

Proteja su teléfono inteligente

El hurto de aparatos móviles, particularmente de teléfonos inteligentes (*smartphones*, en inglés), ha aumentado de manera notable en todo el país, de acuerdo a numerosos informes dados a conocer a la luz pública. El alto valor de reventa de estos teléfonos de alta tecnología y la información personal que contienen y que podría ser usada por usurpadores de identidad ha convertido a los teléfonos inteligentes en objeto favorito de los ladrones. A continuación, varias medidas que usted puede adoptar para resguardarse y proteger su teléfono y la información contenida en el mismo. También encontrará instrucciones sobre qué hacer si su aparato inalámbrico se extravía o es usurpado.

Medidas para evitar el robo de su teléfono inteligente

- ✓ Observe su entorno y use su teléfono o dispositivo móvil discretamente cuando se encuentre en sitios que no le den confianza de seguridad.
- ✓ Nunca pierda de vista su aparato o dispositivo móvil cuando esté en un sitio público. Si lo deja en el automóvil, no lo exponga en un lugar visible; guárdelo bajo llave en la guantera o maleta de su vehículo
- ✓ Mantenga en sus archivos la marca, número de modelo y de serie de su aparato móvil, además del número único de identificación del mismo, ya sea el número identificador de equipo móvil internacional (*International Mobile Equipment Identifier, IMEI*, en inglés), el número identificador de equipo móvil (*Mobile Equipment Identifier, MEID*, en inglés) o el número de serie electrónico (*Electronic Serial Number, ESN*, en inglés) que usted puede encontrar en la sección *settings* de su aparato. Es posible que la policía necesite esa información, si su aparato móvil es hurtado o está extraviado.
- ✓ Examine la garantía o el contrato de servicio de su aparato para conocer detalles sobre qué hacer en caso de que éste sea robado o esté extraviado. Si no está satisfecho con lo dispuesto por el contrato, considere pagar por una póliza de seguros adicional para su dispositivo inalámbrico.

Formas de proteger la información contenida en su teléfono

- ✓ Establezca una clave de ingreso para restringir acceso a la información contenida en su teléfono móvil. Si pierde su aparato o si se lo roban, la existencia de una clave de ingreso le ayudará a evitar que alguien efectúe cargos a su cuenta telefónica; la clave de ingreso también protegerá su información personal y evitará que ésta sea usada inapropiadamente.
- ✓ Instale y mantenga un programa computacional contra robos. Existen aplicaciones (*apps*, en inglés) capaces de:
 - Localizar el aparato desde cualquier computadora.
 - Bloquear el aparato para restringir acceso.
 - Borrar del aparato la información privada, incluyendo los contactos, mensajes de texto, fotos, correos electrónicos, la historia del navegador y cuentas del usuario, como las de Facebook y Twitter.
 - Hacer que su aparato emita un ruido de alto volumen o “grito” (*scream*, en inglés), para ayudar a la policía a localizarlo.
- ✓ Disponga que al bloquearse, el teléfono exhiba alguna información de contacto, como una dirección de correo electrónico o número telefónico alternativos, para que le puedan

devolver el aparato en caso de extravío, si es hallado. No exhiba datos privados, como su domicilio.

Sea cauteloso con la información que archiva. Los sitios de contacto social en Internet u otras aplicaciones pueden exponer datos privados.

Qué hacer si su aparato móvil es robado

- ✓ Si no está seguro si su aparato móvil ha sido robado o si piensa que simplemente ha olvidado donde lo dejó, intente localizarlo, realizando una llamada de otro teléfono o usando el programa localizador contra robos, de GPS. Aunque sólo haya extraviado el aparato, debería bloquearlo con el sistema remoto, para resguardarse
- ✓ Si usted ha instalado algún programa computacional contra robos en su aparato, úselo para bloquear el teléfono, elimine la información privada que éste contenga y/o active la alarma.
- ✓ Informe inmediatamente del hurto o extravío de su aparato a su proveedor de conexión inalámbrica (vea la información de contacto de su proveedor de servicios en www.fcc.gov/stolen-phones-contact-numbers en inglés). Usted tendrá que hacerse responsable de todos los cargos por uso del aparato --hasta el momento en que dio aviso de su desaparición a la empresa que le provee acceso inalámbrico. Si usted le indica a su proveedor el número IMEI, MEID o ESN de su dispositivo móvil, su empresa proveedora podría tener la capacidad de desactivarlo y bloquear acceso a la información que porta. Pídale a su proveedor que le envíe una confirmación por escrito de su aviso de robo o extravío del aparato, incluyendo que el mismo fue desactivado.
- ✓ Si el aparato móvil fue robado, informe del hecho inmediatamente a la policía; incluya la marca y modelo, el número de serie y el número IMEI, MEID o ESN. Algunos proveedores exigen que usted pruebe que el aparato fue robado; un informe de la policía constituye documento de prueba.

Para más información

Visite <http://www.ctia.org/your-wireless-life/consumer-tips/how-to-deter-smartphone-thefts-and-protect-your-data> (en inglés). Para obtener más información sobre formas de proteger sus dispositivos móviles.

Para obtener información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio web del Centro de Ayuda de la FCC para el Consumidor en www.fcc.gov/espanol o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY o escribiendo a:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, Word o documento de texto o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

Última edición: 23 de enero de 2015

