



Protocolo de gestión ante
**incidentes digitales en redes
sociales y correos electrónicos**

Contenido

Instagram	03
Facebook	05
Twitter	07
YouTube	09
WhatsApp	11
LinkedIn	12
Gmail	13
Outlook	14

A continuación, podrás ver qué opciones tienes para denunciar directamente una situación de riesgo digital materializado:

Instagram

Esta plataforma tiene varias acciones para proteger tu información y realizar diversas gestiones sobre la cuenta.

Haciendo clic aquí



En la opción **Centro de privacidad y seguridad**, sección Denunciar algo, puedes encontrar varias preferencias:

Servicio de ayuda — Centro de privacidad y seguridad — Denunciar algo

Cuentas pirateadas

Suplantación de identidad en las cuentas

Menores de edad

Cuentas con contenido que incita al odio

Propiedad intelectual

Información privada expuesta

Autolesiones

Conductas abusivas y spam

Explotación

Otros tipos de denuncias

Volver

Novedades

- Añadir un sticker de chat a tu historia
- Compartir un vídeo horizontal en IGTV
- Añadir un sticker de cuestionario a tu historia
- Compartir una vista previa del vídeo de IGTV
- Responder preguntas en una sesión de preguntas y respuestas en directo

Problemas conocidos

Actualmente no tenemos constancia de problemas conocidos. [Obtén más información](#) sobre qué puedes hacer si tienes algún problema.

Temas más populares

- Registrarse para crear una cuenta
- Obtén más información sobre la configuración de privacidad
- Solución de problemas de inicio de sesión
- Control de tu visibilidad
- Configuración de cuenta y notificaciones
- Bloquear personas

1.1. Cuentas pirateadas: aquí te explican qué hacer cuando tienes sospecha de que tu cuenta ha sido hackeada. Además, te enseñan cómo tener una contraseña segura.

1.2. Suplantación de identidad en las cuentas: esta sección resuelve diferentes preguntas como: ¿Qué hago si alguien se hace pasar por mí en Instagram? y ¿Qué hago si se están haciendo pasar por alguien que conozco en Instagram?

1.3. Menores de edad: contiene información de qué hacer cuando un menor de 14 años tiene una cuenta de Instagram o es suplantado.

1.4. Cuentas con contenido que incita al odio: aquí encuentras información de qué hacer cuando encuentras cuentas que incitan al odio o bullying.

1.5. Propiedad intelectual: esta sección contiene información pertinente sobre los derechos de autor.

1.6. Información privada expuesta: accede al paso a paso para denunciar publicaciones que contienen información de la tarjeta de crédito, números nacionales de identidad o de seguridad social, la dirección privada o información sobre la ubicación, números de teléfono privados y direcciones de correo electrónico privadas.

1.7. Autolesiones: contiene ayudas para denunciar publicaciones que incitan al suicidio, a realizarse lesiones corporales, entre otros.

1.8. Conductas abusivas y spam: conoce el paso a paso para denunciar comentarios ofensivos o que inflijan las normas comunitarias.

1.9. Explotación: se trata de una opción para denunciar temas como explotación infantil, trata de personas y explotación de la fauna salvaje.

1.10. Otros tipos de denuncias: espacio para hacer otras denuncias relacionadas con chantaje, cuentas de personas fallecidas, entre otros.

Haciendo clic aquí



Obtendrás ayuda con la configuración de la cuenta, su uso y demás datos de interés.

En la sección de **Privacidad y seguridad**, escoge la opción **Tu privacidad**, allí puedes realizar las siguientes acciones:

Servicio de ayuda

Inicio Usar Facebook Administrar tu cuenta **Privacidad y seguridad** Políticas y reportes Buzón de ayuda

Tu privacidad

- Controla quién puede ver lo que compartes
- Administrar contenido compartido
- Etiquetado
- Controla quién puede encontrarle
- Reportar una infracción a la privacidad

Protección de tu seguridad

- Cómo proteger la seguridad de tu cuenta
- Eliminar personas de tu lista de amigos o bloquearlas
- Cuentas falsas y robadas

INFORMACIÓN

Tu privacidad

Protección de tu seguridad

Cómo proteger la seguridad de tu cuenta

Eliminar personas de tu lista de amigos o bloquearlas

Cuentas falsas y robadas

Puedes eliminar o modificar contenido con quien tú quieres. Para asegurarte de que sigues compartiendo tu contenido con quien tú quieres, te recomendamos comprobar regularmente el público de tus publicaciones y tu información del perfil. También los accesos directos de privacidad te permiten ver rápidamente tu configuración de privacidad.

