



# KIT DE REPARACIÓN DE ROBO DE IDENTIDAD

---

Presentado por la Procuraduría General de Colorado  
Oficina de Protección al Consumidor



# LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ES NUESTRA MISIÓN

El robo de identidad es uno de los crímenes que más está incrementando en Estados Unidos, el cual afecta a millones de hogares anualmente. La amenaza es más extensa y las estafas son más sofisticadas que nunca. Los ladrones de identidad solo necesitan algunos datos –como aquellos que se adquieren en las filtraciones de información– y pueden infiltrar tu vida personal financiera y crear caos. El daño puede cambiar la vida.

Las víctimas nos informan que el robo de identidad va más allá que la pérdida de dinero. Se trata de la pérdida de seguridad y privacidad. La destrucción del crédito que con trabajo se ha obtenido. La sensación de que alguien que ni siquiera te conoce puede asumir tu identidad.

Nuestra meta en la Procuraduría General de Colorado es de proporcionar algunos consejos útiles para ayudarte a que no te conviertas en víctima de robo de identidad.

Y ya que aun cuando hagas todo lo correcto te pueden robar tus datos personales, queremos guiarte al mostrarte las acciones que debes tomar en caso de que te conviertas en víctima.

Saber es poder. Queremos empoderar a las personas que residen en Colorado cuando se trata de protegerse contra el robo de identidad. Esperamos que te sea útil este recurso.





## Índice

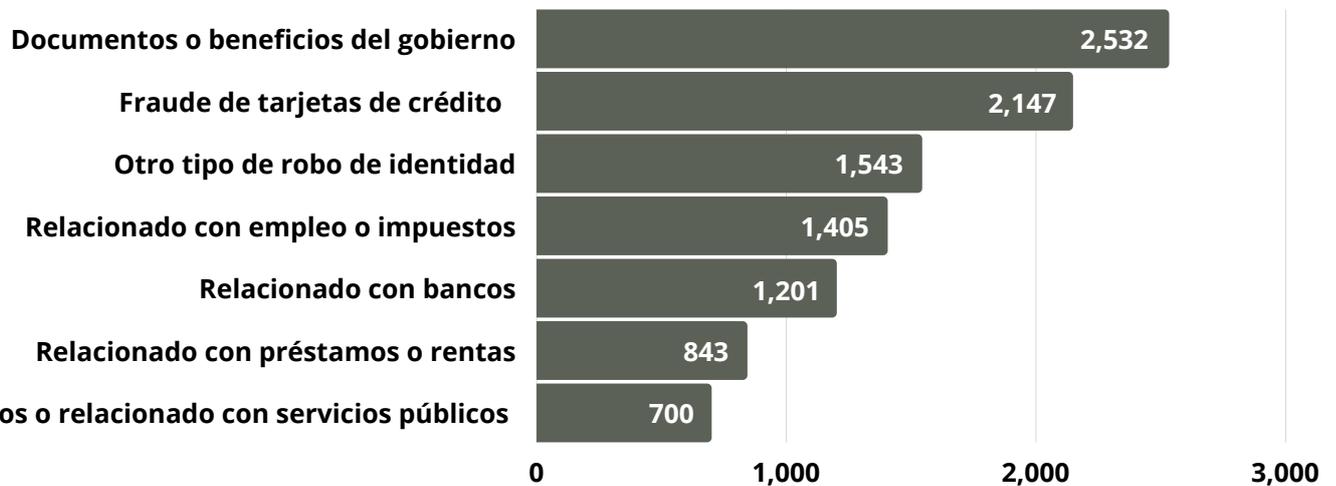
<b>Introducción</b> .....	4
¿Qué es el robo de identidad? .....	4
Nuevas tendencias en el robo de identidad.....	5
¿Cómo obtienen los ladrones mi información personal o financiera?.....	7
¿Qué hacen con esta información? .....	7
Cómo identificar el robo de identidad.....	8
Cómo proteger tus contraseñas.....	8
<b>¿Qué debes hacer inmediatamente si te conviertes en víctima de robo de identidad?</b> .....	9
Acción #1: Llama a las compañías donde sabes que el fraude ocurrió.....	10
Acción #2: Comunícate con tu compañía de seguro hipotecario.....	10
Acción #3: Pon una alerta de fraude y solicita tus informes de crédito.....	10
Acción #4: Denuncia el robo de identidad a la FTC.....	11
Acción #5: Puedes presentar un informe con tu departamento de policía más cercano.....	11
<b>Qué se debe hacer después</b> .....	12
Cierra las nuevas cuentas que se abrieron en tu nombre.....	12
Elimina los cargos falsos de tus cuentas.....	12
Corrige tu informe de crédito .....	12
Considera añadir una alerta de fraude prolongada o congelación de crédito .....	13
Revisa tu informe de crédito frecuentemente .....	13
<b>Otras posibles acciones que se pueden tomar</b> .....	14
Reporta un número de Seguro Social que se ha usado indebidamente .....	14
Impide que los cobradores de deudas intenten cobrar deudas que no debes.....	14
Reemplaza las identificaciones emitidas por el gobierno.....	14
Absuelve tu nombre de cargos criminales.....	15
<b>Acciones que debes tomar para ciertas cuentas</b> .....	15
Servicios públicos .....	15
Teléfonos.....	15
Beneficios del gobierno .....	16
Cuentas de cheques .....	16
Préstamos estudiantiles.....	16
Arrendamientos de departamentos o casas.....	17
Cuentas de inversiones .....	17
Si alguien se declaró en bancarrota en tu nombre.....	17
<b>Responsabilidad por cargos no autorizados</b> .....	19
Tarjetas de crédito y débito.....	19
Congelación de seguridad.....	19
<b>Lista de verificación</b> .....	19
Lista de verificación del plan de acción.....	19
Lista de documentos.....	20
<b>Cómo prevenir el robo de identidad</b> .....	20
<b>Lista de contactos</b> .....	21

## Introducción

### ¿Qué es el robo de identidad?

El robo de identidad sucede cuando alguien utiliza tus datos personales de manera fraudulenta para obtener crédito, pedir un préstamo, abrir cuentas, obtener una identificación o de otra manera para utilizar tu información sin autorización.

La Comisión Federal del Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) calcula que el robo de identidad está aumentando. De hecho, el robo de identidad es el crimen que más está creciendo en el país –un crimen que afecta a los coloradenses y a sus historiales de crédito–. Según la [FTC](#), las víctimas de Colorado presentaron más de 8,709 denuncias de robo de identidad en el año 2020, las cuales estaban relacionadas con los siguientes tipos de fraude:



\*El fraude relacionado con documentos o beneficios del gobierno incluye las siguientes subcategorías de robo de identidad: fraude relacionado con impuestos o ingresos, beneficios del gobierno (solicitados o recibidos), otros documentos del gobierno (expedidos o falsificados), y licencias de conducir (expedidas o falsificadas).

## Nuevas tendencias en el robo de identidad

### *Fraude relacionado con el desempleo*

Un ladrón puede utilizar tu información para solicitar un reclamo de seguro de desempleo en tu nombre.

Es posible que descubras que se utilizó tu información para presentar un reclamo falso si recibes la tarjeta llamada ReliaCard o el formulario 1099G en el correo que no solicitaste, o si tu empleador te informa que se presentó un reclamo. Si crees que alguien usó tu información para presentar un reclamo de seguro de desempleo, debes hacer lo siguiente:

- Visita el sitio del Departamento de Trabajo y Empleo de Colorado (CDLE, por sus siglas en inglés) en <https://cdle.colorado.gov/fraud-prevention>.
  - Sigue los pasos para desactivar la tarjeta ReliaCard, si recibiste una.
  - Presenta un reporte de fraude.
  - Especifica si recibiste un formulario 1099G basado en la presentación de un reclamo fraudulento.

Una vez que hayas presentado un reporte, CDLE te enviará una carta confirmando el reclamo fraudulento y robo de identidad. Puedes usar esta carta para tomar las acciones siguientes para reparar tu identidad. CDLE también te enviará un formulario 1099G corregido para que puedas presentar tus impuestos correctamente.

