



*Escuela de
Seguridad*



Universidad
Católica de Cuyo
San Juan

Licenciatura en Seguridad Ciudadana

“Tema: Estafas Virtuales en Adultos Mayores”

Autores: Néstor Marcelo Álvarez

José Ricardo Guzmán

Cristhian Iván Romero

Director de Tesis:

Licenciado Daniel Mercado

Año 2024.

Hoja de evaluación:

Tema: **“ESTAFAS VIRTUALES EN ADULTOS MAYORES”**

Autores: Néstor Marcelo Álvarez; José Ricardo Guzmán y Cristhian Iván Romero.

Fecha: 10 de Diciembre del año 2024

Titular Examinador:

Calificación:



Néstor Marcelo Álvarez

Dedicatoria

A mis padres, Emma y Rosendo, por su amor incondicional, sus valores y enseñanzas han sido pilar en mi vida. A mi esposa Laura, compañera de vida, por su paciencia, comprensión y apoyo en momentos difíciles. A mis hijos, Matías, Micaela, Lourdes y mi nieto Bautista, por ser mi mayor orgullo y lo que me inspira seguir adelante. A mis hermanas, sobrinos, y familia en general, por estar siempre presentes alentando en todo momento.

Agradecimientos

En primer lugar agradezco a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, quien ha iluminado mi camino en todo momento y me ha permitido alcanzar este importante logro. Su guía y bendición han sido fundamentales en cada paso de ese proceso.

A las autoridades, docentes y personal de la Universidad Católica de Cuyo San Juan, por su compromiso y dedicación en la formación académica. Agradezco profundamente el conocimiento y las herramientas brindadas para crecer como profesional y como persona.

A mis compañeros Ricardo y Cristhian, con quienes compartí aprendizajes, desafíos y metas. Su apoyo incondicional hizo de este proceso una experiencia enriquecedora.

A mi director de Tesis Daniel Mercado, por su guía, su profesionalismo y compromiso, Su dedicación y conocimiento fueron esenciales para dar forma y sentido a este trabajo.



José Ricardo Guzmán:

Dedicatoria

A mis padres Irma y José Francisco, quienes siempre se esforzaron y dieron lo mejor de sí, brindándome su apoyo y contención. A mi esposa Ceci, compañera de la vida, por su abnegación y amor. A mis hijos, Guillermo, Martina, Germán, Gastón, Gonzalo y Gerardo; a mis nietos Emilia, Luca, Renata, Ignasi, Mateo, Milena y Olivia, quienes me inspiran a superarme y ser mejor persona cada día. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.

In Memoriam: En honor a mi suegra Anelise Elfriede.

Agradecimientos

Agradezco a Dios; por haberme regalado la vida, por su compañía y su guía en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar.

A la Universidad Católica de Cuyo en su Escuela de Seguridad, por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco especialmente a sus directivos por su constante apoyo y su disposición para ayudarme y a cada uno de los profesores que permitieron mi superación académica.

A mis compañeros Cristhian y Néstor, con quienes formamos un gran equipo de trabajo y fueron un gran apoyo para llegar a este momento.

A mi paciente director de tesis, Licenciado Daniel Mercado, un gran pilar, indispensable para la concreción de este trabajo, tu orientación y apoyo han sido invaluable. Tu conocimiento,



paciencia y compromiso han sido fundamentales. Esta tesis es un testimonio de tu guía experta y amable. Gracias.

Cristhian Iván Romero:

Dedicatoria.

Mi dedicatoria está dirigida a mis padres Pedro Hugo Romero y Marcela Erenia Peña, quienes con su amor y cariño me dieron su apoyo siempre; demostrando constantemente su orgullo hacia mí. Mis padres ya partieron de este mundo, dejando en mí instaurados valores esenciales para alcanzar mis sueños. Es esa gratitud hacia ellos, lo que hace dedicarles una vez más un logro; pero este diferente al resto por su magnitud y envergadura.

Esta culminación de la carrera me enseñó no solo a adquirir conocimientos en cuanto a la seguridad, sino también el valor del respeto y compañerismo; por ello es mi reconocimiento y agradecimiento a mis compañeros Ricardo y Néstor, como así también a Daniel, director de tesis, por nutrirme de fe y esperanza constantemente.



Resumen

La presente investigación tiene como finalidad fundamental, abordar y comprender cómo el avance tecnológico en la atención al cliente y las estafas virtuales impactan en la ciudadanía, especialmente en grupos vulnerables como los adultos mayores. Analizar estos fenómenos desde una perspectiva multidisciplinaria, evaluando las implicaciones tecnológicas, psicológicas, legales, educativas y de seguridad que derivan de la automatización en la atención al cliente y el incremento de las estafas virtuales.

Desde el punto de vista metodológico es una investigación descriptiva, con un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo. Los instrumentos utilizados son la observación directa, entrevistas, encuestas y focus group.

Esta investigación sobre fraudes electrónicos y suplantación de identidad resulta relevante para comprender cómo los estafadores dirigen sus ataques a poblaciones vulnerables, incluyendo este grupo etario, adultos mayores.

La ciber seguridad, no debe limitarse a un enfoque técnico, es necesario generar políticas públicas con un enfoque multidisciplinario, mediante la cooperación y estrategias de prevención.



Abstract

The fundamental purpose of this research is to address and understand how technological advances in customer service and virtual scams impact citizens, especially vulnerable groups such as older adults. Analyze these phenomena from a multidisciplinary perspective, evaluating the technological, psychological, legal, educational and security implications that derive from automation in customer service and the increase in virtual scams.

From a methodological point of view, it is a descriptive research, with a mixed qualitative-quantitative approach. The instruments used are direct observation, interviews, surveys and focus groups.

This research on electronic fraud and identity theft is relevant to understanding how scammers target their attacks on vulnerable populations, including this age group, older adults.

Cyber security should not be limited to a technical approach; it is necessary to generate public policies with a multidisciplinary approach, through cooperation and prevention strategies.



Índice

Introducción:	1
2. Planteo del Problema:.....	2
3. Objetivos:	4
4. Justificación y relevancia del problema:	5
5. Marco Teórico:	6
6. Marco Legal:	30
7. Hipótesis:.....	35
8. Marco Metodológico:	36
9. Informe de los resultados obtenidos del trabajo de campo:	40
10. Conclusión:.....	45
11. Propuestas de Mejora:	49
12. Bibliografía y Webgrafía:.....	50
ANEXO I: Modelo de entrevistas a las diferentes unidades académicas de la Universidad Católica de Cuyo.....	52
ANEXO II Gráfica de Resultados facultad de filosofía en las entrevistas a las diferentes unidades académicas de la Universidad Católica de Cuyo.....	59
ANEXO III: Imágenes del Conversatorio Multidisciplinario.	74
Anexo IV: Modelo de Encuesta:	79
Anexo V: Anexo gráfica de resultado obtenidos en las encuestas.	85
Anexo VI: Imágenes de las encuestas realizadas	95
ANEXO VII: Política Pública de implementación inmediata.....	98



1. Introducción:

El avance tecnológico ha transformado profundamente múltiples aspectos de la vida cotidiana, incluyendo la manera en que las empresas gestionan la atención al cliente. En la actualidad, el uso de sistemas informáticos autónomos, como chatbots, asistentes virtuales y otros mecanismos de inteligencia artificial, se ha vuelto común en diversas industrias. Estos sistemas ofrecen a las empresas una forma eficiente de gestionar grandes volúmenes de consultas y solicitudes de clientes, proporcionando respuestas rápidas y accesibles en cualquier momento. Sin embargo, la creciente automatización de estos servicios ha planteado nuevos desafíos y riesgos, especialmente relacionados con la seguridad y la protección del consumidor.

La deshumanización de la atención al cliente, caracterizada por la falta de empatía y personalización, es una de las principales críticas a estos sistemas autónomos. Además, estos cambios han facilitado la proliferación de estafas virtuales, en las que los delincuentes explotan las vulnerabilidades tecnológicas de los usuarios para obtener beneficios ilícitos. Las estafas virtuales no solo suponen pérdidas económicas significativas para las víctimas, sino que también generan efectos negativos en la confianza del consumidor, afectando tanto a las empresas como a la sociedad en general.

En este contexto, es fundamental comprender cómo el avance tecnológico en la atención al cliente y las estafas virtuales impactan en la ciudadanía, especialmente en grupos vulnerables como los adultos mayores. Este estudio tiene como objetivo analizar estos fenómenos desde una perspectiva multidisciplinaria, evaluando las implicaciones tecnológicas, psicológicas, legales, educativas y de seguridad que derivan de la automatización en la atención al cliente y el incremento de las estafas virtuales.



2. Planteo del Problema:

Uno de los desafíos más críticos es la creciente vulnerabilidad de los usuarios, especialmente de los adultos mayores, a las estafas virtuales y fraudes que explotan la automatización y la falta de habilidades digitales de ciertos segmentos de la población. En la provincia de San Juan, esta problemática se ha intensificado y no es ajena a esta realidad, una importante proporción de adultos mayores, clientes del banco San Juan sucursal Las Heras, quienes son particularmente susceptible a las deficiencias de estos sistemas automatizados y a las estrategias de fraude que se aprovechan de sus limitaciones tecnológicas. La interacción fría e impersonal de los sistemas autónomos no solo puede generar insatisfacción, sino que también puede contribuir a afecciones psicológicas como ansiedad, estrés y desconfianza hacia la tecnología. Además, existe una carencia de un marco legal claro que regule la responsabilidad de las empresas que utilizan estos sistemas y proteja adecuadamente a los consumidores.