¿Te resultó útil esta información?

Sí No

Compartir artículo

Artículos populares sobre este tema

- Configuración de privacidad de Facebook
- ¿Cómo protege Facebook mi privacidad cuando gasto dinero?

1. Eliminar de la lista de amigos o bloquear a una persona: pasos para bloquear y eliminar contactos de Facebook.

2. Cuentas robadas y falsas: método para realizar denuncias sobre cuentas falsas.

En la sección de **Políticas y reportes**, escoge la opción *reportar una infracción a la privacidad*, allí se pueden realizar las siguientes acciones:



1. Quiero reportar una foto o un video de Facebook que vulnera mi privacidad: formulario para reportar una foto donde se vulnere mi privacidad.

2. Quiero reportar una foto o un video que vulnera la intimidad de mi hijo: formulario para reportar una foto donde se vulnere la privacidad de un hijo.

3. ¿Cómo reporto una foto o un video en Facebook que vulnera la intimidad de una persona enferma, hospitalizada o con otra incapacidad?: formulario para reportar una foto donde se vulnere la privacidad de otros.



Visita el Centro de ayuda de Twitter, donde podrás proteger tu cuenta y realizar denuncias.

Haciendo clic aquí



Centro de ayuda | Temas de ayuda | Guías | [Comunicación con nosotros](#) 🔍

Seguridad y prevención

Uso de Twitter -

Administrar tu cuenta -

Seguridad y prevención -

Seguridad y cuentas hackeadas

Privacidad

Spam y cuentas falsas

Contenido sensible

Abuso

Reglas y políticas -

Seguridad y cuentas hackeadas

Ayuda cuando la seguridad de mi cuenta ha sido comprometida

Acerca de la seguridad de la cuenta ↗

Han hackeado mi cuenta

Ayuda con mi cuenta hackeada

Privacidad

Cómo proteger y desproteger tus Tweets

Cómo proteger tu información personal

Sobre los Tweets públicos y los protegidos

Controles de privacidad para anuncios personalizados

¿Cuándo y mediante qué proceso mis Tweets no son visibles para todos los usuarios?

Ayuda con la visibilidad de búsqueda de Google

Preguntas frecuentes sobre la ubicación que se incluye en los Tweets

Herramienta de video en directo incrustado de Twitter — Información de anuncios y privacidad

Cómo usar la ubicación precisa en dispositivos móviles

Sobre los comentarios para empresas

Información sobre la configuración de visibilidad del perfil

Función de "No rastrear"

Información sobre la configuración de privacidad en torno a la visibilidad del correo electrónico y del número de teléfono

Spam y cuentas falsas

Denunciar cuentas de suplantación de identidad

Nuestro enfoque para bloquear enlaces

Información sobre las aplicaciones de "seguidores gratis"

Información sobre los vínculos no seguros

Información sobre correos electrónicos falsos de Twitter

Contenido sensible

Información sobre el contenido ofensivo

Cómo controlar tu experiencia en Twitter ↗

Denunciar contenido multimedia confidencial

Sobre la verificación de edad en Twitter

Abuso

Información sobre el abuso en línea

Información sobre las situaciones de suicidio y daño autoinfligido

Cómo ayudar a alguien con el abuso en línea

Denunciar comportamientos abusivos



Te recomendamos leer las **Reglas y políticas de Twitter** para conocer más a fondo la plataforma.

Las diferentes opciones de denuncia que presenta esta red social, se agrupan en el apartado **Seguridad y prevención**:

1. Seguridad y cuentas hackeadas: aquí encuentras un paso a paso sobre qué hacer cuando tu cuenta ha sido hackeada.

2. Privacidad: aprende a configurar la privacidad la tu cuenta y como proteger nuestra información.

3. Spam y cuentas falsas: aprende cómo denunciar cuentas de suplantación de identidad.

4. Contenido sensible: denuncia contenido explícito o que lleve contrariedad a las reglas y políticas.

5. Abuso: encuentra el paso a paso para denunciar comportamientos abusivos.



YouTube también cuenta con un Centro de ayuda donde se puede acceder a diferentes videos para que conozcas qué y cómo puedes denunciar.