### *Impuestos de ingresos*

El robo de identidad relacionado con los impuestos de ingresos sucede en una de las siguientes maneras:

- Alguien utiliza tu número de Seguro Social para obtener empleo o, como les ha sucedido a muchos últimamente, beneficios de desempleo. El empleador o CDLE reportará los ingresos de esa persona al Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés). Cuando presentes tu reembolso de impuestos, no incluirás esos ingresos. Sin embargo, los registros del IRS mostrarán que no reportaste todos tus ingresos; y por lo tanto, puedes esperar una carta del IRS. CDLE está ayudando con el fraude de desempleo al proporcionar los reportes correctos al IRS y a ti, pero es probable que tengas que tomar acciones si la estafa de empleo sucede.
- Alguien utiliza tu número de Seguro Social y presenta un reembolso de impuestos en tu nombre antes que tú lo hagas, es posible que ellos reciban tu reembolso. Cuando presentes después tu propio reembolso, los registros del IRS mostrarán la presentación inicial del reembolso y, por lo tanto, recibirás una carta del IRS.

Si crees que alguien ha utilizado indebidamente tu número de Seguro Social para obtener empleo, robar beneficios de desempleo, o robar un reembolso de impuestos –o si el IRS te envía un aviso que indique que hay un problema– comunícate con el IRS inmediatamente:

- Llama al número proporcionado en el aviso del IRS;
- Si te lo indica el IRS, visita <https://www.irs.gov/es/identity-theft-fraud-scams/identity-verification-for-irs-letter-recipients> para que verifiques tu identidad;
- Llena el formulario 14039 del IRS, Declaración Jurada de Robo de Identidad
- Puedes obtener información adicional en <https://www.irs.gov/es/identity-theft-central>.

La información en este folleto solo tiene fines educativos y no se debe ser una sustitución de consejo legal de un abogado licenciado para ejercer derecho en Colorado.

Fecha de la publicación: enero del año 2021

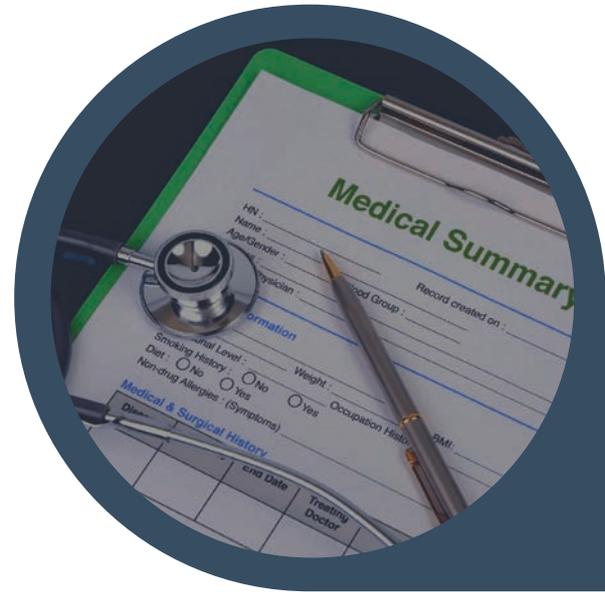


## Robo de identidad médica

Un ladrón puede utilizar tu nombre o número de seguro de salud para ver a un doctor, obtener medicamento con receta, presentar reclamos con tu compañía de seguros, o para obtener otro tipo de servicios médicos. Si la información de salud del ladrón se mezcla con la tuya, tu tratamiento, seguro y registros de pago e informe de crédito se pueden afectar.

Si sospechas que un ladrón de identidad utilizó tu información médica, debes hacer lo siguiente:

- Obtén las copias de tus registros médicos. Según la ley federal, tienes derecho a informarte del contenido de tus registros médicos.
- Comunícate con cada médico, clínica, hospital, farmacia, laboratorio, plan médico, y en todos los sitios donde creas que el ladrón utilizó tu información. Por ejemplo, si un ladrón obtuvo una receta médica en tu nombre, pregunta por el registro en la farmacia que surtió la receta y el proveedor médico que la expidió. Es posible que tengas que pagar un monto para que te den las copias de tus registros.
- El proveedor de servicio médico u oficina que creó la información debe cambiar cualquier información incorrecta o incompleta en tus archivos. También deben avisar a los laboratorios, otros proveedores de servicio médico y a cualquiera que haya obtenido información incorrecta. Si una investigación no resuelve tu disputa, solicita que se adjunte una declaración de la disputa a tu registro.



## Robo de identidad infantil

El robo de la identidad infantil está aumentando rápidamente, y se calcula que a más del 10 % de los niños les han robado la identidad. Ya que la mayoría de los niños reciben un número de Seguro Social al momento de nacer, y después no solicitan crédito por muchos años, se convierten en el blanco de los ladrones de identidad. Con una fecha de nacimiento y número de Seguro Social, estos ladrones pueden solicitar tarjetas de crédito, préstamos y otros servicios o beneficios del gobierno.

¿Cómo saber si le han robado la identidad a tu niño?

- Tu niño o niña comienza a recibir correspondencia sospechosa a su nombre – como tarjetas de crédito preaprobadas y otras ofertas financieras que normalmente se envían a adultos –.
- Intentas abrir una cuenta financiera para tu hijo o hija, pero te das cuenta que ya existe una, o te niegan la solicitud a causa de un mal historial crediticio.
- Ya existe un informe de crédito a su nombre. Si el niño ya tiene un informe, es probable que él o ella ya se haya convertido en víctima de robo de identidad, ya que solo una solicitud de crédito, una cuenta de crédito o un registro público inicia la recopilación de un archivo de crédito de un consumidor.

Un padre de familia o tutor puede revisar si un menor tiene un informe de crédito si creen que la información del niño está en peligro, o si tu niño se acerca a la edad de buscar empleo o cualquier tipo de crédito. Para obtener el informe crediticio de un niño, un padre o tutor debe comunicarse con las compañías de informes de crédito, y presentar una prueba de identidad y otros documentos, incluidos un acta de nacimiento y la tarjeta del seguro social del niño. La información de contacto de las tres principales agencias de crédito se encuentra en la parte posterior de esta publicación.

La información en este folleto solo tiene fines educativos y no se debe ser una sustitución de consejo legal de un abogado licenciado para ejercer derecho en Colorado.

Fecha de la publicación: enero del año 2021

## ¿Cómo obtienen los ladrones mi información personal o financiera?

Las siguientes son unas de las maneras que los ladrones utilizan para robar tu información personal o financiera:

- **Piratas informáticos o hackers** infiltran las computadoras personales o de negocios para robar archivos privados e información personal financiera, a lo que se le llama filtración de datos.
- **Al robar tu bolso o cartera** para adquirir tarjetas de seguro social, tarjetas de crédito, licencias para conducir, etc.
- **Al robar la correspondencia** en transcurso de entrega a tu casa o que se encuentra en el buzón para ser recogida.
- **Al desviar tu correspondencia** a otro buzón por medio de una solicitud para cambiar la dirección postal.
- **Al buscar en la basura** cheques desechados o estados de cuenta de banco, tarjetas de crédito u otras facturas, registros médicos, solicitudes de crédito preaprobadas, etc.
- **Al espiar a alguien** al momento de ingresar un PIN en un cajero automático.
- **Al realizar una llamada de pretexto** para supuestamente verificar la información de una cuenta o confirmar alguna matriculación al pedirte que repitas números de cuenta de banco o de tarjetas de crédito.
- **Al utilizar sitios web falsos o engañosos** para recabar información personal o financiera.
- **Al comprar información personal** de empleados deshonestos en compañías con las cuales tienes relaciones comerciales.
- **Al robar casas y negocios**, y buscar bolsos, carteras, computadoras o dispositivos digitales y archivos que contienen información personal y financiera.
- **A través de correos electrónicos o mensajes emergentes**, a lo cual se le conoce como ciberanzuelo o *phishing*, correos basura que aparentan ser de tu compañía de tarjeta de crédito, proveedor de servicio de internet u otra entidad con la cual tienes relaciones comerciales. Estos mensajes falsos indican que supuestamente hay un problema con tu cuenta. Después que hagas clic en el enlace, te dirigen a otro sitio donde te pedirán que proporciones la información de tu tarjeta de crédito u otra información personal, o para descargar programas maliciosos o dañinos.
- **Al leer los números de una tarjeta en un cajero automático** con un lector mecánico de tarjetas. Estos lectores falsos de tarjetas de crédito capturan tu número de cuenta y posiblemente tu código PIN, el cual posteriormente se utiliza para producir tarjetas de crédito o débito falsas.