Las implicaciones de estos problemas son profundas y multifacéticas, afectando a sectores de la economía, el derecho, la seguridad, la educación y la salud mental. Por lo tanto, es fundamental abordar esta cuestión desde un enfoque multidisciplinario que permita analizar los aspectos legales, económicos, tecnológicos, psicológicos y educativos de la problemática. La coordinación de este conversatorio por la Escuela de Seguridad de la Universidad Católica de Cuyo busca generar un espacio de reflexión y propuesta de soluciones integrales a estos desafíos contemporáneos.



2.1. Preguntas de Investigación:

¿Cómo se relacionan las estafas virtuales que sufren los adultos mayores con la atención autónoma en el Banco San Juan sucursal Las Heras?

¿Cuáles son las implicaciones legales, psicológicas, educativas, de seguridad y tecnológicas para los adultos mayores usuarios del Banco San Juan, sucursal Las Heras?

¿Cómo impacta el avance tecnológico en las estafas virtuales en Adultos Mayores, usuarios del Banco San Juan, sucursal Las Heras, Dpto. Capital?



3. Objetivos:

3.1. Objetivo General:

Conocer la relación de la atención autónoma con la vulnerabilidad a las estafas virtuales que sufren los adultos mayores, clientes del Banco San Juan sucursal Las Heras.

3.2. Objetivos Específicos:

Identificar cuáles son las implicaciones legales, psicológicas, educativas, de seguridad y tecnológicas para los adultos mayores usuarios del Banco San Juan, sucursal Las Heras.

Indagar cómo impacta el avance tecnológico en las estafas virtuales en Adultos Mayores, usuarios del Banco San Juan, sucursal Las Heras, Dpto. Capital.



4. Justificación y relevancia del problema:

Este impacto tecnológico en la atención al cliente y la creciente incidencia de estafas virtuales representan una problemática compleja y multifacética, especialmente en la provincia de San Juan, donde un porcentaje considerable de la población corresponde a adultos mayores. Este grupo demográfico es particularmente susceptible a las estafas debido a la falta de alfabetización digital y la dificultad para adaptarse a nuevas tecnologías. A medida que las empresas optan por sistemas automatizados para optimizar la atención al cliente, los riesgos asociados a la deshumanización del servicio y la exposición a ciberataques aumentan, poniendo en peligro la seguridad y el bienestar de los consumidores.

Este estudio es de gran relevancia para abordar una problemática que no solo afecta a la ciudadanía en general, sino que también tiene implicaciones directas para las políticas públicas, las estrategias educativas y los marcos regulatorios en materia de protección al consumidor. Mediante un enfoque multidisciplinario que involucra a estudiantes avanzados de la Facultad de Derecho, Ciencias Económicas y Tecnológicas, Ciencias Médicas, Facultad de Educación, Facultad de Filosofía, Escuela de Seguridad e Instituto Santa María, dependientes de la Universidad Católica de Cuyo Delegación San Juan. Realizada la propuesta de investigación multidisciplinaria, se realizó un conversatorio para enriquecer la presente investigación.



5. Marco Teórico:

El incremento de las estafas virtuales dirigidas a los adultos mayores plantea desafíos significativos en el campo de la seguridad ciudadana. Este fenómeno exige un abordaje interdisciplinario y contextualizado dentro de un marco teórico que explore las transformaciones paradigmáticas en la concepción de la seguridad. En este marco, es fundamental analizar los principios del paradigma de la seguridad ciudadana, sus diferencias con el paradigma del orden público y su aplicabilidad frente a los riesgos asociados a la era digital.

5.1. Paradigma:

Un paradigma es un modelo o patrón aceptado (Kuhn 1971,p.51), es lo que comparten los miembros de una comunidad científica y, a la inversa una comunidad científica consiste en unas personas que comparten un paradigma. Las comunidades científicas pueden aislarse sin recurrir previamente a paradigmas; éstos pueden ser descubiertos, entonces, analizando el comportamiento de los miembros de una comunidad dada. (Kuhn, 1971,p.273).

Un cambio de paradigma es según indica Thomas Kuhn en su libro “la estructura de las revoluciones científicas” (1971), es una revolución científica, un cambio en los supuestos básicos o paradigmas dentro de la teoría dominante de la ciencia.

Una revolución científica se produce cuando, los científicos encuentran anomalías que no pueden ser explicadas por el paradigma universalmente aceptado, dentro del cual ha progresado la ciencia hasta ese momento. El paradigma no es simplemente la teoría vigente, sino toda la cosmovisión dentro de la que existe, y todas las implicaciones que conlleva.

Cuando suficientes anomalías significativas se han acumulado en contra de un paradigma vigente, la disciplina científica cae en un estado de crisis. Durante esta crisis se intentan nuevas



ideas, tal vez las mismas que antes se descartaron. Finalmente, se forma un nuevo paradigma, que consigue sus propios seguidores, y ocurre una batalla intelectual entre los seguidores del nuevo paradigma y los que resisten con el viejo paradigma.

Cuando una determinada disciplina ha pasado de un paradigma a otro, esto se denomina, en terminología de Kuhn, una revolución científica o un cambio de paradigma.

5.2 Seguridad Ciudadana:

La seguridad ciudadana es una parte limitada pero vital de la noción, más comprensiva, de la seguridad humana. En 1994, el Informe de desarrollo humano del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), indicó que "la seguridad humana no tiene que ver con las armas; tiene que ver con la vida y la dignidad humana". Propuso así, un concepto ampliado de la seguridad (pensado para un mundo que había dejado atrás la Guerra Fría), que confería un lugar central a la protección de las personas ante amenazas crónicas como el hambre, la enfermedad y la represión, así como su protección frente a súbitas y lesivas rupturas en los patrones de la vida cotidiana, ya fuera en el hogar, el trabajo o la comunidad. (Zamora, 2012,p.6)

El Dr. Kevin Casas Zamora (2012) en su libro *La Polis Amenazada: (In) Seguridad Ciudadana y Democracia en América Latina y el Caribe* (p.6 y 7), realiza una introducción respecto a la seguridad ciudadana, partiendo de la seguridad humana basada en el informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el que sostiene que la seguridad humana no tiene que ver con las armas sino con la vida y la dignidad humana. Partiendo de ello expresa que si la seguridad humana atiende a formas de vulnerabilidad que comprometen la vigencia de los Derechos Humanos en general, la seguridad ciudadana se refiere a modalidades específicas de vulnerabilidad, las ocasionadas por la violencia, el despojo y a la protección de un núcleo duro de



derechos fundamentales de las personas. En consecuencia nos proporciona el siguiente concepto de seguridad ciudadana:

Por seguridad ciudadana se entenderá, así, la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros. El concepto de violencia, a su vez, denota el uso o amenaza de uso de la fuerza física o psicológica con el fin de causar daño o doblegar la voluntad. La noción de despojo remite al acto de privar ilegítimamente a una persona física o jurídica de su patrimonio.

Prevención:

La definición de prevención más aceptada, la cual establece la diferencia entre prevención del delito y políticas sociales, es la desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas, que es la siguiente:

Toda acción orientada a evitar que el delito ocurra, promoviendo y fortaleciendo la seguridad no solo a través del sistema formal de justicia criminal, sino que también a través de la promoción e implementación de estrategias que involucran a los diferentes sistemas informales de prevención, como los colegios, instituciones religiosas y la ciudadanía en general (Kessler, 2009,p.124).

Cabe agregar respecto a la prevención, que en la Provincia de San Juan, Ley 328 –R-, en su artículo 8 establece en forma clara y precisa que la función de la Policía de San Juan consiste esencialmente en el mantenimiento del orden público, la preservación de la seguridad pública y la prevención del delito.

5.3. Problemática de Seguridad en Argentina:

Respecto a la problemática de la seguridad en Argentina, Saín (2002) en su libro “Seguridad, democracia y reforma del sistema policial en la Argentina”, nos describe el trayecto histórico de la seguridad, las crisis de las policías, desde su origen militar, la acentuación de rasgos represivos,



su característica con respecto a la sociedad y las políticas de gobierno con que se concibió la seguridad en nuestro país. Saín plantea desde el marco legal de un Estado democrático, algunas reformas al sistema de seguridad, a la institución policial partiendo de que es el Estado el que posee la facultad para el uso de la fuerza pública y éste la ejecuta a través de la policía, quién tiene el papel de otorgar seguridad frente a los actos humanos que afecten los derechos de la ciudadanía. En un Estado de derecho democrático, el accionar policial estará siempre regulado y subordinado al principio de legalidad, es decir que la policía podrá hacer uso de la fuerza pública y ocasionar efectos que alteren los derechos de la persona, pero solo de manera temporal y en estricta adecuación al criterio legal que prevé esta posibilidad.

