



Protocolo  
ante pérdida o hurto de dispositivos  
móviles y computadores

## PROTOCOLO PARA PÉRDIDA O HURTO DE DISPOSITIVOS MÓVILES Y PORTÁTILES.

### ¿Te has preguntado qué hacer si te roban o pierdes tu dispositivo móvil?

Hoy en día el robo o la pérdida de nuestros dispositivos móviles puede resultar una situación muy agobiante, ya que en ellos es donde guardamos gran parte de nuestros recuerdos, contactos de amistades e información que consideramos valiosa.

Sin embargo, el riesgo en el robo o pérdida de nuestro dispositivo móvil puede ir más allá de tan solo perder fotos, contactos o información personal. Pues no conocemos el uso que le podría dar a estos datos quien acceda al dispositivo.

De allí entonces la importancia de saber qué hacer en el momento de perder nuestros dispositivos para evitar incidentes digitales.

**A continuación, te contamos como proceder en caso de pérdida o hurto de dispositivos móviles y portátiles.**

## MOVILES

### 1. Reportar la pérdida del dispositivo móvil ante el operador móvil y solicitar el bloqueo de la tarjeta SIM y del IMEI:



La intención en este primer punto es anular por completo la entrada o salida de llamadas o mensajes. De esta manera evitamos que quien lo haya encontrado pueda contactar a otra persona desde allí.

Se recomienda que tengas el IMEI de tu equipo guardado. Lo puedes encontrar marcado desde el **teléfono** \*#06#.



OPERADOR	COMO HACERLO
<b>Tigo</b>	Marcando *300, luego sigue los pasos, ingresa a la opción 2 y luego opción 5 y ten a la mano los datos que te solicitan.
<b>Movistar</b>	Marcando *611 o 01 800 888 8366 desde cualquier fijo, luego solo debes digitar el símbolo # y digitar tu número de celular.
<b>Claro</b>	Marcando *611, opciones 3-1
<b>Uff</b>	Marcando *444
<b>Móvil éxito</b>	Marcando *999
<b>Virgin mobile</b>	Registrarse a través de la página web <a href="https://www.virginmobile.co/tu-puedes/perdida-robo/">https://www.virginmobile.co/tu-puedes/perdida-robo/</a>

## 2. Reportar la pérdida o robo de tus dispositivos ante la autoridad competente:

Al realizarlo, evitamos tener posteriormente cualquier inconveniente legal por el uso que se le haya dado al dispositivo que perdimos.

- Línea telefónica de la Policía Nacional: 123
- Dirección web: <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/>

## 3. Otras recomendaciones:

- ¿Cómo borrar, encontrar o bloquear un dispositivo de manera remota cuando se tenga una cuenta asociada a éste?
  - Inicia sesión en el enlace según el sistema operativo.

Sistema Operativo	Enlace
<b>Virgin mobile</b>	<a href="https://android.com/find">android.com/find</a>
<b>Móvil éxito</b>	<a href="https://icloud.com/find">iCloud.com/find</a>

– Seleccionar el dispositivo perdido para buscarlo a través del servicio de geolocalización y elegir la opción que desees ejecutar:

**Reproducir sonido:** Hará sonar el teléfono con el volumen máximo **durante 5 minutos**, aunque esté configurado en silencio o vibración.

**Bloquear dispositivo:** **Bloqueará el teléfono con tu PIN, patrón o contraseña.** Si no estableciste un parámetro de bloqueo, puedes configurarlo. Para ayudarte a recuperar el teléfono, puedes agregar un mensaje o número de teléfono a la pantalla de bloqueo.

**Borrar dispositivo:** Borrará de forma permanente **todos los datos del teléfono** (es posible que no se borre el contenido de las tarjetas SD).

**Importante:** Después de borrar los datos, la opción de **“Encontrar mi dispositivo”** no funcionará en el teléfono. Si encuentras el teléfono luego de borrar los datos, es posible que debas ingresar la contraseña de tu Cuenta de Google para volver a usarlo.

Si no puedes realizar ninguno de los pasos anteriores, cambia la contraseña de tu cuenta de **Google o Apple ID**. De ese modo, aunque la información personal almacenada no se elimine del dispositivo, el nuevo propietario no podrá eliminarla de la nube.

- Cierra sesiones activas en el dispositivo perdido o hurtado.

## WhatsApp



Después de solicitar el bloqueo al operador de telefonía móvil, ya no será posible verificar la cuenta de nuevo en el teléfono perdido porque es necesario recibir un mensaje de texto (SMS) o una llamada para verificar la cuenta.

La forma más rápida de desactivar **WhatsApp** en el teléfono perdido o hurtado, es utilizar una tarjeta SIM nueva con el mismo número, ya que la aplicación sólo permite una cuenta activa por línea.

Si no es posible hacer la reposición de la sim card, te recomendamos enviar un correo electrónico a la dirección [support@whatsapp.com](mailto:support@whatsapp.com) incluyendo la frase **"Teléfono robado/extraviado: Por favor, desactiva mi cuenta"** y tu número de teléfono en el formato internacional completo (código de país).



## Facebook

Para cerrar la sesión de **Facebook** abierta en el celular perdido o hurtado, debes realizar los siguientes pasos desde otro dispositivo móvil o un PC:

1. Iniciar sesión en Facebook.
2. Ingresar a **configuración**.
3. Ingresar a **configuración y privacidad**.
4. Ingresar a **seguridad e inicio de sesión**.
5. En el módulo "Dónde iniciaste sesión" busca la sesión abierta del dispositivo que necesites cerrar la sesión o da clic en la opción cerrar todas las sesiones.