## ¿Qué hacen con esta información?



- **Cobran beneficios del gobierno en tu nombre** al utilizar tu número de Seguro Social para solicitar trabajo o recibir un reembolso de impuestos.
- **Vacían tu cuenta de banco** con transferencias electrónicas, cheques falsos o tu tarjeta de crédito.
- **Abren una cuenta de banco o tarjeta de crédito** en tu nombre y giran cheques sin fondos, hacen cargos que nunca se pagan, lo cual aparece en tu informe de crédito.
- **Utilizan tu nombre si son arrestados o para llevar a cabo actividades ilícitas**, como la compra de drogas, lo cual puede resultar en órdenes de arresto en tu nombre, o que se adjunte a tu registro permanente.
- **Obtienen una licencia para conducir o un trabajo** con tus datos personales.
- **Compran un auto o propiedad**, y utilizan tu información e historial crediticio para obtener un préstamo para pagarlo.
- **Conectan servicios públicos en tu nombre**, como teléfono o internet.

## Cómo identificar el robo de identidad

Las siguientes son algunas señales de advertencia que pueden indicar que tal vez te hayan robado la identidad:

- Inesperadamente te niegan crédito.
- Notas cargos a tu tarjeta de crédito por compras que no recuerdas haber hecho.
- Repentinamente dejas de recibir tus estados de cuenta del banco o tarjetas de crédito que regularmente recibes.
- Te han robado información personal, tarjetas de crédito, tarjetas de cajero automático, cheques o identificaciones.
- Tienes problemas al presentar tus impuestos con el IRS.
- Sospechas que alguien ha cambiado tu dirección postal de manera fraudulenta.
- Encuentras algo incorrecto con tu informe de crédito, como préstamos que no solicitaste o cuentas que no recuerdas haber abierto.
- Un cobrador de deudas te llama acerca de una deuda que no debes o de la cual no estabas al tanto.
- Te arrestan por un crimen que no cometiste.

Es posible que seas víctima de robo de identidad sin notar alguna de estas señales. Siempre es una buena idea de estar al pendiente de cualquier cosa que parezca inusual al solicitar tu informe crediticio gratuitamente al menos una vez al año en [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com).

## Cómo proteger tus contraseñas

- No utilices números comunes (como fechas de nacimiento, números de teléfono o números de seguro social) o con palabras que se utilizan comúnmente (el nombre de tu hijo, nombre de soltera o nombre de tu mascota) como contraseñas o PINs.
- Nunca compartas tus contraseñas o números de identificación personales con nadie, ni siquiera con tus hijos o cónyuge.
- No uses las mismas contraseñas – o que se sean versiones similares de la misma contraseña – para todas tus computadoras y dispositivos móviles, o para todos los sitios que visitas en línea.
- No guardes una lista física de tus contraseñas en tu escritorio, gabinete, archivador, o en algún otro lugar donde sea probable que un ladrón busque.
- Utiliza contraseñas seguras. Recuerda que estas deben ser una combinación de números, letras mayúsculas y minúsculas, y si es posible, otro tipo de caracteres.
- Existen varias herramientas que generan contraseñas completamente diferentes al azar, y además estas tienen la capacidad de guardarlas en un formato codificado.



PASSWORD

## ¿Qué debes hacer inmediatamente si te roban la identidad?

---

Si sospechas que te han robado la identidad, hay una serie de acciones importantes que debes tomar. Prepárate para documentar todas las transacciones no autorizadas, y ten paciencia, ya que el proceso puede tomar varios meses.

## Acción #1: Llama a las compañías donde sepas que el fraude ocurrió.

- Llama al departamento de fraude. Explícales que alguien robó tu identidad.
- Pídeles que cierren y congelen las cuentas. De esta manera, nadie podrá realizar nuevos cambios, al menos que tú lo autorices.
- Cambia la información de acceso, contraseñas y PINs para tus cuentas.
- Esto es particularmente importante cuando se trata de cuentas de banco o de tarjetas de crédito donde las instituciones financieras pueden tomar medidas para protegerte aún más, y para resolver cualquier pérdida que hayas tenido.

Es posible que tengas que comunicarte con estas compañías una vez más después de haber presentado un Reporte de Robo de Identidad con la Comisión Federal del Comercio (FTC).

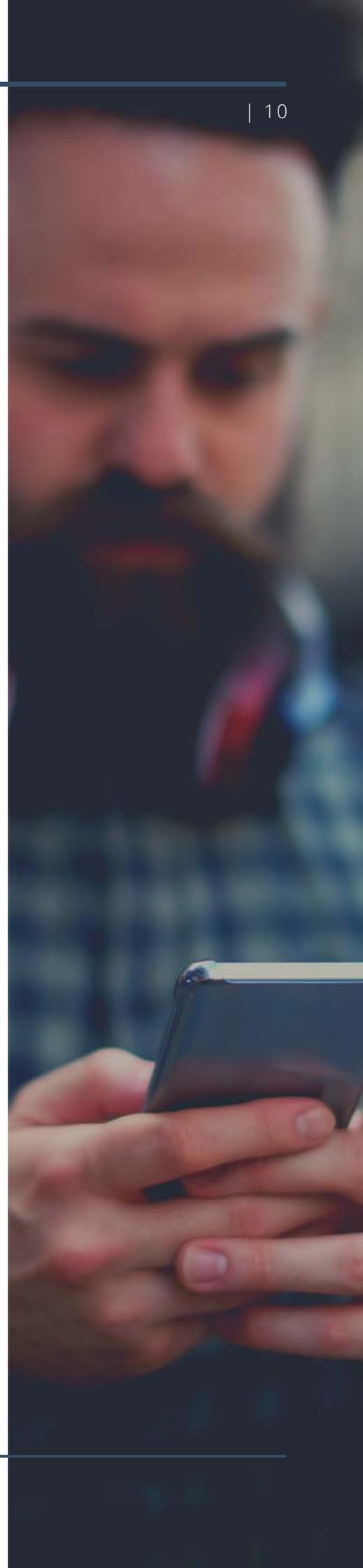
## Acción #2: Comunícate tu compañía de seguro hipotecario.

Muchas pólizas de seguro hipotecario o de inquilinos tienen protecciones en caso de robo de identidad. Ellos pueden ayudarte a tomar medidas para que te protejas contra daños. Además, pueden cubrir las pérdidas que hayas tenido.

## Acción #3: Pon una alerta de fraude y solicita tus informes de crédito.

Pon una alerta de fraude gratuita por un año al comunicarte con una de las tres agencias de informes crediticios. Esa agencia debe informar a las otras dos.

- [Experian.com/help](https://Experian.com/help)  
888-EXPERIAN (888-397-3742)
- [TransUnion.com/credit-help](https://TransUnion.com/credit-help)  
888-909-8872
- [Equifax.com/personal/credit-report-services](https://Equifax.com/personal/credit-report-services)  
800-685-1111
  - Una alerta de fraude es gratuita. Esta hará más difícil que alguien abra nuevas cuentas en tu nombre. Cuando tienes una alerta en tu informe de crédito, un negocio debe verificar tu identidad antes de otorgar un nuevo crédito en tu nombre. Puedes renovar la alerta de fraude después de un año.
  - Cada agencia crediticia te enviará una carta, la cual confirmará que colocaste una alerta de fraude en tu archivo.





Obtén tus informes de crédito gratuitamente de Equifax, Experian y TransUnion. Visita [annualcreditreport.com](https://annualcreditreport.com) o llama al **1-877-322-8228**.

- Debido a la pandemia, puedes revisar tus informes semanalmente de manera gratuita hasta el mes de abril de 2021 en [AnnualCreditReport.com](https://AnnualCreditReport.com).
- Examina tus informes. Anota cualquier transacción que no reconozcas. Esto te ayudará a que reportes el robo a la FTC y la policía.