La autonomía, el autogobierno, su táctica de intervención (de carácter reactiva-represiva) son características de la policía que Saín toma como objeto de estudio y esto condiciona una posible reforma, si no existe una fuerte voluntad política que haga posible un cambio sobre los diferentes componentes del sistema, es decir una justicia criminal eficiente, en una policía altamente capacitada, honesta, una ciudadanía activa y comprometida.

5.4. Paradigmas de Seguridad: Seguridad Ciudadana versus Orden Público

El concepto de paradigma, según Kuhn (2004), se refiere a un conjunto de prácticas que definen cómo una comunidad aborda problemas específicos dentro de un marco de consenso. En este sentido, la seguridad ha transitado de un enfoque centrado en el orden público hacia un paradigma de seguridad ciudadana, en respuesta a las transformaciones sociales, políticas y tecnológicas.

5.5. Paradigma del Orden Público

El paradigma del orden público prioriza el control del comportamiento ciudadano para garantizar la estabilidad del Estado y la obediencia a la autoridad. Según Kessler (2009), este enfoque se



fundamenta en un modelo coercitivo donde el uso de la fuerza es central, y los actores estatales, como las fuerzas policiales, operan desde una perspectiva reactiva y vertical.

5.6. Paradigma de la Seguridad Ciudadana

Por el contrario, el paradigma de la seguridad ciudadana se centra en el bienestar y la protección integral de las personas, enfatizando la participación ciudadana y la prevención. Casas Zamora (2012) describe este paradigma como un enfoque que trasciende la mera reacción ante el delito para abordar las causas estructurales de la inseguridad, promoviendo el desarrollo humano como componente esencial.

5.6.1 Principios del Paradigma de la Seguridad Ciudadana:

El paradigma de la seguridad ciudadana redefine los principios orientadores de las políticas de seguridad:

- Enfoque preventivo: La seguridad no se reduce a reacciones inmediatas, sino que busca atacar las causas del delito mediante la educación, la inclusión social y el fortalecimiento de capacidades comunitarias (Casas Zamora, 2012).
- Participación ciudadana: Se reconoce el rol de las comunidades en la prevención de delitos, fomentando la cooperación entre el Estado y los ciudadanos.
- Enfoque de derechos humanos: Este paradigma prioriza la protección de derechos fundamentales, en contraposición a los enfoques de control represivo.



- Multidimensionalidad de la seguridad: Reconoce que la inseguridad no solo se deriva del crimen, sino también de problemas sociales como la exclusión, la pobreza y las desigualdades estructurales (Kessler, 2009).
- Adaptación al contexto digital: Según Saín (2017), la seguridad ciudadana debe evolucionar para incluir las nuevas amenazas asociadas al ciberespacio, como el fraude y las estafas virtuales.

5.7. Las Estafas Virtuales a los Adultos Mayores

Las estafas virtuales constituyen un fenómeno creciente, especialmente entre los adultos mayores, quienes suelen enfrentar barreras tecnológicas que los hacen más vulnerables a estos delitos. Gustavo Saín (2017) señala que el cibercrimen ha redefinido la forma en que se cometen delitos, destacando la necesidad de incluir la seguridad digital como parte integral de la seguridad ciudadana.

5.8. Factores de Vulnerabilidad:

- Brecha digital: Los adultos mayores suelen tener menor acceso y comprensión de las tecnologías digitales.
- Confianza excesiva: Tienden a confiar más en fuentes desconocidas, lo que facilita la manipulación.
- Aislamiento social: Este factor aumenta la dependencia de los canales digitales para interactuar, lo que los expone a mayores riesgos.



5.9. Impacto en la Seguridad Ciudadana:

Desde la perspectiva de la seguridad ciudadana, abordar las estafas virtuales implica no solo prevenir los delitos, sino también empoderar a las víctimas potenciales mediante educación y acompañamiento. Este enfoque se alinea con el principio de autorrealización y participación ciudadana, promoviendo políticas inclusivas y protectoras.

5.10 Comparación de Paradigmas en el Contexto de las Estafas Virtuales

El paradigma del orden público enfrentaría este problema con un enfoque reactivo, priorizando la identificación y captura de los perpetradores. Por otro lado, el paradigma de la seguridad ciudadana amplía esta perspectiva al incluir la prevención, la sensibilización y la colaboración intersectorial para reducir la vulnerabilidad de los adultos mayores.

5.11. Hacia una Seguridad Ciudadana Integral

La transición hacia el paradigma de la seguridad ciudadana refleja una revolución científica en términos de Kuhn (2004), en la que las instituciones deben adaptarse a nuevos desafíos mediante la innovación y la colaboración interdisciplinaria. En este sentido, los principios de prevención, participación y derechos humanos deben guiar la creación de políticas públicas que garanticen la seguridad en todos los ámbitos, incluidos los entornos digitales.

El avance tecnológico es ideal, ya que optimiza tiempos y permite la reducción de costos; sin embargo, para ciertas personas, como los adultos mayores, este nuevo sistema o paradigma de la tecnología de la información puede ser visto como un obstáculo, y no una solución.



Es importante precisar los rasgos o características que constituyen el centro del paradigma de la tecnología de la información. Una de las características del nuevo paradigma es que la información en su materia prima, es tecnología para actuar sobre la información, no sólo información para actuar sobre la tecnología, como era el caso en las revoluciones tecnológicas previas. El segundo rasgo hace referencia a la capacidad de entrada o introducción de los efectos producidos por las nuevas tecnologías, debido a que la información, es una parte integral de toda actividad humana. La tercera característica hace referencia a la interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones que utilizan estas nuevas tecnologías de la información.

5.12 Introducción al Ciberdelito y su Impacto en los Adultos Mayores

En la era digital, el ciberdelito se ha convertido en una problemática creciente, definida como "toda acción ilícita realizada mediante sistemas tecnológicos, con el objetivo de dañar, perjudicar o defraudar" (Argentina.gob.ar, 2024). En la provincia de San Juan, los adultos mayores usuarios del Banco San Juan, sucursal Las Heras, han experimentado un incremento en los casos de estafas virtuales, reflejando la falta de alfabetización digital y las deficiencias en políticas de seguridad cibernética.

Gustavo Saín (2024) enfatiza que la ciberseguridad debe ser considerada como un pilar fundamental de la seguridad ciudadana. Según el autor, "la falta de políticas preventivas y la escasa educación digital convierten a los adultos mayores en el blanco más fácil de los ciberdelincuentes" (p. 157). Esto subraya la importancia de estudiar el problema desde un enfoque integral que considere tanto los aspectos tecnológicos como las dinámicas sociales que afectan a esta población.



El concepto de ciberdelito incluye un espectro amplio de actividades ilícitas que comprometen la seguridad y privacidad de los usuarios de la tecnología. Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina, el ciberdelito puede definirse como "toda acción ilícita realizada mediante sistemas tecnológicos, con el objetivo de dañar, perjudicar o defraudar" (Argentina.gov.ar, 2024). Estas actividades se han sofisticado en los últimos años, afectando especialmente a sectores vulnerables como los adultos mayores, quienes presentan barreras de acceso y comprensión de los entornos digitales.

5.13. Vulnerabilidad de los Adultos Mayores ante las Estafas Virtuales

La población mayor, enfrenta desafíos únicos al navegar en el entorno digital. Espinosa Pérez (2023) argumenta que "la edad es un factor determinante en la capacidad de comprender y manejar las tecnologías emergentes" (p. 87). Este déficit los hace susceptibles a engaños diseñados específicamente para explotar su confianza y desconocimiento.

Al parafrasear a Cano (2019), se observa que las limitaciones cognitivas y la carencia de entrenamiento específico en el uso de plataformas digitales son factores que incrementan la exposición de los adultos mayores a modalidades delictivas en línea (p. 25). En este contexto, los bancos juegan un rol crucial en la implementación de estrategias preventivas, tanto a nivel institucional como educativo.

Como señala Cano (2019), la vulnerabilidad tecnológica de los adultos mayores se ve exacerbada por la falta de políticas específicas de protección cibernética y por la creciente complejidad de las tácticas empleadas por los ciberdelincuentes. Estas tácticas, que se analizan a continuación, incluyen desde técnicas de engaño directo hasta el uso de malware sofisticado.



5.14. Tipos de Estafas Virtuales Comunes

Phishing: El phishing es una estrategia de fraude basada en la ingeniería social. De acuerdo con la Justicia de La Rioja (2024), este método representa el 40% de las denuncias de ciberdelitos en Argentina y se caracteriza por el envío de correos electrónicos que simulan ser de instituciones legítimas para obtener información confidencial.

En forma detallada y extensa Cano (2019) describe este fenómeno:

"El phishing no solo es una amenaza global, sino que también ha evolucionado para adaptarse a las particularidades de los usuarios locales. En regiones como América Latina, los delincuentes suelen personalizar sus mensajes para parecer aún más auténticos, empleando un lenguaje y un formato acorde al país donde operan" (p. 26).