Conócela aquí



Denuncias y cumplimiento

Obtén información acerca de cómo denunciar contenido en YouTube, las acciones que llevan a cabo nuestros equipos cuando revisan el contenido y lo que esto significa para ti.

Cómo realizar denuncias

- Denuncia contenido inapropiado
- Cómo denunciar una predicción de búsqueda de YouTube
- Otras opciones para denunciar
- Programa de marcadores de confianza de YouTube

Cómo administrar contenido

- El modo restringido y tu contenido
- Agrega restricciones de edad a tus videos
- Videos bloqueados y marcados como privados
- Cómo ver tu historial de denuncias

Aplicación de los Lineamientos de la Comunidad

- Conceptos básicos sobre las faltas por incumplimiento de los Lineamientos de la Comunidad
- Acciones para apelar las faltas por incumplimiento de los Lineamientos de la Comunidad
- Contenido con restricción de edad
- Cierre de canales
- Funciones limitadas en ciertos videos
- Cómo solucionar problemas relacionados con la eliminación de videos
- Preguntas frecuentes sobre las faltas

Para conocer qué contenido se puede subir y cómo debe usarse esta plataforma, te recomendamos leer atentamente **los términos y condiciones**.

Las diferentes opciones de denuncia que presenta esta plataforma se agrupan en el apartado: **Cómo realizar denuncias.**



1. Denuncia contenido inapropiado: en esta página podrás colaborar a YouTube denunciando contenido que consideres inapropiado. El proceso es anónimo, así que ningún otro usuario sabrá quién hizo la denuncia.

2. Cómo denunciar una predicción de búsqueda de YouTube: en esta página encuentras el paso a paso para denunciar la predicción de YouTube.

3. Otras opciones para denunciar: ingresando a esta opción, podrás denunciar otras opciones, como:

- Denuncia un canal
- Denuncias de privacidad
- Denuncias legales
- Videos de fallecimientos o lesiones graves



Aunque WhatsApp es ampliamente conocido por su aplicación para celulares, también cuenta con una página web.

Conócela aquí



Aquí encontrarás tips de instalación, uso de la versión web y de la aplicación para computadores, además de la sección General, donde podrás denunciar diferentes comportamientos o saber cómo proceder cuando estos se presenten.



Como siempre, te recomendamos leer **los términos y condiciones** de uso de la plataforma, para así saber qué temas puedes difundir a través de los chats.

1. Cuenta y perfil

- Veo el mensaje "Tu número de teléfono está suspendido en WhatsApp."
- Contacta con Soporte para recibir ayuda."
- Mi número de teléfono ya existe en WhatsApp.
- Cuentas robadas.

2. Seguridad y privacidad

Mensajes falsos o sospechosos.

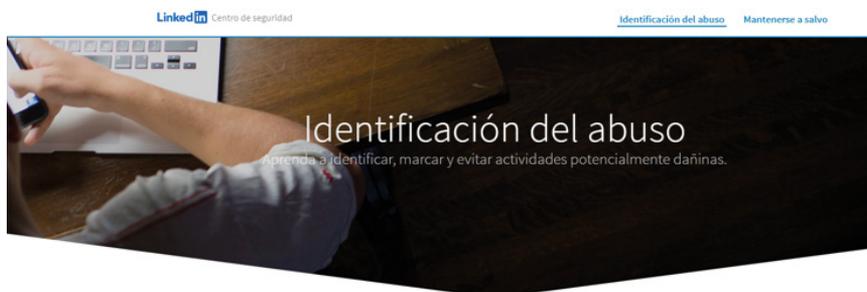
LinkedIn

Esta es una red social enfocada en perfiles profesionales y empresariales. Cuenta con un centro de ayuda.

Conócelo aquí



Ingresa a identificación del abuso



Temas



Correo no deseado
[Lee más](#)



Phishing y estafas
[Lee más](#)



Perfiles
[Lee más](#)

No olvides leer las **Pautas comunitarias y los términos y condiciones de uso** de la plataforma para saber qué es permitido y qué no.