---

## **Acción #4: Denuncia el robo de identidad a la Comisión Federal del Comercio.**

---

- Llena el [formulario en línea](#) o llama al **1-877-438-4338**. Incluye la mayor cantidad de detalles posibles.
  - Según la información que proporciones, [robodeidentidad.gov](https://robodeidentidad.gov) creará tu Reporte de Robo de Identidad y plan de recuperación.
  - Tu reporte de robo de identidad comprueba a los negocios que alguien robó tu identidad. También te garantiza ciertos derechos.
- Si creas una cuenta, la FTC te guiará con cada paso de recuperación, actualizará tu plan como sea necesario, monitoreará tu progreso, y llenará automáticamente de antemano los formularios y cartas por ti.
- Si no creas una cuenta, debes imprimir y guardar tu Reporte de Robo de Identidad y plan de recuperación inmediatamente. Una vez que te salgas de la página, no podrás accederlos o actualizarlos.

---

## **Acción #5: Puedes presentar un informe con tu departamento de policía más cercano.**

---

- Acude al departamento de policía con lo siguiente:
  - Una copia de tu Reporte de Robo de Identidad de la FTC.
  - Una identificación emitida por el gobierno con una foto.
  - Comprobante de domicilio (estado de la hipoteca, contrato de arrendamiento o factura de servicios).
  - Cualquier otra prueba que tengas del robo (facturas, avisos del IRS, etc.)
  - Memorándum de la FTC dirigido a la policía: [FTC's Memo to Law Enforcement \[PDF\]](#)
- Comunícale a la policía que alguien robó tu identidad y necesitas presentar un informe.
- Solicita una copia del informe a la policía. Es posible que lo necesites para otros pasos que tengas que tomar.

## Qué se debe hacer después Respira profundo y comienza a reparar el daño.

### Cierra las nuevas cuentas que se abrieron en tu nombre.

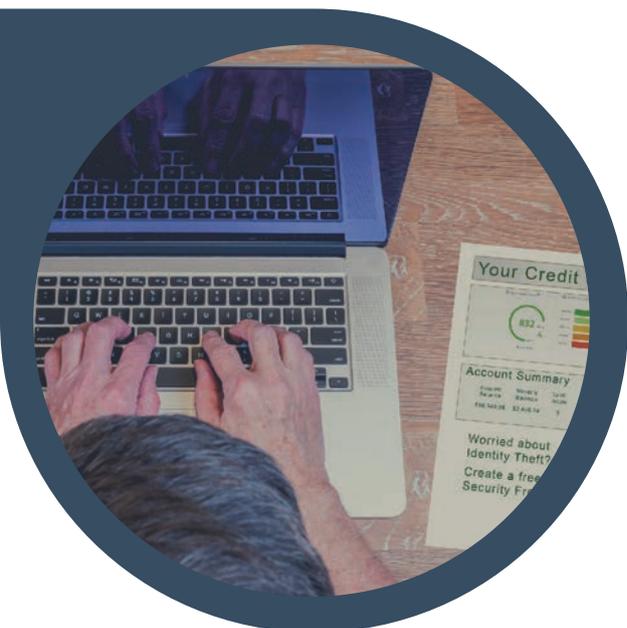
- Ahora que ya tienes el Reporte de Robo de Identidad de la FTC, llama al departamento de fraude de cada negocio donde se abrió una cuenta
  - Explícales que alguien robó tu identidad.
  - Solicita que cierren la cuenta.
  - Pídele al negocio que te envíe una carta que confirme lo siguiente:
    - que la cuenta fraudulenta no es tuya.
    - que tú no eres responsable.
    - que se ha eliminado de tu informe de crédito.
  - Guarda esta carta. Úsala si la cuenta aparece en tu informe posteriormente.
- Es posible que el negocio requiera que le envíes una copia de tu Reporte de Robo de Identidad de la FTC, o que llenes un formulario de disputa. Este [ejemplo de carta](#) te puede ayudar.
  - Anota a quién contactaste y cuándo lo hiciste.

### Elimina los cargos falsos de tus cuentas.

- Llama al departamento de fraude de cada negocio.
  - Explícales que alguien robó tu identidad.
  - Explícales cuáles cargos son fraudulentos. Pídele al negocio que los elimine.
  - Pídele al negocio que te envíe una carta que confirme que los cargos fraudulentos fueron eliminados.
  - Guarda la carta. Úsala en caso de que esta cuenta aparezca en tu informe de crédito después.
  - Es posible que el negocio te pida que les envíes una copia de tu Reporte de Robo de Identidad de la FTC, o que llenes un formulario de disputa. Este [ejemplo de carta](#) te puede ayudar.
- Anota a quién contactaste y cuándo lo hiciste.

### Corrige tu informe de crédito.

- Escríbeles a las tres agencias de crédito. Este [ejemplo de carta](#) te puede ayudar.
  - Incluye una copia de tu Reporte de Robo de Identidad de la FTC y comprobante de identidad, como tu nombre, domicilio y número de Seguro Social.
  - Explícales cuál información en tu informe de crédito está relacionada con el robo de identidad.
  - Pídeles que bloqueen esa información.
    - [TransUnion.com](https://www.transunion.com)  
Fraud Victim Assistance Department  
P.O. Box 2000  
Chester, PA 19016  
1-800-680-7289
    - [Equifax.com](https://www.equifax.com)  
P.O. Box 105069  
Atlanta, GA 30348-5069  
1-800-525-6285
    - [Experian.com](https://www.experian.com)  
P.O. Box 9554  
Allen, TX 75013  
1-888-397-3742



Si alguien roba tu identidad, tienes derecho a eliminar la información fraudulenta de tu informe de crédito. A esto se le llama bloqueo. Una vez que se bloquee la información, no aparecerá en tu informe de crédito, y las compañías no podrán intentar cobrarte la deuda. Si tienes un Reporte de Robo de Identidad de la FTC, las agencias de crédito deben de aceptar tu solicitud de bloquear esta información.

Si no cuentas con un Reporte de Robo de Identidad de la FTC, aun así puedes [disputar la información incorrecta](#) en tu archivo de crédito. Esto puede tomar más tiempo, y no se garantiza que las agencias de crédito eliminen la información.

**Considera añadir una alerta de fraude prolongada o congelación de crédito.**

Las alertas de fraude prolongadas y congelaciones de crédito pueden ayudar a prevenir el mal uso posterior de tu información personal. Existen diferencias importantes. Las siguientes opciones te pueden ayudar a decidir cuál es la adecuada para ti.

• **Alerta de fraude prolongada**

- Esta permite el acceso a tu informe de crédito siempre y cuando las compañías sigan los pasos para verificar tu identidad.
- El colocar o quitar la alerta no tiene algún costo. Está disponible si alguien roba tu identidad.
- Dura 7 años.
- Coloca la alerta al contactar a cada una de las tres agencias crediticias:
  - Infórmales que alguien robó tu identidad. Solicita una alerta de fraude prolongada.
  - Llena cualquier formulario necesario y envía una copia de tu Reporte de Fraude de Identidad de la FTC.