Vishing y Smishing: Estas tácticas combinan tecnologías tradicionales, como llamadas telefónicas y mensajes de texto, con técnicas modernas de fraude. Espinosa Pérez (2023) señala que el vishing es particularmente eficaz en adultos mayores porque "el tono persuasivo de una llamada puede generar confianza inmediata, haciendo que las víctimas proporcionen datos sensibles sin cuestionar su legitimidad" (p. 93).

Pharming: Este método involucra el redireccionamiento clandestino de usuarios hacia sitios fraudulentos. Según Cano (2019), el pharming es "una de las tácticas más sofisticadas y difíciles de detectar por parte de usuarios inexpertos" (p. 28).

Ransomware y QRshing: El ransomware, aunque menos frecuente en individuos, afecta severamente a sistemas bancarios y, por extensión, a sus usuarios. Por otro lado, el QRshing,



basado en códigos QR fraudulentos, ha ganado popularidad como una técnica de acceso masivo a datos sensibles. La Justicia de La Rioja (2024) reporta que "las estafas relacionadas con códigos QR han aumentado un 15% en el último año en el sector financiero".

4. Relevancia de la Ciberseguridad como Política Pública

Sain (2024) sostiene que la ciberseguridad trasciende los límites tecnológicos y debe ser tratada como una política pública esencial. Desde su perspectiva, "la implementación de campañas de concientización y alfabetización digital se convierte en una herramienta clave para mitigar los riesgos asociados al ciberdelito" (p. 159).

En relación con esto, el Ministerio de Justicia de Argentina enfatiza que las políticas de prevención no solo deben enfocarse en la protección tecnológica, sino también en la educación directa de los usuarios más vulnerables, como los adultos mayores (Argentina.gob.ar, 2024).

La ciberseguridad debe ser entendida como un componente esencial de la seguridad ciudadana, particularmente en el contexto de los servicios bancarios. Saín (2024) argumenta que "la falta de alfabetización digital y la ausencia de estrategias preventivas fortalecen el terreno para la acción de los ciberdelincuentes" (p. 159). En San Juan, esto se traduce en la necesidad de implementar campañas de concientización dirigidas a los adultos mayores, enfocadas en reconocer señales de alerta ante posibles estafas virtuales.

5.15. Un Enfoque Multidimensional para Abordar las Estafas Virtuales

La complejidad del problema exige un abordaje multidimensional. Cano (2019) afirma:



El combate contra el ciberdelito no puede ser llevado a cabo exclusivamente por entidades gubernamentales. La cooperación entre instituciones financieras, empresas tecnológicas y organizaciones no gubernamentales es esencial para desarrollar estrategias preventivas robustas (p. 28).

Desde un punto de vista local, iniciativas como las del Banco San Juan podrían incorporar talleres de educación digital para adultos mayores, alineados con estrategias nacionales e internacionales de ciberseguridad.

El análisis realizado demuestra que las estafas virtuales representan una amenaza significativa para los adultos mayores en la provincia de San Juan, particularmente en el contexto de los servicios bancarios. Comprender las modalidades de ciberdelito y la vulnerabilidad específica de esta población es esencial para desarrollar estrategias de prevención efectivas y políticas públicas inclusivas que fortalezcan la ciberseguridad en la provincia.

La lucha contra las estafas virtuales en adultos mayores debe abordarse desde una perspectiva multidimensional, considerando aspectos tecnológicos, educativos y sociales. Cano (2019) resalta que la cooperación entre instituciones financieras y organismos gubernamentales es fundamental para el desarrollo de estrategias de ciberseguridad efectivas (p. 28).

Luego de explicar esto, pasaremos a la temática principal que son las estafas virtuales a los adultos mayores del Banco San Juan sucursal Las Heras, para ello es necesario señalar que unos de los principales blancos de las defraudaciones son los adultos mayores, dado que el delincuente es una persona racional, que analiza distintos puntos de vulnerabilidad de las personas y aprovecha éstos, para facilitar su ardid o engaño. Hemos visto que el avance de las tecnologías de la



información y comunicación están para facilitarnos el contacto con otras personas, sin embargo, son medios idóneos para que personas extrañas con intenciones de lucrar ilícitamente puedan comunicarse con grupos vulnerables como lo son los adultos mayores. Es preciso conocer cuáles son factores de riesgo de estos grupos por los cuales los malvivientes se aprovechan y cometen las estafas, la escasez de información de cómo se perpetran representa una de las problemáticas, es por ello que Dedel (2003) señala:

La falta de denuncia significa que la asistencia de la policía, los servicios de protección de adultos, los miembros de la familia y otros no se movilizan para detener el abuso. En segundo lugar, incluso si la intervención no es necesaria, no denunciar estos delitos hace que sea muy difícil que los esfuerzos sean orientados y hace muy probable que los problemas continúen debido a la falta de información sobre los objetivos, los métodos y los perpetradores. Finalmente, la falta de denuncias puede alentar a los delincuentes a victimizar a otros. (p. 9)

Idealmente, para retraer esta información, puede realizarse una encuesta de victimización para retratar la cifra negra de este delito, identificar los tipos de fraude que operan en la provincia de San Juan, e implementar estrategias de prevención. Otra vulnerabilidad a mencionar es el aumento de enfermedades propias de la edad, que implican una reducción de las capacidades mentales y físicas. A ello se suma un condicionante económico, dado que los salarios para las personas de tercera edad, no alcanzan para satisfacer necesidades básicas, situación que los lleva a mostrar su gratitud y su cariño por las ofertas, premios que ofrecen estas personas. Varios son los factores subjetivos que conllevan riesgo de ser estafado, son estas personas, las que sufren miedo al utilizar las tecnologías, pero no por desconocimiento de las mismas, sino del hecho de ser víctima. Este



grupo etario es mayormente propenso a sufrir estafas virtuales en la actualidad, aclarando que fueron más vulnerables en tiempos de pandemia. Este tipo de problemas como se mencionó antes, la posibilidad de ser estafado genera estrés en el adulto mayor y trae aparejado consecuencias en la salud física y psicológica, como así también rechazo natural a la tecnología. Es por eso que en los adultos mayores, se disminuye la probabilidad de hacer uso de la tecnología, aumentando la dependencia de terceras personas para desenvolverse en el mundo digital, debido al miedo, desconocimiento, soledad, disfunciones cognitivas, entre otras estas, que son las principales barreras que encuentran las personas mayores al momento de acceder al universo tecnológico.

La soledad en los adultos mayores es un factor de vulnerabilidad a mencionar dado que gran parte de los mismos, se encuentran sin el grupo familiar, dado que sus hijos, son mayores de edad y tienen su vida personal formada. A ello se suma la disponibilidad del tiempo libre producto de la jubilación y resalta el hecho de ser más susceptible a participar de aquellas propuestas que presentan los estafadores, así como lo menciona López (2019)

El individuo de edad avanzada aislado socialmente tiene más dificultades para desenvolverse con normalidad en ambientes nuevos o potencialmente ansiógenos, que el individuo que continúa viviendo en comunidad. Los individuos expuestos a la soledad en su edad avanzada pueden tener una mayor vulnerabilidad a los trastornos mentales. En este estudio se considera demostrado la importancia del aislamiento y de la soledad durante la vejez, lo que exacerba el deterioro mental durante este periodo a pesar de haber mantenido una vida social normal durante las etapas vitales anteriores. Es decir, vivir en sociedad nos mantiene sanos física y mentalmente. (p. 32)



El estrés producido por una modificación brusca en la vida del adulto mayor como por ejemplo en una crisis de una estafa, deriva problemas en la salud, dado la fragilidad de las condiciones psicofísicas de la edad. Es allí donde actúa el estrés como un amplificador de la situación y deterioro de la calidad de vida del adulto mayor, llevándolo a situaciones de depresión, como así también enfermedades cardiovasculares y trastornos mentales lo que puede ser sobreexplotado por los delincuentes para futuros engaños tal como sostiene López (2019)

Es un fenómeno que se presenta cuando en las demandas de la vida, se perciben demasiadas situaciones difíciles. El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca, o de hacerle frente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluido el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión, y la función muscular. Por lo que afecta de forma directa en el deterioro de todo nuestro organismo. (p. 49)

El estrés a su vez puede provocar trastornos de sueño, que en una persona mayor, la lleva a percibir síntomas tales como; fatiga, mal humor durante el día, agotamiento psicológico, miedo, desconocimiento, angustia por falta de acompañamiento, pérdida de visión, de habilidades motrices. Estos síntomas sumados a los escasos conocimientos para poder manejarse en era digital, son causantes de trastornos de insomnio y desorganización del sueño. Los trastornos de sueño afectan más a las personas de edad avanzada tal como bien dice López (2019 p. 43) “Los trastornos del sueño son una patología muy frecuente en las personas mayores”, esto además de ser perjudicial para el adulto mayor, es un indicador de que posiblemente haya sufrido una estafa u otro delito, por lo que sus contactos cercanos deben estar alerta si el adulto presenta estos síntomas.