En esta sección podrás denunciar:

1. Correos no deseados, contenido inapropiado u ofensivo: mira el video explicativo de qué es un contenido inapropiado y cómo denunciarlo.

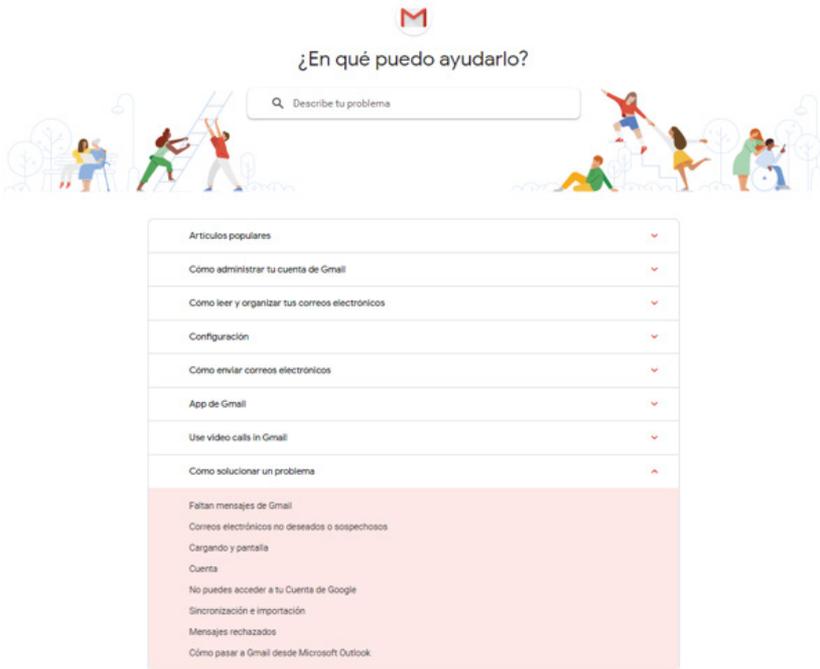
2. Phishing y estafas: mira la explicación y el paso a paso para denunciar una suplantación de identidad.

3. Perfiles:

- Cuentas duplicadas: Si tiene una cuenta duplicada, puede cerrarla siguiendo las instrucciones.
- Informar información inexacta: diligencia el formulario para notificar un perfil que no tenga datos verdaderos.
- Informar perfiles falsos: marca como inapropiados aquellos perfiles que consideras que son falsos.

Gmail también pone a disposición de sus usuarios una sección para denuncias y procesos relacionados con la solución de problemas.

Conócela aquí



En la sección **“como solucionar un problema”**, podrás encontrar:

1. Faltan mensajes de Gmail: en este punto obtendrás ayuda para encontrar tus correos electrónicos.

2. Correos electrónicos no deseados o sospechosos: Aquí se indica como marcar, bloquear, evitar y denunciar correos sospechosos.

3. No puedes acceder a tu Cuenta de Google: Si no puedes acceder a tu Cuenta de Google en Gmail, aquí te prestan varias opciones para solucionarlo.

4. Mensajes rechazados: Aquí se presentan temas como correos rechazados, límite de envío de correos o tipos de archivos

Outlook

Denunciar y reportar casos en esta plataforma es muy simple. Ingresar a la página que centraliza estas acciones.

[Haciendo clic aquí](#)



Cómo tratar la suplantación de identidad en Outlook.com

Outlook.com

Un mensaje de correo electrónico de suplantación de identidad es un mensaje de correo electrónico legítimo, pero en realidad es un intento de obtener su información personal o de robar su dinero. A continuación se indican algunas formas de tratar las estafas de suplantación de identidad y suplantación de identidad en Outlook.com.

Aquí encontrarás la explicación sobre qué es una estafa y los diferentes tipos que se presentan. Además, podrás tratar temas como:

- Cómo detectar un correo electrónico de suplantación de identidad: Conoce los tipos de suplantación de identidad y cómo reportarlos.
- Denunciar un mensaje como phishing en Outlook.com: Descubre el paso a paso para denunciar correos spam o amenazantes.
- Denunciar estafas de soporte técnico: Reporte personas que se hagan pasar por integrantes de equipos de Microsoft o de otra empresa.

Aprende más con el
Centro de Protección Digital SUR!

[Conócenos aquí](#)

