%20privacidad%20y%20seguridad&bc[2]=Denunciar%20algo)*

Tik Tok

Denunciar a un usuario

➡ *Ver en: <https://support.tiktok.com/es/safety-hc/report-a-problem/report-a-user>*

Centro de seguridad

- *Ver en: <https://support.tiktok.com/en/log-in-troubleshoot/log-in/my-account-has-been-hacked>*

WhatsApp

Cómo protegerse en WhatsApp

- *Ver en: https://faq.whatsapp.com/515486185838818/?locale=es_ES*

Cuentas robadas

- *Ver en: https://faq.whatsapp.com/690494414810591/?locale=en_US*

Google

Informar de suplantación de identidad

- *Ver en: <https://support.google.com/googlecurrenents/troubleshooter/1715140?hl=es>*

Proteger una cuenta de Google hackeada o vulnerada

- *Ver en: <https://support.google.com/accounts/answer/6294825?hl=es>*

Microsoft Outlook

Cómo tratar la suplantación de identidad en Outlook.com

- *Ver en: <https://support.microsoft.com/es-es/office/suplantaci%C3%B3n-de-identidad-phishing-y-comportamiento-sospechoso-0d882ea5-eedc-4bed-aebc-079ffa1105a3?ui=es-es&rs=es-es&ad=es>*

Cómo recuperar una cuenta de Microsoft pirateada o en peligro

- *Ver en: <https://support.microsoft.com/es-es/account-billing/c%C3%B3mo-recuperar-una-cuenta-de-microsoft-pirateada-o-en-peligro-24ca907d-bcdf-a44b-4656-47f0cd89c245>*

Apple

Reconocer y evitar mensajes de suplantación de identidad (phishing), falsas llamadas de soporte técnico y otras estafas

- *Ver en: <https://support.apple.com/es-lamr/HT204759>*

Si crees que tu ID de Apple está en riesgo

- *Ver en: <https://support.apple.com/es-es/HT204145>*