Otro factor de riesgo identificado, es que las empresas utilizan para la atención al cliente, en sus centros de llamadas (call center) un software de atención telefónica automatizada denominado IVR (interactive voice response), producto de las intenciones de disminuir los costos y tiempos de espera en la atención al cliente. Esto lleva a que quien atiende el llamado de un consumidor desesperado por una presunta estafa, no sea una persona física, sino una máquina interactiva con opciones predeterminadas que responden al teclado numérico del teléfono. Con la implementación de dicho centro de llamadas pueden reducir los costos de recursos humanos al tener más llamadas resueltas en su sistema (IVR), pero como sostiene (Gans et al, 2003, p.97), es importante señalar que esta reducción de costos, apareja el beneficio solo para las empresas, dejando como última instancia entre tiempos de espera, el contacto con un operador humano que pueda brindar una solución concreta a una estafa en proceso o ya consumada. Dejando, además, a la merced y vulnerabilidad a una re victimización de otro fraude, puesto que una opción a marcar con el teclado numérico, es ser contactado después por un operador, esto es porque hay una larga línea de espera de otros clientes que desean ser atendidos por una persona.

Esto implica un riesgo, dado que genera la oportunidad para que una llamada entrante no deseada cometa la estafa, entrando en el juego una modalidad de fraude, el telemarketing, que es una de las formas de acercamiento de estafadores hacia los adultos mayores. Esta modalidad, implica el uso de las llamadas telefónicas utilizando de técnicas de presión que provoca la participación necesaria de las víctimas que caen en el engaño, tal como precisa Durigon (2016):

Apelando a las debilidades comunes de toda persona, prometiendo ofertas imperdibles económicas o anunciando beneficios inesperados, sus víctimas más permeables son los ancianos quienes siempre están en sus hogares para recibir llamadas, tienen dinero



ahorrado y son muy pacientes como para cortar desde un principio este tipo de llamadas.
(p. 18)

Así mismo, es importante el modus operandi y del perfil del estafador ya que deben ser estudiados a fin de evitar futuras estafas, precisamente, previo a una llamada de telemarketing fraudulento, es que los números telefónicos de las víctimas son colocados en listados de llamada, y los mismos son estudiados mediante actividades de ingeniería social por parte del delincuente, realizando llamados aleatorios, averiguando cuales son los números que atienden, consultando quien es la persona que atiende, que tan susceptibles son a responder por las preguntas proporcionadas por el emisor y también identificando el tono de voz de la víctima para dar con una edad estimada de la misma. En relación a ello Dedel (2003) menciona:

Es un hecho bien documentado que las operaciones fraudulentas recopilan los nombres de las víctimas del fraude en un mooch o listados de tontos y son vendidas entre ellos. Estas listas ofrecen un atajo al enfoque típico de llamadas en frío o marcación de números aleatorios, ya que las personas enumeradas ya se han mostrado susceptibles al fraude. (p. 15)

Posteriormente, cuando se realizan estas llamadas fraudulentas, el estafador se presenta como un representante de una empresa, a fin de brindar a la víctima una solución a un problema que quizás no exista, o una propuesta de inversión donde se trata de maximizar las ganancias a costa de la pérdida de dinero del adulto mayor. Para consumir la estafa el delincuente requiere la participación de la víctima, lo que inclina todos los esfuerzos del delincuente a inducir al error, es decir que el engaño o el ardid utilizado debe ser capaz de que el adulto mayor proporcione los datos personales que busca el estafador. Por último, se debe tener en cuenta que las llamadas de telemarketing



fraudulentas generalmente poseen una característica en común, y es que son cometidas a distancia, es decir que el estafador y la víctima se encuentran en provincias o países distintos, esto se puede identificar fácilmente con el código de área del número que realiza las llamadas, también dudando de aquellos números que sean ocultos. Otro tema implicado, es el perfil del delincuente estafador y es que hoy en día este cambio de paradigma en la sociedad, con el avance de la tecnología ha afectado a la sociedad en general, pero incidiendo más en los adultos mayores, el aislamiento social entre las personas mayores, como ya se ha expresado en el desarrollo del presente trabajo, son especialmente aquellas personas que viven solas, que se sienten excluidos por la falta de habilidad tecnológicas necesarias para usar teléfonos aplicaciones, las que padecen engaños, tales como falsas ofertas, préstamos o beneficios. Por otra parte, los estafadores virtuales, son quienes se acoplaron a la tecnologías de la comunicación creando estrategias para facilitar sus actividades ilícitas en perjuicio de los adultos mayores, por lo que podemos decir es que el delincuente es una persona abusiva y sin escrúpulos que se aprovecha dolosamente de aquellos que son vulnerables, como bien precisa Durigon (2016) se convierten en un ser privado de emocionalidad, incapaz de sentir piedad o simpatía por los demás o culpabilidad por el daño que le provoca, creyendo que todo lo puede (p. 15).

Particularmente, los delitos de telemarketing son cometidos por personas generalmente, con voz masculina, aparentando ser representantes de una empresa, presentándose amables y con confianza ante los ancianos, es decir que el delincuente no solamente se vale de la ingeniería social o la información recaudada que pueda tener de la víctima antes de realizar un llamado, sino también técnicas de persuasión, que sumadas a los niveles de improvisación del delincuente juegan un rol de sumo interés. El delincuente en la llamada tiene que conjugar estos datos con el papel que intenta aparentar, aumentando los esfuerzos en el ardid y disminuyendo las probabilidades de que



la víctima se percate que está siendo estafada mediante la sobre explotación de estrategias y los factores de riesgo que se mencionaron anteriormente, más sin embargo en vistas de Dedel (2003):

Los delincuentes varían mucho en términos de edad, raza, estatus socioeconómico y nivel de educación. La mayoría de los delincuentes de fraude de personas mayores son masculinos. Pueden estar motivados por el beneficio o por la necesidad de sentirse importantes. El desafío de fraude en sí mismo puede proporcionar un pico alto, particularmente cuando se enfrenta a víctimas ricas o bien educadas. En general, los delincuentes no están obligados por las normas convencionales o la ética empresarial, y racionalizan su comportamiento. (p. 18)

Necesario es entender el pensamiento de los delincuentes y las estrategias que los mismos implementan, como se mencionó anteriormente, el delincuente es una persona racional que evalúa riesgos y beneficios, es por ello que el delincuente estudia cómo cometer delitos viendo la oportunidad en la vulnerabilidad de algunas personas tales como adultos mayores en el uso de la tecnología consiguiendo su objetivo a través de empresas, estos no lo hacen solos sino que es una tarea dividida facilitando el fin; defraudando a las personas tal como sostiene Durigon (2016):

El objetivo de todos estos delincuentes es apropiarse de algo que no les pertenece, algunos los que más los motiva la manipulación en sí, es el poder que consiguen sobre las personas cuando las selecciona y logra hacerse de su confianza (p.17)

Es por ello que, el escenario actual, es cada vez más inestable debido a las estrategias que implementan los delincuentes y con aumento creciente de la era digital, el modus operandi varía y muta en el tiempo, por tanto, es necesario entender qué medidas son las que toman aquellas entidades financieras para contrarrestar estos problemas. Para ello la seguridad empresarial es



importante, ya que es el ADN de la transformación digital de las organizaciones. Las empresas encuentran nuevas formas de crear experiencias distintas para sus clientes, que generalmente, están destinadas al público más joven que posee un mayor entendimiento y manejo de las tecnologías, lo que representa un riesgo dado que el delincuente podrá hacer uso de esto para su beneficio.

Esta nueva dinámica, asociada con la modificación de productos y servicios, tiene una mayor interacción de los individuos, y un aumento de datos personales por lo que en esta era de conectividad y avance de la tecnología, se visualizan riesgos que son entendidos como ciberriesgos (Cano, 2019, p. 63), los cuales no solo afectan las infraestructuras tecnológicas, sino también las empresas e, incluso, la vida de las personas. En este caso es importante prestar atención a la protección de la información y de los datos, no solo por las consecuencias que puede representar debido a un manejo inapropiado de la misma o una acción no autorizada, sino por la necesidad de entender cómo se comportan las personas y cómo se expresa la información. En palabras de Cano (2019), podemos afirmar que:

Los ciberriesgos constituyen una distinción emergente, la cual se nutre de una mayor densidad digital de los objetos físicos, del desarrollo de ecosistemas digitales basados en capacidades clave de terceros, de confianza y del uso efectivo de la conectividad e inteligencia en los dispositivos digitalmente modificados, los cuales establecen la nueva frontera de los retos de seguridad y control. (p. 66)

Es decir, son necesarios para definir un entorno de confianza digital entre los clientes y las empresas, donde pueden reconocer puntos claves de la nueva realidad, teniendo en cuenta que, tanto las empresas como ellos, deberán ser capaces de establecer una relación mutua, sobre todo cuando las cosas no salgan como estaban planeadas y un tercero no autorizado encuentre la forma



de crear inestabilidades e inciertos en su relación. Por lo tanto, como respuesta al nuevo entorno de negocios, de las empresas y sus riesgos asociados, se plantea la alternativa de la ciberseguridad empresarial. Ello trata de avisarnos sobre la necesidad de desarrollar una capacidad que permita utilizar las tecnologías para mejorar su eficiencia y lograr el aumento de la economía y dar propuestas ajustadas a la realidad de los clientes, de tal forma que, al relacionarse las expectativas de estos con los entornos digitales, son inevitables las fallas. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos observar los retos de la ciberseguridad empresarial desde el proceso de transformación digital de las empresas como una parte esencial de su ADN digital. Se busca aclarar una nueva distinción clave para las empresas, como es la confianza digital, dado que los agentes agresores (estafadores) utilizando la densidad digital, la facilidad de la conectividad y la tecnológica, crean inestabilidades y desconfianza que dificultan a las empresas y afectan a sus clientes, sobre todo y como lo planteamos en este trabajo a los adultos mayores, quienes tienden a ser más vulnerables a los ataques cibernéticos.