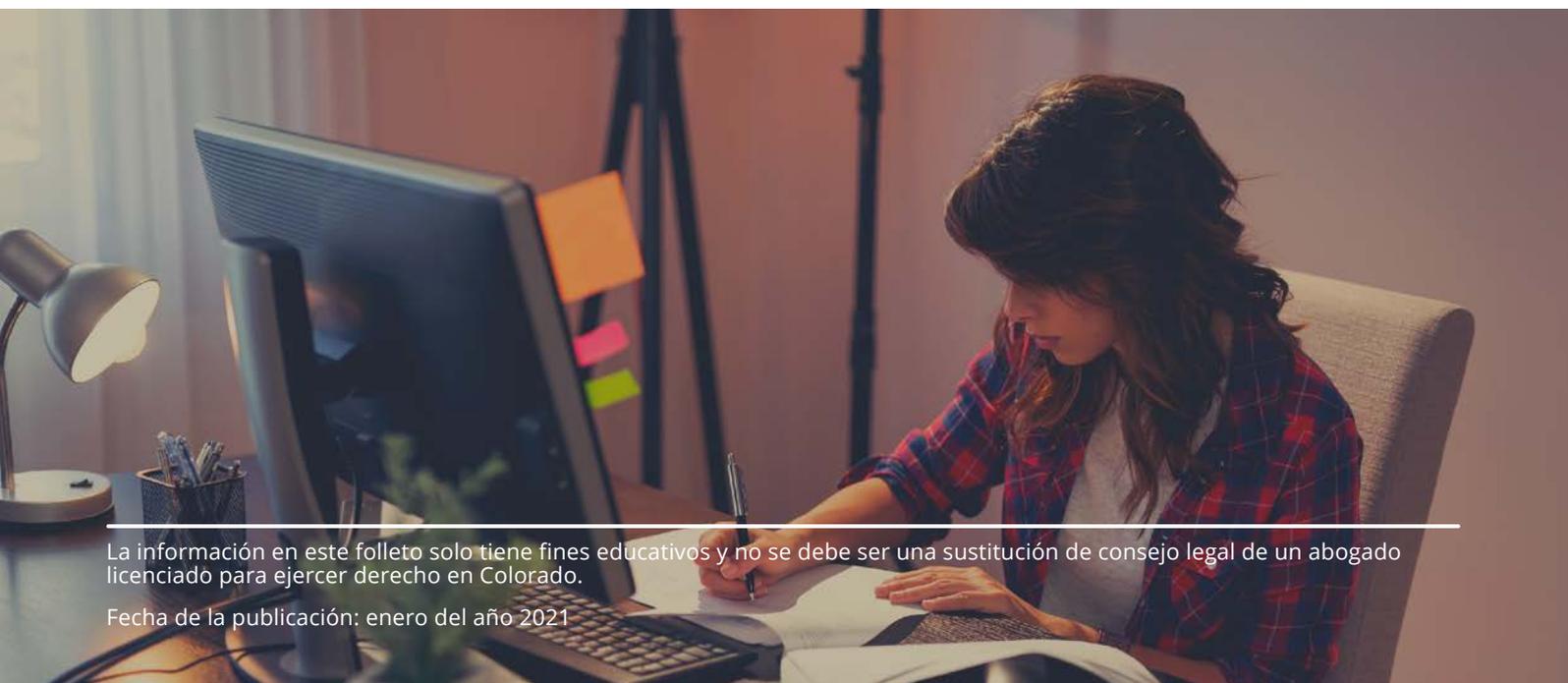
• **Congelación de crédito**

- Esta opción bloquea todo el acceso a tu informe de crédito al menos que la quites.
- El colocar o quitar la alerta no tiene algún costo. Está disponible para cualquier persona.
- Dura hasta que la quites.
- Colócala al contactar a cada una de las tres agencias de crédito.



**Revisa tu informe de crédito frecuentemente.**

- Tú puedes revisar tus informes semanalmente y de manera gratuita en [AnnualCreditReport.com](https://AnnualCreditReport.com) hasta abril del año 2021. Esto te puede ayudar a detectar cualquier fraude rápidamente.





## Otras posibles acciones que se pueden tomar

Dependiendo de tu situación, es posible que tengas que tomar otras acciones.

### Reporta un número de Seguro Social que se ha usado indebidamente.

- ¿Te robaron o perdiste la tarjeta de Seguro Social? Solicita un remplazo gratuito en [línea](#).
- ¿Crees que alguien más está utilizando tu número de Seguro Social para trabajar? Revisa tu historial de trabajo de tu Seguro Social al crear una cuenta en <https://www.ssa.gov/myaccount/> (en inglés). Si encuentras errores, comunícate con tu [oficina del Seguro Social más cercana](#).

### Impide que los cobradores de deudas intenten cobrar deudas que no debes.

- Escríbele al cobrador dentro de 30 días después de haber recibido la carta de cobro. Este [ejemplo de carta](#) te puede ayudar.
  - Comunícale al cobrador que alguien robó tu identidad, y que tú no debes la deuda.
  - Envía copias de tu Reporte de Fraude de Identidad y cualquier otro documento que especifique el robo.
- Comunícate con el negocio donde la cuenta fraudulenta se abrió.
  - Explícales que no es tu deuda.
  - Pídeles que dejen de reportar esta deuda a las agencias de crédito.
  - Solicita la información relacionada con la deuda y cómo sucedió. El negocio debe darte los detalles si le preguntas. Este [ejemplo de carta](#) te puede ayudar.
  - Por ejemplo, si alguien abrió una tarjeta de crédito en tu nombre, solicita una copia de la solicitud y la firma del solicitante.
- Si aún no lo has hecho, solicita a las agencias de crédito que bloqueen la información de esta deuda de tu informe de crédito.
  - El consejo en el siguiente enlace puede ayudarte a bloquear información fraudulenta de tus informes de crédito: [Disputando errores en los informes de crédito](#).
  - Anota a quién contactaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

### Remplaza las identificaciones emitidas por el gobierno.

- ¿Te robaron o perdiste la tarjeta de Seguro Social? Solicita un remplazo gratuito [en línea](#).
- ¿Te robaron o perdiste tu licencia para conducir? Comunícate con la [oficina del Departamento de Vehículos Motorizados más cercana](#).
  - El posible que el estado señale tu número de licencia en caso de que alguien más intente usarla, o quizás te sugieran que solicites una nueva.
- ¿Te robaron el pasaporte? Llama al Departamento de Estado al **1-877-487-2778** o al **1-888-874-7793** para teléfono con modo Teletipo (TTY). Si deseas remplazar el pasaporte, tienes las siguientes opciones:
  - Si vas a viajar dentro de dos semanas, haz una cita para solicitarlo en persona en una [agencia o centro de pasaportes](#) (en inglés).
  - Si no vas a viajar dentro de dos semanas, presenta las formas [DS-11 \[PDF\]](#) y [DS-64 \[PDF\]](#) en persona en un [Centro de Aceptación de Solicitudes para Pasaportes](#) (en inglés).



### Absuelve tu nombre de cargos criminales.

- Si arrestan a alguien y esta persona utiliza tu nombre o datos personales, comunícate con la agencia del orden público que arrestó al ladrón. Quizás necesites revisar los registros del tribunal para averiguar dónde se arrestó al impostor.
  - Presenta una denuncia sobre la falsificación de identidad.
  - Proporciona las copias de tus huellas digitales, foto y documentos de identificación.
  - Pídele a la agencia del orden público que haga lo siguiente:
    - Compare tu información con la del impostor.
    - Cambie todos los registros de tu nombre al nombre del impostor (Si es que lo sabes).
    - Te entregue una carta que exculpe los cargos o sentencias (*clearance letter*, en inglés) o certificado de cancelación (*certificate of release*, en inglés) para que se declare tu inocencia.
  - Siempre lleva contigo la carta donde se te exculpan los cargos o certificado de cancelación contigo.
  - Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste.
- Si un tribunal procesa a un ladrón de identidad que está usando tu nombre, comunícate con la corte que procesó el arresto.
  - Solicita los registros al fiscal de distrito para que te ayuden a absolver tu nombre en los registros de la corte.
  - Proporciona un comprobante de identidad.
  - Solicita a la corte un certificado negativo de antecedentes (*certificate of clearance*, en inglés) que declare tu inocencia.
  - Siempre lleva contigo el certificado negativo de antecedentes.
- Considera contratar a un abogado defensor en causas penales. El [Colegio Americano de Abogados](#) (en inglés) te puede ayudar a buscar un abogado.
- Pregúntale a la corte que arrestó al ladrón cuáles agentes o corredores de información (*information brokers*, en inglés) compran sus registros.
  - Estos agentes compran registros criminales y venden la información a empleadores y cobradores de deuda.
  - Escríbeles a los agentes y pídeles que quiten los errores de tu archivo.
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

### Acciones que debes tomar para ciertas cuentas

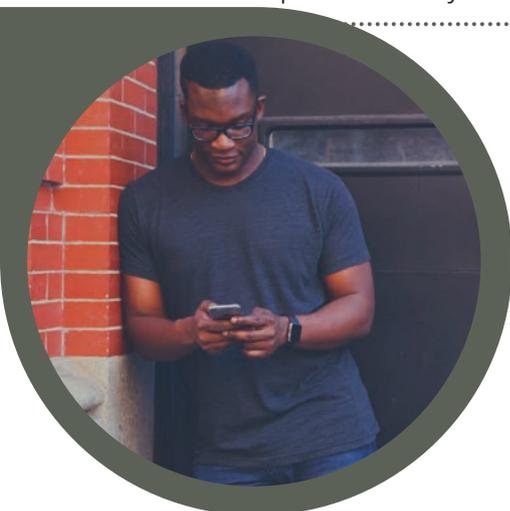
Para ciertos tipos de cuentas, es posible que tengas que comunicarte con oficinas adicionales.

