



**INTERNET
SEGURO**
PARA TODAS Y TODOS



Guía para recuperar una cuenta de WhatsApp que ha sido vulnerada.



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



GN
GUARDIA
NACIONAL



La Guardia Nacional te invita a seguir los siguientes **pasos para recuperar cuentas de WhatsApp que han sido vulneradas.**

Marcar al número 088 de la Guardia Nacional, en donde el Área de Atención Ciudadana te brindará asesoría de manera gratuita y generará un folio de atención.

También puedes contactarnos a través:

 088

 088.dgint@gn.gob.mx
delitocibernetico_gn@gn.gob.mx

 @088_gn

01

01

088
—ATENCIÓN—
CIUDADANA

Tu reporte es seguro y confidencial.



02



Avisa a tu lista de contactos sobre la situación de tu cuenta para no caer en engaños, fraudes o alguna otra situación delictiva.

Recuerda que, tu cuenta puede ser utilizada para realizar actividades ilícitas, usurpando tu identidad con el fin de afectar el patrimonio de tus contactos y tu reputación.

Por lo anterior, **no optes por dejar tu cuenta al olvido**, ni cambiar o dar de baja tu línea telefónica.



03

Reporta la situación ante WhatsApp a través del correo electrónico: support@whatsapp.com

Marca copia a 088.dgint@gn.gob.mx y delitocibernetico_gn@gn.gob.mx para que la Guardia Nacional le de seguimiento a tu reporte con el folio generado.

Deberás incluir:



El nombre completo del titular de la línea.



El número telefónico vinculado con el servicio de mensajería instantánea.



La descripción o narrativa de los hechos: El contexto de la situación (¿Cuándo? y ¿Cómo sucedieron los hechos?).



Las capturas de pantalla que sustenten los hechos descritos.



Citar que se solicita el aseguramiento y recuperación del servicio de mensajería instantánea.

Verificar si Whatsapp ha respondido tu solicitud, revisando periódicamente tu correo. En caso afirmativo, identifica el número de folio (#Request) de tu reporte.

Comparte una copia a 088.dgint@gn.gob.mx y delitocibernetico_gn@gn.gob.mx para actualizar el seguimiento a tu reporte y solicitar el apoyo de la empresa META.



Considera que, el tiempo de recuperación de tu cuenta de WhatsApp puede variar.

En ese sentido, te sugerimos estar pendiente de los correos electrónicos de WhatsApp, ya que te pueden solicitar información complementaria para validar tu identidad o en su defecto seguir las indicaciones de recuperación.



Una vez recuperada tu cuenta de WhatsApp, recuerda reforzar su protección:

05



Activa el doble factor de autenticación, a través de los siguientes pasos:



Ajustes
Superior derecha (Android).



Configuración
Inferior derecha (iOS).



Cuentas



Verificación en dos pasos



Crea un PIN y confirma.



Agrega tu correo electrónico, como apoyo de recuperación.



Evita acceder a correos o enlaces para reestablecer contraseñas que no solicitaste.



Procura controlar quién accede a tu dispositivo móvil.



Evita compartir códigos de acceso que lleguen a tus dispositivo electrónico.



Sugerencia:
Opta por suspender o dar de baja el buzón de voz (en su defecto cambiar la contraseña asignada por default).

Puedes realizarlo en línea (sitio web) o mediante llamada telefónica ante la empresa que te brinda el servicio de telefonía celular.

El buzón de voz es un servicio que te permite dejar un mensaje cuando realizas una llamada a otro usuario y este no te contesta o tiene apagado su equipo.

Considera que, a través del buzón de voz, los ciberdelincuentes pueden ingresar a tus cuentas:



Los delincuentes pueden **solicitar los códigos de seguridad** de WhatsApp sean **enviados al servicio de buzón de voz**.



Posteriormente, **al conocer la contraseña por default** del buzón de voz, **obtienen los códigos de seguridad**.



Finalmente, **proceden a instalar la aplicación** de mensajería instantánea **en otro dispositivo**.



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



GN
GUARDIA
NACIONAL

Guardia Nacional

Unidad de Órganos Especializados por Competencias
Dirección General Científica

Campaña Nacional de Ciberseguridad



**INTERNET
SEGURO**
PARA TODAS Y TODOS



**Síguenos en nuestro
canal oficial de la
Guardia Nacional**



y a través de las redes sociales:



@GUARDIA.NACIONAL.MX



@GN_MEXICO_



@gn_mexico_



/GuardiaNacionaldeMexico