Por una parte, hace evidente el ciberriesgo como una malla de implicaciones técnicas, sociales, económicas y políticas que ubica a la empresa en un ecosistema tecnológico dinámico (Cano, 2019, p. 69). Para entender el nuevo tejido digital que implica incorporar soluciones y propuestas que aumenten la autonomía de las personas y den una respuesta a sus problemas de forma efectiva, se espera que con esto sea posible establecer la prevención del riesgo que la empresa, en este caso el banco, asume frente a sus retos y objetivos.

Siguiendo con el hilo de la evolución tecnológica, como se mencionaba en textos anteriores por el autor Castells, también se debe tomar en cuenta la evolución de las prácticas de seguridad y control, las cuales a inicios de la década de 1970, se presentó por primera vez una guía de controles de



seguridad de la información, que estableció controles tecnológicos que buscaban asegurar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información para sus clientes, estos se volvieron de uso frecuente. Por esto, las normas de seguridad y control se convirtieron en marcos de cumplimiento normativo, los cuales requieren un estricto cumplimiento, para poder certificar a una empresa y obtener más confianza en la protección de la información y sobre todo en sus clientes. Como también sostiene Páez, et al. (2022)

En la primera década del siglo XXI existen nuevos escenarios, que antes eran desconocidos y con una fuerte participación de terceros, esto hizo que establecer una relación de confianza se convirtiera en un reto, que dependía de las prácticas y acciones de otros. (p. 305)

Finalmente, al cierre de la segunda década del siglo XXI, dio origen al ciberriesgo lo que hace que haya que analizar las prácticas de seguridad y control. Cabe destacar que la protección de la información actualmente exige que tenga en cuenta acciones como una reflexión y evaluación, la cual muestra cómo las empresas han desarrollado la seguridad y los retos que implica en el avance hacia un futuro cada vez más digital y tecnológicamente modificado, pero siempre con respuestas y soluciones favorables para cada uno de los clientes. Posteriormente a entender la problemática de cómo se desarrollan las estafas de telemarketing en un territorio, es necesario aplicar algunas estrategias que intervengan en distintas áreas que ayuden a prevenir y resarcir los daños que causa este delito en concreto, en cuanto a la educación, es de sumo rigor realizar campañas de concientización a adultos mayores en conjunto con una policía de proximidad, informando cuáles son las estafas más comunes y actuales que se están produciendo, cómo identificar cuáles son los patrones más comunes en una estafa telefónica, cómo configurar un teléfono para evitar llamadas



de posible fraude, y cómo finalizar una llamada de un posible fraude, pequeñas acciones fáciles de ejecutar para evitar problemas grandes. Un mapa delictual de los delitos de estafa y su modus operandi es necesario, pero para ello es preciso que los adultos mayores denuncien los mismos, y es un problema dado como se mencionó anteriormente, la pérdida de memoria que es común producto de la edad propone un gran desafío para las agencias de investigación, a lo que se sugiere que una aproximación multiagencial a los adultos mayores haciendo uso de los servicios de los mismos que permitan fáciles accesos a reportar lo sufrido. También se requiere una Intervención por parte del sector bancario dado que la función de la misma es salvaguardar y proteger el dinero de las personas, los banqueros en conjunto a los datos suministrados tienen que analizar posibles factores de riesgo y detectar indicios de que en las cuentas de los adultos mayores se ha cometido o se está cometiendo un posible fraude. Ideal sería identificar aquellos adultos mayores que ya fueron víctimas o son más propensos a sufrir estafa, a lo que sería vital el acompañamiento personal ya que estas personas dejan de ser independientes para ser dependientes de terceros en la solución de problemas ante situaciones de distinta índole entre otras el manejo de las TICS. Finalmente, entender que la problemática no puede ser resuelta con una sola estrategia, hace evidente la necesidad de un abordaje multidisciplinario, por lo que Dedel (2003) menciona:

Es poco probable que una sola agencia tenga las habilidades necesarias y recursos para un aproximamiento multidisciplinario. Por lo tanto, los esfuerzos multiagenciales son requeridos, se debe incluir agencias e individuos con conocimiento clave en las áreas, y deben adaptarse a las características del problema local. (p. 36)



Por lo que, haciendo uso en conjunto de las estrategias y de las agencias, trae consigo resultados que deben ser evaluados, tales como la disminución del índice de dinero perdido por este tipo de delito y la reducción de la cantidad de adultos mayores estafados.



6. Marco Legal:

Primero es necesario aclarar que la estafa es un delito contra la propiedad, y como se estipula en el art. 17 de la Constitución Nacional, la propiedad es inviolable y nadie puede ser privado de ella, constituye y abarca los derechos a dominio art. 1941, posesión art. 1909 y la tenencia art. 1910 de una cosa que encontramos en el Código Civil y Comercial.

Por otro lado, en relación a la problemática actual detallada, con respecto a las estafas virtuales, y la atención automatizada debido al avance tecnológico en la provincia de San Juan, podemos encontrar nuevamente en la constitución nacional el art. 42 el cual establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, una información adecuada y sincera, a la libertad de poder elegir y a condiciones de trato igual para todos. Es decir que las empresas tienen la responsabilidad de asegurar y garantizar un buen servicio para sus clientes. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Seguidamente está el art. 43 el cual se va contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares que lesionen, restrinjan, alteren o amenacen, derechos y garantías en lo que respecta al usuario y consumidor, establece el derecho a la protección de los datos personales, el cual garantiza que los ciudadanos tengan control sobre su información personal y que debe ser protegida contra usos inadecuados, es fundamental para proteger la privacidad y la seguridad de los ciudadanos en esta nueva era digital.

Encontramos también, en el Código Penal Argentino el art. 172, el que tipifica la estafa y otras defraudaciones, el cual establece una pena de 1 mes a 6 años a quien defraudare a otro. Ahora bien, es necesario para que se configure este tipo de delito, que el sujeto activo obre dolosamente,



induciendo error en la víctima, es decir un falso conocimiento, mediante la utilización de un ardid simulando un hecho falso o disimulando uno verdadero o también usando el engaño que es dar a una mentira la apariencia de la verdad que en nuestro caso investigado, se hizo mención que se utiliza la falsa promesa de premios, promociones, créditos o aparentando ser el representante de una empresa para lograr que la víctima entregue los datos que busca el estafador por lo que la voluntad de la víctima está alterada producto del error inducido. Este último artículo es una descripción del tipo penal simple, pero en el inciso 15 del art. 173 incorporado por la ley de delitos informáticos, describe la estafa mediante el uso no autorizado de datos de usuario o tarjeta de crédito o tarjeta débito obtenidos mediante un ardid o engaño, y aunque la víctima de este delito no resulta el adulto mayor que hace entrega de esos datos, sino es quien recibe ese pago no autorizado por parte del estafador dado que ese perjuicio patrimonial que en primera instancia resulta para el adulto mayor, pero posteriormente puede transferirse a la víctima luego de que el adulto mayor recupere ese dinero, a su vez, la Ley 25065 Tarjetas de Crédito habilita a las personas a rechazar pagos que no fueron autorizados.

Cabe destacar que esta ley obliga a las entidades bancarias a poseer un sistema de recepción telefónica de denuncias que funcione las 24 horas del día para reportar tarjetas perdidas. Otro tipo penal a mencionar que pueda afectar a las personas mayores es la Usura y la encontramos en el art. 175 bis. debido a que el estafador puede aprovecharse de la necesidad, ligereza o inexperiencia del adulto mayor para solicitar una contraprestación desmesurada, y como sabemos y se mencionó previamente, las personas de este grupo etario pueden presentar este tipo de vulnerabilidades que en cuyo caso, es aprovechado por el victimario prestamista. A continuación haremos mención de la ley 27360 Derechos de los adultos mayores, la cual aprueba la convención interamericana de sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, adoptada por la OEA en el



año 2015, la que establece, como su nombre lo indica, la protección de los derechos humanos de las personas mayores, la cual resalta que la persona mayor tiene los mismos derechos humanos y libertades que otras personas, reconociendo que la persona, a medida que envejece, debe seguir disfrutando de una vida plena, con salud, seguridad, integración y participación en las esferas tales como económica, social, cultural y tecnológica, destacando la necesidad de eliminar el miedo, el ser víctima de estafas, de las enfermedades mentales causada por el rechazo a las tecnología, viudez, jubilación y soledad entre otros, en el art. 2 de dicha ley conceptúa que la “persona mayor” es aquella mayor a los 60 años, el mismo artículo, define además, “maltrato”, “abandono” y la “discriminación en la edad por la vejez”, y es que esa franja etaria hoy en día, es considerada una etapa algo indeseable la vida de las personas, ya que reciben un trato diferente desconociendo su valor como seres humanos. Ya que en ese periodo son abandonados por sus familiares (hijos abandonan a sus padres por no querer batallar con sus cuidados) incidiendo en la calidad de vida de estos, donde se puede ver más reflejado en lo psíquico, físico, apresurando así, la etapa de envejecimiento, hasta llegar al peor caso de dejar a sus ancianos postrado en la cama. Además, se puede agregar que la vejez y la pobreza son términos equivalentes ya que la situación económica afecta de manera directa al anciano ya que la pobreza condena al abandono convirtiéndolo en una carga para los demás. Los ancianos consideran discriminatorio que los traten diferente recibiendo palabras hirientes o humillantes y los hagan menos por razones de edad, donde se ve de una manera más clara, en aquellas empresas que brindan servicios para determinada edad, quedando así vulnerables o excluido para el acceso del servicio ofrecido.