#### Servicios públicos

- Si alguien utilizó tu información para obtener servicios de cable, electricidad, agua y otros servicios similares, comunícate con el proveedor de servicios.
  - Comunícales que alguien robó tu identidad.
  - Solicita que cierren la cuenta.
- Para recibir ayuda adicional comunícate con la [Comisión de Servicios Públicos](#) del estado y explícales la situación.
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

#### Teléfonos

- Comunícate con el Centro Nacional del Consumidor de Telecomunicaciones y Servicios (NCTUE, por sus siglas en inglés), y solicita un informe de datos de NCTUE (*NCTUE Data Report*, en inglés). Revísalo para verificar que no haya alguna cuenta que no reconozcas.
  - <https://www.nctue.com/>
  - **1-866-349-5185**
- ¿Qué es el informe de datos de NCTUE? Este informe es un registro de todas las cuentas de telecomunicaciones, televisión de paga y de servicios públicos que miembros de NCTUE han reportado, incluyendo la información sobre tu historial de cuenta, cuentas sin pagar y aplicaciones de servicio al cliente.
- Si el proveedor de servicios no resuelve el problema, presenta una denuncia con la [Comisión Federal de Comunicaciones](#) al **1-888-225-5322** o TTY **1-888-835-5322**.



### Beneficios del gobierno

- Las circunstancias específicas relacionadas con beneficios de desempleo durante la pandemia del Coronavirus se mencionan anteriormente.
- De otra manera, comunícate con la agencia que proporcionó el servicio de gobierno y explícales que alguien robó tu identidad. Puedes encontrar las agencias gubernamentales más cercanas [aquí](#).
  - Para servicios del Seguro Social, comunícate con la Oficina del Seguro Social del Inspector General en [www.socialsecurity.gov/oig](http://www.socialsecurity.gov/oig) o **1-800-269-0271**.
- Pregunta sobre lo que tienes que hacer para resolver el problema.
- Si dejaste de recibir tus beneficios a causa del robo de identidad, pregunta qué es lo que tienes que hacer para volverlos a recibir. Es posible que tengas que hacerlo en persona o que envíes algo por escrito.
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste.

---

### Cuentas de cheques

- ¿Crees que alguien abrió una cuenta de cheques en tu nombre? Solicita una copia de tu informe de ChexSystems, el cual recaba información sobre tus cuentas de cheques.
  - Para recibir tu informe, comunícate con ChexSystems al **1-800-428-9623**, o visita su [sitio web](#).
  - Después, comunícate con cada institución financiera donde se abrió una nueva cuenta. Solicita que cierren las cuentas.
- Si alguien está girando cheques sin fondos de tu cuenta, comunícate con la institución financiera.
  - Solicita que detengan el pago de cheques robados y cierra tu cuenta.
  - Solicita que reporten el robo a su sistema de verificación de cheques. El sistema de verificación de cheques pedirá a los negocios que no acepten los cheques robados.
  - Adicionalmente, comunícate con cada negocio que aceptó el cheque sin fondos. Explícales que alguien robó tu identidad. Actúa rápidamente, antes que inicien el proceso de colección en contra tuya.
- También puedes comunicarte con las compañías de verificación de cheques. Comunícales que te robaron tus cheques. Solicita que pidan a los negocios que no acepten los cheques robados.
  - Telecheck **1-800-710-9898**
  - Certegy **1-800-437-5120**
- Si un negocio no acepta tus cheques, pídele una explicación. El negocio te debe explicar en qué información se basaron para no aceptar tu cheque.
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

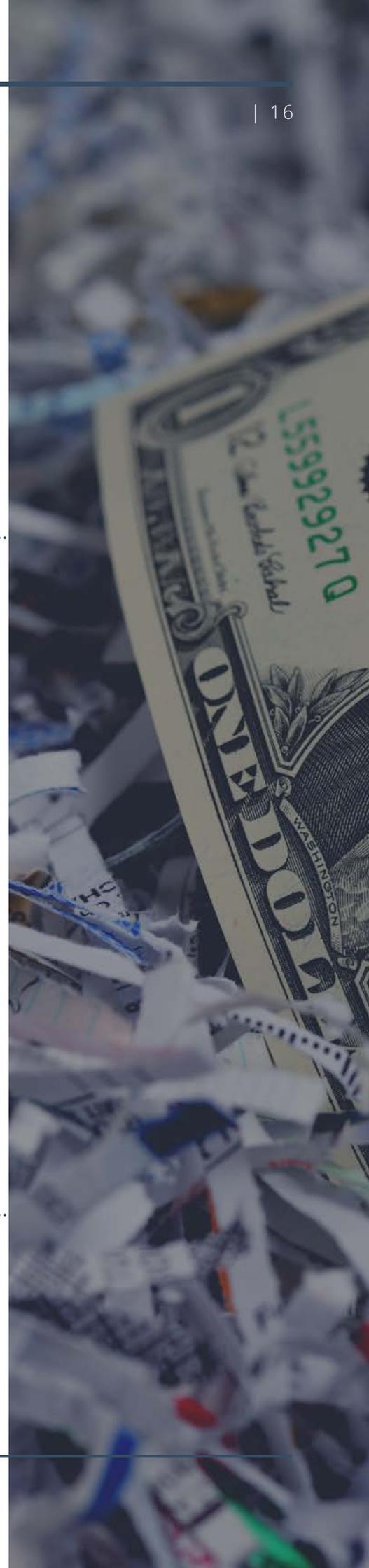
---

### Préstamos estudiantiles

- Comunícate con la escuela o programa que abrió el préstamo.
  - Explica la situación.
  - Solicita que cierren el préstamo, y que ten envíen una carta que mencione que tú no eres responsable por el préstamo.
- Si este es un préstamo estudiantil federal, comunícate con la línea de ayuda del [Inspector General del Departamento de Educación de Estados Unidos](#) o llama al **1-800-MISUSED (1-800-647-8733)**.

La información en este folleto solo tiene fines educativos y no se debe ser una sustitución de consejo legal de un abogado licenciado para ejercer derecho en Colorado.

Fecha de la publicación: enero del año 2021



- Si estas acciones no resuelven tu situación, comunícate con el Mediador del Departamento de Ayuda Estudiantil Federal del Departamento de Educación de Estados Unidos al [1-877-557-2575](tel:1-877-557-2575) or [en línea](#).
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

### Arrendamientos de departamentos o casas

- Pregúntale al arrendador que rentó la propiedad al ladrón de identidad que cuáles servicios de historial de inquilinos utilizan. Comunícate con esas compañías. Solicita un informe de historial de inquilino, y pregúntales que qué debes hacer para corregir la información fraudulenta en tu informe.
  - ¿Qué es un informe de historial de inquilino? Hay varias compañías que recolectan y venden información sobre inquilinos –como qué tan seguido el inquilino pagó la renta tarde o si el inquilino fue desalojado en algún momento–. Si alguien arrendó un departamento en tu nombre, tendrás que corregir cualquier error en tus informes de historial del inquilino.
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