Después de realizar el proceso anterior se recomienda cambiar la contraseña.



## Instagram

Para cerrar la sesión de **Instagram** abierta en el celular perdido o hurtado, debes realizar los siguientes pasos desde otro dispositivo móvil o un PC:

1. Iniciar sesión en Instagram.
2. Ingresar al **perfil personal**.
3. Ingresar a **configuración**.
4. Ingresar a **privacidad y seguridad**.
5. Ingresar a **actividad de inicio de sesión**.
6. En el módulo "Dónde iniciaste sesión" busca la sesión abierta del dispositivo que necesites cerrar la sesión o da clic en la opción cerrar todas las sesiones.

Después de realizar el proceso anterior se recomienda cambiar la contraseña.





## Twitter

Para cerrar la sesión de **Twitter** abierta en el celular perdido o hurtado, debes realizar los siguientes pasos desde otro dispositivo móvil o un PC:

1. Iniciar sesión en Twitter.
2. Ingresar a **más opciones** y dar clic en **configuración y privacidad**.
3. En la opción **cuenta – datos y permisos**, dar clic en **aplicaciones y sesiones**.
4. En el módulo sesiones ubicado en la parte inferior, busca la sesión abierta del dispositivo que necesites cerrar o da clic en cerrar todas las otras sesiones.

Después de realizar el proceso anterior se recomienda cambiar la contraseña.



## Gmail

Para cerrar la sesión de tu cuenta de correo **Gmail** en el dispositivo perdido o hurtado, debes realizar los siguientes pasos desde un PC:

1. Iniciar sesión en Gmail.
2. En la parte inferior de la pantalla, dar clic en **detalles**.
3. Dar clic en **revisión de seguridad**.
4. Y luego selecciona en **tus dispositivos**, desde allí podrás ver todos los dispositivos donde hay sesiones abiertas y podrás cerrarlas.

Después de realizar el proceso anterior se recomienda cambiar la contraseña. Recuerda que la contraseña de **Gmail** es la misma que utiliza para toda la **suite de Google (YouTube, Google Drive, Google Chrome, Fotos, Maps, entre otros)**.



## Outlook

Cerrar la sesión de tu cuenta de correo **Outlook** en el dispositivo perdido o hurtado, solo es posible si con anterioridad se registró el dispositivo en la cuenta de Microsoft para poder localizarlo y gestionarlo, de lo contrario se recomienda cambiar la contraseña.

Si tienes registrado el dispositivo en tu cuenta de Microsoft, realiza los siguientes pasos:

1. Ingresar a **<https://account.microsoft.com/devices>**.
2. Seleccionar la pestaña **Encontrar mi dispositivo**.
3. Seleccionar el dispositivo que deseas encontrar y elige **"Buscar"** para ver el mapa en el que se muestra la ubicación del dispositivo.
4. Cuando encuentres el dispositivo en el mapa, selecciona **Bloquear > Siguiente**.
5. Una vez que el dispositivo esté bloqueado, puedes restablecer la contraseña para mayor seguridad.

## COMPUTADORES



### 1. Reportar la pérdida o robo de tus dispositivos ante la autoridad competente:

Al realizarlo, evitamos tener posteriormente cualquier inconveniente legal por el uso que se le haya dado al dispositivo que perdimos.

- Línea telefónica de la Policía Nacional: 123
- Dirección web: **<https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/>**

Es posible que te soliciten el número de serie del computador. Puedes encontrar esta información en la caja original o en la factura.

## 2. Otras recomendaciones

- Encontrar, bloquear o borrar el contenido del computador de forma remota.

Para hacer uso de esta función se debió activar previamente la opción de encontrar mi dispositivo en Microsoft o Apple dependiendo del sistema operativo del computador.

A continuación, se muestran los pasos para utilizar esta característica que ofrecen los sistemas operativos:



### Sistema operativo Windows

1. Iniciar sesión en <https://account.microsoft.com/devices>.
2. Seleccionar la pestaña "**Encontrar mi dispositivo**".
3. Seleccionar el dispositivo que quieras buscar y elige "**Buscar**" para ver el mapa en el que se muestra la ubicación del dispositivo.
4. Cuando encuentres el dispositivo en el mapa, selecciona **Bloquear > Siguiente**.
5. Una vez que el dispositivo esté bloqueado, puedes restablecer la contraseña para mayor seguridad.



### Sistema operativo MAC-OS

1. Iniciar sesión en **iCloud.com** en otro computador o abrir la app **Encontrar** para iPhone, iPad o iPod touch.
2. Abrir la app **Encontrar** y seleccionar tu Mac en la lista de dispositivos para ver la ubicación en el mapa u obtener indicaciones.
3. Si la Mac está cerca, puedes hacer que se reproduzca un sonido para encontrarla.
4. Puedes marcar el computador como perdido, de modo que se bloquee remotamente con un código. También puedes hacer que se muestre un mensaje personalizado en la pantalla.
5. Puedes borrar de forma remota toda la información personal de la Mac.
6. Finalmente, para mayor seguridad cambia la contraseña de tu Apple ID.



**Nota:** Cambiar las contraseñas de otras cuentas que usabas en el computador perdido o hurtado, incluidas las de correo electrónico, la del banco y las de redes sociales.

¡Aprende más con el  
**Centro de Protección Digital SURA!**

**Conócenos aquí**