Posteriormente encontramos en el art. 14 el derecho a la libertad de expresión y opinión del adulto mayor en igualdad de condiciones al resto de la población, hay que entender que los adultos mayores, manifiestan el no poder adaptarse a los desafíos presentados por este nuevo cambio de



época, es muy importante que ellos sean escuchados, ya que, en estos tiempos, sus palabras no le dan la importancia que corresponde, entonces se debería tomando su opinión, identificar cual es problema, generar soluciones y por último implementarlas evaluando así sus resultados. En la misma ley encontramos el art. 20, el que consagra que el derecho a la educación en igualdad de condiciones que el resto de la población, esto es importante dado que las entidades hacen las cosas pensando en los jóvenes, pero deberían buscar la solución para brindar la educación, capacitación y atención a los adultos mayores para que puedan desenvolverse en estos servicios tecnológicos o bien directamente invitarlos a participar aportando sus experiencias para que sean recolectados y no aislarlo completamente ni que se sientan desprotegidos, pudiéndose hacer partes de la construcción de las nuevas estrategias tecnológicas.

Según la ley de Defensa al Consumidor 24240, en el art. 4, el que destaca la importancia de informar correctamente al consumidor por lo cual el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada, con respecto a todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. Por último, la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición. En cuanto al art. 5, el que menciona que la protección al consumidor, el que dispone a las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados, además en forma tal que utilizados en condiciones previsibles o normales de uso. Es decir, no presentan peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, ya que ellos son más vulnerables a sufrir algún tipo de estafa virtual, por lo cual pueda perjudicar su salud. Es vital mencionar el art. 7, el cual



habla de la oferta dirigida a consumidores, las personas mayores son más propensas a acceder a este tipo de beneficios ya que su jubilación no alcanza para satisfacer sus necesidades esenciales, del cual el proveedor debe ser claro y conciso al momento de hacerlo vigente para que el adulto mayor se sienta conforme y no sienta un sentimiento de desengaño al verlo y no poder acceder por una mala información del proveedor al cliente. También en el art. 8, el que tipifica efectos de la publicidad, deben ser precisos al momento de su publicación a través de medios impresos y medios digitales como por ejemplo diarios, televisión ya que las personas de edad avanzada son más vulnerables a ver este tipo de cosas ya que los mismos se encuentran el mayor tiempo posible sin salir de sus casas. Es preciso señalar que la Ley 26388 Delitos Informáticos podemos encontrar en su art. 4 que busca proteger la seguridad y la privacidad de los sistemas informáticos y los datos almacenados en ellos, estableciendo sanciones para aquellos que acceden sin autorización.

Y seguidamente en el art. 5 impone que la persona que accediera por cualquier medio, sin la debida autorización o excediendo la que posea, a un sistema o dato informático de acceso restringido será penado. El art. 8 inc. 1, 2 y 3 los cuales imponen sanción para la violación de sistemas de confidencialidad y seguridad de datos, y accediera de cualquier forma a la base de datos personales, y proporcionare o revelara información restringida, como así también insertar o hiciera insertar, en este caso a la víctima, datos personales con el fin de estafar. Y por último el art.9 nos da a entender que se castiga a la persona que altere el funcionamiento de un sistema informático o la transmisión de datos, mediante cualquier técnica de manipulación informática. Es importante precisar que también se agrega la ley nacional 21525 Entidades financieras ya que todo su contenido se enfoca en garantizar la seguridad y estabilidad de los bancos.



Además, encontramos la ley nacional 25326 Protección de datos personales la cual es fundamental para la protección de todos los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos, u otros medios, ya sean públicos o privados y garantizar la intimidad de las personas y así también el acceso a la información de cada una de ellas.

Para concluir, en el marco provincial existe la ley provincial 328- R en su art. 8 determina las funciones que debe cumplir la Policía de la Provincia de San Juan entre ellas mantener el orden público, la preservación de la seguridad pública y la prevención del delito, y a su vez en el Protocolo de Actuación Policial Tomo I, específicas pautas claras respecto al accionar policial y la toma de denuncias en casos de delitos en general. No obstante es digno mencionar, que dicho protocolo no contempla procedimiento especial conforme a lo establecido por la ley 27360, en caso que la víctima de las estafas virtuales sea un adulto mayor.

7. Hipótesis:

En vistas de lo anteriormente mencionado, el equipo de trabajo, dio inicio a la investigación partiendo de las siguientes conjeturas:

- 1). Las entidades bancarias, centran sus servicios en la mayor demanda de la sociedad, en este caso a los jóvenes.
- 2). Los adultos mayores al ser personas reservadas, no desean informarse de las estafas.
- 3). No saben cómo detectar o prevenir una estafa y cómo actuar después de ser estafados.
- 4). Los ancianos no saben cómo utilizar los sistemas de atención automatizada que ofrece el banco.



8. Marco Metodológico:

La presente investigación se aborda desde un enfoque mixto. Este enfoque combina métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo una comprensión integral del fenómeno investigado. Según Yuni y Urbano (2005) en su libro *Técnicas para Investigar*, el enfoque mixto es adecuado cuando se busca analizar tanto la realidad objetiva de los datos numéricos como la interpretación subjetiva de las experiencias humanas. En este caso, el uso de métodos mixtos permitirá correlacionar el uso de sistemas de atención autónoma con las estafas virtuales sufridas por los adultos mayores clientes del Banco San Juan, y comprender cómo estas experiencias influyen en su percepción y comportamiento.

La investigación será de tipo correlacional, ya que tiene como objetivo principal establecer la relación entre dos variables: la atención autónoma ofrecida por el banco y las estafas virtuales que sufren los adultos mayores clientes. Yuni y Urbano (2005) definen la investigación correlacional como aquella que busca medir el grado de relación entre dos o más variables. En este contexto, se evaluará cómo la implementación de sistemas autónomos de atención influye en la vulnerabilidad de los adultos mayores frente a las estafas virtuales.

El diseño de la investigación será observacional, ya que no se intervendrá directamente sobre los sujetos de estudio, sino que se registrarán y analizarán los fenómenos tal como ocurren en la realidad. Este tipo de diseño, de acuerdo con Yuni y Urbano (2005), es útil cuando el investigador desea comprender un fenómeno en su contexto natural, sin manipulación directa de las variables. En este caso, se observará el uso de los sistemas de atención autónoma por parte de los adultos mayores y se registrarán las experiencias de estafas virtuales reportadas.



8.1. Técnicas de Recolección de Datos

1. Encuestas estructuradas: Son aquellas en donde el sujeto responde libremente y con sus propias palabras. No existe el establecimiento de límites ni en el contenido ni en la forma de responder. Proporciona información de tipo cualitativo pues le permite al sujeto expresar sus propias explicaciones y justificaciones acerca del tema.

2. Entrevistas semiestructuradas: Parte de un guion (un listado tentativo de temas y preguntas) en el cual se señalan los temas relacionados con la temática del estudio. En el desarrollo de la entrevista, se van planteando los interrogantes sin aferrarse a la secuencia establecida previamente, permitiendo que se formulen preguntas no previstas pero pertinentes. El guion indica la información que se necesita para alcanzar los objetivos planteados. Cuando las entrevistas son realizadas por diferentes investigadores el guion es relevante como recurso para la confiabilidad. Sin embargo, el guion no es una estructura cerrada y limitante al que deben someterse entrevistador y entrevistado, sino que es un dispositivo definido previamente que orienta el curso de la interacción

3. Observación participante: Supone la participación más o menos intensa del observador en la realidad observada. Según sea el nivel de participación y su prolongación en el tiempo.

8.2. Población y Muestra

- La población objeto de estudio está compuesta por los clientes adultos mayores (de 60 años o más) de la Sucursal Las Heras del Banco San Juan. Se seleccionará una muestra representativa de esta población, utilizando un muestreo intencional, en función de la accesibilidad y disposición de los clientes para participar en el estudio.



- Entrevistas semiestructuradas a alumnos de los últimos años de la Facultades de Ciencias Médicas, Educación, Ciencias Económicas y Empresariales, Ciencias Químicas y Tecnológicas y Escuela de Seguridad, unidades académicas de la Universidad Católica de Cuyo; las que permitirán profundizar la investigación desde una perspectiva multidisciplinaria, respecto a las variables de estudio (Atención Autónoma, Estafas Virtuales y los efectos en los adultos mayores).
- Profesionales o informantes claves con expertísimo en la temática.