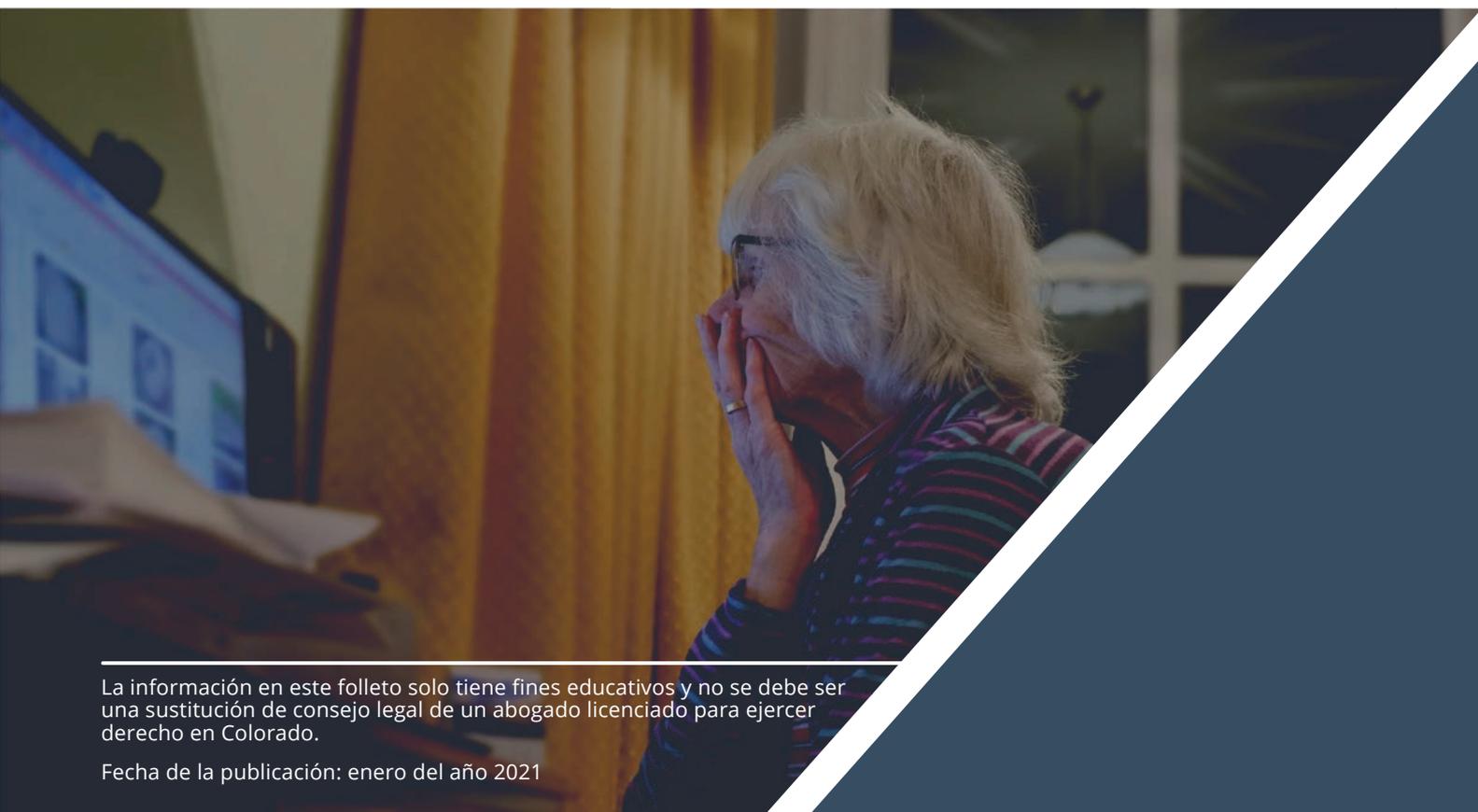


### Cuentas de inversiones

- Llámale a tu agente o administrador de cuenta y explica tu situación.
- Anota con quién hablaste y cuando lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.

### Si alguien se declaró en bancarrota en tu nombre

- Escríbele a la [Oficia del Fiduciario de Estados Unidos](#) en la región donde se presentó la bancarrota. Explica tu situación y proporciona alguna prueba de identidad.
  - El Programa del Fiduciario de E.U. envía los casos de supuesto fraude de bancarrota a los Abogados de E.U. para que se procesen. El fiduciario de E.U. no te puede proporcionar ayuda legal; por lo tanto, es posible que tengas que buscar a un abogado.
- Considera contratar a un abogado. El [Colegio de Abogados Americano](#) o un [proveedor de servicios legales más cercano](#) te puede ayudar a encontrar a un abogado.
  - Un abogado puede explicarle a la corte que la presentación de la bancarrota es fraudulenta.
- Anota con quién hablaste y cuándo lo hiciste. Guarda cualquier copia de las cartas que envíes.



## No te rindas

---

El eliminar los problemas causados por el robo de identidad puede tomar mucho de tu tiempo, y también es un proceso emocional y frustrante. El proceso puede tomar semanas –y hasta meses– de trabajo para contactar a los acreedores y agencias de informes de crédito. No te rindas. Aprovecha todos los derechos que tienes como consumidor y contrata a un abogado si los acreedores y agencias de informes de crédito no están cooperando con tus esfuerzos para limpiar tu nombre y crédito.

## Responsabilidad por cargos no autorizados

Para asegurar que no tengas que pagar cientos y hasta miles de dólares en cargos fraudulentos en tus tarjetas de crédito o débito que un ladrón de identidad hizo, el mejor plan de acción es actuar rápidamente. Cuanto más rápido actúes, menor será el grado de responsabilidad que tendrás por cargos no autorizados.



### Tarjetas de crédito y débito

Según la Ley de veracidad en las operaciones de Préstamos, tu responsabilidad por cargos no autorizados puede tener un límite de \$50 por cada tarjeta, si notificas a tu banco o emisoras de crédito inmediatamente. Este límite se incrementará hasta \$500 si notificas de 2 a 60 días después que te hayas percatado del robo de identidad. Después de los 60 días, tu responsabilidad puede ser ilimitada. Debes enviar tu carta, incluso cuando el ladrón de identidad te haya cambiado tu dirección postal, no más de 60 días después de la fecha en que supuestamente debiste haberla recibido (¡Lleva un registro de tus facturas mensuales!).

Si has extraviado tu tarjeta de cajero automático o de débito, o si te la robaron, repórtala lo más pronto posible. Si la reportas dentro de dos días hábiles, solo serás responsable por un monto de hasta \$500 por retiros no autorizados o transferencias que el ladrón pueda hacer. Si no la reportas antes de 60 días, es posible que pierdas cualquier cantidad de dinero que el ladrón retire o transfiera de tu cuenta después de los 60 días.

### Congelación de seguridad

Para prevenir el acceso no autorizado a tus informes de crédito, la ley de Colorado permite que les coloques una "congelación de seguridad". Comunícate con cada agencia de informes crediticios (Acción #4) –**por escrito y por correo certificado**– y solicita que coloquen una congelación en tu cuenta. No te pueden cobrar la primera vez que la solicites. Una vez que te hayan colocado la congelación, la agencia de crédito no podrá proporcionar tu informe de crédito –o cualquier otra información que se encuentre en el informe– sin tu previa autorización expresa. Para obtener más información sobre congelaciones de seguridad, incluida una lista de las entidades que – aun después que coloques la congelación de seguridad – seguirán teniendo acceso autorizado a tu información crediticia, visita <https://www.stopfraudcolorado.gov/robo-de-identidad.html>.

### Lista de verificación del plan de acción

**Ya que esta es mucha información para digerir, hemos elaborado una lista de verificación para que te cerciores que has tomado todas las acciones necesarias después de haberte convertido en víctima de identidad. Recuerda que debes llevar a cabo cada acción puntualmente para que el robo de identidad no se agrave, y para minimizar tus pérdidas.**

- Presentaste un informe policial.
- Llenaste la Declaración Jurada de Robo de Identidad.
- Obtuviste una copia de tu informe de crédito.
- Identificaste errores, informes de crédito que no solicitaste, cuentas que no abriste, deudas de las cuales no te habías percatado, o cualquier otra cosa que parezca incorrecta o fuera de lugar en tu informe de crédito.
- Colocaste una alerta de fraude en tu informe de crédito.
- Cerraste todas las cuentas que se pudieron haber accedido o abierto sin tu consentimiento.
- Contactaste a una de las principales agencias de informes crediticios por teléfono y por escrito para corregir cualquier información errónea.
- Contactaste a las agencias correctas para corregir cualquier información errónea, cerrar cuentas o reportar el robo de identidad.
- Presentaste una denuncia ante la Comisión Federal de Comercio.

La información en este folleto solo tiene fines educativos y no se debe ser una sustitución de consejo legal de un abogado licenciado para ejercer derecho en Colorado.

Fecha de la publicación: enero del año 2021



### Lista de documentos

A continuación, te proporcionamos una lista de documentos que debes tener. Como no podrás quedarte con todos los documentos originales, es muy importante que te quedes con las copias. También es buena idea que te quedes con las copias de los documentos que comprueban que eres víctima de robo de identidad, como una copia del informe policial.

- Informe policial
- Declaración Jurada de Robo de Identidad
- Facturas con cobros fraudulentos
- Documentación de cuentas abiertas en nombre sin tu consentimiento
- Copias de las cartas enviadas a las agencias de crédito y acreedores
- Copias de todas las cartas que enviaste a las agencias de cobranza y que te enviaron

## Cómo prevenir el robo de identidad

La siguiente es una lista de precauciones que puedes tomar para minimizar el riesgo de convertirte en víctima de robo de identidad:

- **Nunca** proporciones tu información personal o financiera durante una llamada que no hayas iniciado. Los bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías telefónicas y otros acreedores legítimos nunca llaman para supuestamente verificar números de cuenta, o para pedir tu número de Seguro Social o cualquier otra información personal.
- **Nunca** proporciones información personal o financiera por teléfono a cualquier persona que pretenda representar a una promoción de un concurso o sorteo. Está prohibido promocionar cualquier lotería extranjera en Estados Unidos. Estas llamadas siempre son fraudulentas.
- **Nunca** cargues tu tarjeta de Seguro Social en tu bolso o billetera.
- **Nunca llesves impreso tu Seguro Social en tus cheques, licencia de conducir o en cualquier documento financiero.** Si un banco, proveedor de atención médica u otra entidad utilizan tu número de seguro como medio de identidad del cliente o cuenta, comunícate por teléfono o por escrito con la entidad y solicita que se te asigne otro número de identificación.
- **Nunca respondas a correos electrónicos o mensajes “emergentes” en tu computadora que afirmen que existe un problema con una tarjeta de crédito, internet u otra cuenta.** Comunícate inmediatamente con tu verdadera compañía de tarjeta de crédito o proveedor de internet para verificar que no haya problemas con tu cuenta.
- **Utiliza una trituradora de papel de corte cruzado**, y acostúmbrate a triturar todos tus documento personales o financieros antes de tirarlos a la basura. Tritura copias de cobros y facturas después de pagarlos, estados de cuenta del banco (incluyendo tus cheques cancelados), estados de cuentas de inversión o jubilación, solicitudes preaprobadas de tarjetas de crédito o préstamo (especialmente aquellas que traigan adjunto un cheque negociable, es decir, que se puede cambiar por dinero o depositar en alguna cuenta), cualquier tipo dedeclaración médica y cualquier tipo de documento que contenga información personal o financiera.
- **Protege con contraseñas todas las cuentas de tarjetas de crédito que lo permitan.** No utilices contraseñas con series de números comunes (como fechas de nacimiento, números de teléfono o números de seguro social) o con palabras que se utilizan comúnmente (como el nombre de tu hijo, nombre de soltera o nombre de tu mascota).
- **Controla el acceso a tu historial crediticio.** Elimina tu nombre de listas de correo para líneas de crédito preaprobadas, al participar en el programa “Opt-Out”. Llama a 1-888-5-“OPT OUT” (1-888-567-8688) o visita [www.optoutprescreen.com](http://www.optoutprescreen.com) para inscribirte. Tendrás que proporcionar tu número de Seguro Social para verificar tu identidad. Sin embargo, esto es un uso legítimo de tal información.
- **Ten cuidado con la correspondencia que recibas y envíes.** Si no tienes un buzón seguro con llave, envía tus pagos de un buzón público o directamente desde tu oficina postal local. Nunca dejes correspondencia para ser recogida en un buzón que no sea seguro durante la noche. Si planeas salir de la casa, solicita que detengan la correspondencia en tu oficina postal.
- **Haz arreglos para recoger tus cajas con cheques nuevos directamente en el banco.** Nunca solicites que se te envíen las cajas de cheques nuevos a tu casa (no caben en la mayoría de las ranuras de los buzones, ya que es posible que el cartero las deje en tu puerta).
- **Guarda todos los comprobantes de transacción de cajeros automáticos o recibos de tarjetas de crédito después de pagar por bienes y servicios.** No los dejes o los tires a la basura. Destruyelos con tu trituradora de papel al llegar a casa.

- **Escríbete a tu banco, compañía de seguro y otras instituciones financieras con las que tengas relaciones comerciales, y pídeles que no compartan tu información de cliente con terceros no afiliados.** Según la ley federal, ellos tienen la obligación de aceptar tu solicitud.
- **Elimina tu nombre de listas nacionales de publicidad directa por correo.**  
Envía tu nombre y dirección con una solicitud escrita a:  
DMA Mail Preference Service ATTN: Dept. 12059580  
Direct Marketing Association  
P.O. Box 282 Carmel, NY 10512
- **Para reducir drásticamente las solicitudes por teléfono que recibes, inscríbete en la lista "No llame" de Colorado (Colorado No-Call List).**  
Regístrate en línea en [www.coloradonocall.com/](http://www.coloradonocall.com/) o llama al **1-800-309-7041**.
- Inscríbete en el registro "No llame" nacional (National No-call Registry) en <https://www.donotcall.gov/register.html>.

## Lista de contactos

### Procuraduría General del Estado de Colorado

[www.coag.gov](http://www.coag.gov)

#### No Más Fraude Colorado:

<https://www.stopfraudcolorado.gov/en-espa%C3%B1ol/spanish-main-landing-page.html>

<https://www.stopfraudcolorado.gov/robo-de-identidad.html>

Ralph L. Carr Colorado Judicial Center  
1300 Broadway, 10th Floor  
Denver, CO 80203  
(720) 508-6000  
Línea para el consumidor: 1-800-222-4444 (Opción 9)

### Comisión Federal de Comercio (FTC)

<https://robodeidentidad.gov/>

Consumer Response Center,  
Room 130-B 600 Pennsylvania Avenue N.W.  
Washington, D.C., 20580  
1-877-ID-THEFT (1-877-438-4338)  
1-866-653-4261 (TTY)

### Principales Agencias de Informes Crediticios

#### Equifax:

[www.equifax.com](http://www.equifax.com)

P.O. Box 740241 Atlanta, GA 30374-0241  
1-800-525-6285

#### Experian:

[www.experian.com](http://www.experian.com)

P.O. Box 9532 Allen, TX 75013  
1-888-EXPERIAN (397-3742)

#### TransUnion:

[www.transunion.com](http://www.transunion.com)

childidtheft@transunion.com  
Victim Assistance Division  
(División de Asistencia a Víctimas de Fraude)  
P.O. Box 6790  
Fullerton, CA 92834-6790  
1-800-680-7289



Puedes obtener una copia gratuita de tu informe de crédito en <https://www.annualcreditreport.com/index.action> o escribe a:

**Central Source LLC**

P.O. Box 105283  
Atlanta, GA 30348-5283  
or llama: 1-877-322-8228  
TDD: 1-877-730-4104

**Principales compañías de verificación de cheques**

Para solicitar una copia de tu informe de consumidor, específicamente relacionado con tu cuenta de cheques: Chex Systems, Inc. al 1-800-428-9623 o <https://www.chexsystems.com>

Para solicitar que los comerciantes no acepten tus cheques: Certegy, Inc. (anteriormente Equifax Check Systems) al 1-800-437-5120 TeleCheck al 1-800-710-9898 o al 1-800-927-0188

**Administración del Seguro Social (SSA)**

<https://www.ssa.gov/espanol/>

Línea directa para la denuncia del fraude de SSA

P.O. Box 17768  
Baltimore, MD 21235

Línea directa para la denuncia del fraude de SSA: 1-800-269-0271 o 1-866-501-2101 (TTY)

**Servicio de Inspección Postal de Estados Unidos**

Para encontrar tu oficina de servicio de inspección postal local visita:

<https://www.uspis.gov/>

**Departamento de Vehículos Motorizados de Colorado (DMV, por sus siglas en inglés)**

Visita el siguiente sitio web para encontrar el centro de servicio DMV más cercano:

<https://www.colorado.gov/dmv>

**¡Estamos a tu disposición para ayudarte!**



---

La información en este folleto solo tiene fines educativos y no se debe ser una sustitución de consejo legal de un abogado licenciado para ejercer derecho en Colorado.

Fecha de la publicación: enero del año 2021