8.3. Trabajo de campo Interdisciplinario Conversatorio:

En marco de este trabajo de investigación y con la intención por parte de los autores de la presente tesis, de profundizar la temática, se solicita a las autoridades de la Escuela de Seguridad, un abordaje multidisciplinario de la problemática de atención autónoma y estafas virtuales a los adultos mayores. Para ello se diseña un conversatorio que permita la participación y aporte de las diferentes unidades académicas de la Universidad Católica de Cuyo, tales como facultad de Ciencias Médicas, facultad de Educación, facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, facultad de Ciencias Químicas y Tecnológicas y facultad de Filosofía. Mediante este trabajo de campo interdisciplinario, se busca obtener otras miradas y perspectivas para analizar y profundizar el trabajo de investigación.

8.4. Procedimiento de Análisis de Datos:

Los datos cuantitativos obtenidos mediante las encuestas se analizarán utilizando técnicas estadísticas correlacionales, con el fin de medir la relación entre el uso de la atención autónoma y la ocurrencia de estafas virtuales. Por otro lado, los datos cualitativos recogidos a través de las entrevistas y la observación participante mediante análisis de contenido; lo que permitirá



identificar patrones comunes y tendencias en las percepciones y experiencias de los adultos mayores.

Este enfoque metodológico permitirá obtener una visión integral de la relación entre la atención autónoma y las estafas virtuales, considerando tanto los datos objetivos como las vivencias subjetivas de los adultos mayores clientes del Banco San Juan.



9. Informe de los resultados obtenidos del trabajo de campo:

En marco de este trabajo de investigación y por iniciativa de los autores de la presente tesis, la Escuela de Seguridad de la Universidad Católica de Cuyo, con una visión innovadora y compromiso social, lideró un conversatorio que reunió a diversas facultades de la institución en un esfuerzo por abordar el flagelo de las estafas virtuales a los adultos mayores desde una perspectiva multidisciplinaria. Este evento fue parte de un proyecto de investigación impulsado por la Escuela, destacándose como pionera en fomentar la colaboración entre disciplinas para enfrentar problemas sociales complejos.

La complejidad de las estafas virtuales requiere estrategias integrales que combinen conocimientos tecnológicos, sociales, económicos, éticos y médicos. En este sentido, el conversatorio permitió que distintas unidades académicas aportaran su perspectiva única para diseñar soluciones concretas y viables, demostrando la efectividad del trabajo conjunto entre áreas del conocimiento.

El evento subrayó que las estafas virtuales no solo representan un desafío tecnológico, sino también un problema que afecta la salud, la ética y la cohesión social, lo que refuerza la necesidad de un abordaje transversal y colaborativo.

9.1. Aportes destacados por facultades:

1. Facultad de Educación

Propuso la implementación de un plan de alfabetización digital para adultos mayores, que permita reducir la brecha tecnológica y empoderar a este grupo social frente a los riesgos del entorno virtual. Subrayó la importancia de campañas de concientización dirigidas a jóvenes, incentivando



su participación activa para educar y proteger a los adultos de sus familias. Este enfoque busca fortalecer los lazos intergeneracionales y promover una cultura de solidaridad.

2. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Enfocó su intervención en la seguridad digital del Centro Cívico de San Juan, área clave de la provincia. Consideró útil y viable el diseño de una aplicación móvil para adultos mayores que actúe como filtro ante posibles estafas, bloqueando llamadas y mensajes sospechosos. Este desarrollo tecnológico podría servir como herramienta preventiva y educativa.

3. Facultad de Ciencias Médicas

Enfatizó las consecuencias físicas y psicológicas que la falta de alfabetización digital genera en los adultos mayores, incluyendo estrés, ansiedad y aislamiento social. Destacó la necesidad de crear conciencia sobre los impactos en la salud mental y física de este grupo, haciendo un llamado a generar entornos más inclusivos y protectores.

4. Facultad de Filosofía

Reflexionó sobre el enfoque ético y moral de la atención autónoma, señalando cómo la deshumanización de los servicios afecta la dignidad y el bienestar de los adultos mayores. Subrayó la necesidad de fomentar empatía y responsabilidad ciudadana hacia quienes no tienen un dominio pleno de la tecnología. Propuso el diseño e implementación de políticas públicas de ciberseguridad, que combinen medidas tecnológicas con un enfoque humanista y ético.

El conversatorio no solo permitió visibilizar la problemática de las estafas virtuales a los adultos mayores, sino que también destacó el potencial transformador del abordaje multidisciplinario para



enfrentar desafíos contemporáneos. Cada facultad brindó valiosos aportes, desde la alfabetización digital hasta el diseño de herramientas tecnológicas y la promoción de políticas públicas en ciberseguridad.

La iniciativa liderada por la Escuela de Seguridad se posiciona como un modelo de trabajo colaborativo que debería ser replicado y ampliado, no solo dentro de la Universidad Católica de Cuyo, sino también a nivel provincial y nacional. Este enfoque integral refuerza el compromiso de la institución con el bienestar de la ciudadanía, promoviendo soluciones sostenibles e inclusivas para construir una sociedad más segura, solidaria y ética en el entorno digital.

Para el trabajo de investigación se realizaron entrevistas a docentes y alumnos de las diferentes unidades académicas, en el marco del mencionado conversatorio que reflejan lo anteriormente expuesto. Asimismo se concretaron encuestas, tomando como población de muestra, el departamento Capital, en la salida del Banco San Juan, ubicado sobre calle Las Heras y calle 25 de Mayo, de lo cual fueron encuestadas 43 personas entre ellos hombres y mujeres mayores de 60 años, se llevó a cabo el día 7 de noviembre del año 2024 desde las 10:30 horas hasta las 12:30 horas. La primera pregunta consiste en la edad del entrevistado, obteniéndose 34,9% de los mismos son de entre 50-64 años de edad. La segunda consiste en el nivel educativo que recibieron los adultos mayores, se observó un resultado que indica que el 58,1% de los adultos mayores entrevistados, tiene secundario completo. Además, se consultó respecto al acceso a internet de manera frecuente, siendo el 69,8% de los entrevistados que acceden al mismo. Respecto a la pregunta ¿Está usted familiarizado con el término “estafa virtual” y su impacto en adultos mayores? el 74,4% respondió que Sí. Del mismo modo se preguntó; ¿Conocen a alguna persona, especialmente adulta mayor, que haya sido víctima de una estafa virtual? obteniendo como



resultado que un 65,1% si conoce a una víctima de estada. En otra oportunidad se consultó sobre ¿Qué tan preocupado está por el riesgo de estafas virtuales en San Juan?, denotando que 53,5% mostró un estado muy preocupante al respecto. Respecto a la necesidad de abordar la problemática de la ciberseguridad, se consultó lo siguiente: ¿Cree que las aplicaciones tecnológicas deberían incorporar filtros automáticos que bloqueen las llamadas o mensajes sospechosos? al respecto el 62,8% de los encuestados está totalmente de acuerdo. En relación a los efectos colaterales de este flagelo se preguntó; ¿Conoce los posibles efectos en la salud emocional o física de las personas, especialmente en adultos mayores, que son víctimas de estafas virtuales? (Ej., ansiedad, estrés, depresión), dando como resultado que el 60,5% Si conoce varias de las consecuencias. También se hizo hincapié en consultar, ¿Considera importante que la ciudadanía reciba formación en el uso seguro de dispositivos digitales y redes?, donde el 65,1% considera que es muy importante. Otra pregunta fue ¿Estaría dispuesto/a a participar en actividades de alfabetización digital para adultos mayores? Un 55,8% respondieron que sí. Finalmente bajo el abordaje multidisciplinario y participativo de todos los sectores de la comunidad, se formuló la siguiente pregunta ¿Cree que los jóvenes deberían involucrarse activamente en ayudar a los adultos mayores a usar las tecnologías de manera segura?, obteniendo un 55,8% de respuestas que están totalmente de acuerdo.

Además, se les preguntó ¿Qué tan importante considera que es la colaboración entre el gobierno, la ciudadanía y otros sectores para mejorar la seguridad digital? Un 65,1% manifestaron que es muy importante. Así también se realizó la siguiente pregunta ¿Qué tan importante cree que es el rol de los medios de comunicación en informar sobre seguridad digital? donde el 60,5% respondió que es muy importante. Teniendo en cuenta ello, ¿Considera necesaria la implementación de políticas públicas en ciberseguridad para proteger a los ciudadanos en general en general y especialmente a los adultos mayores? un 83,7% respondió que sí. Por último, se



preguntó ¿Le parece importante que los policías se ocupen en conocer la opinión de los ciudadanos para resolver estos problemas? un 55,8% respondieron que es muy importante. Como se nombra en la metodología de la investigación las encuestas que se realizaron fueron anónimas y las encuestas realizadas fueron de tipo cerradas. Cabe aclarar que las preguntas fueron realizadas en base al planteamiento del problema, los objetivos generales y particulares, la información que obtuvimos de marco teórico como así también la hipótesis realizada.



10. Conclusión:

El avance de la tecnología y la consolidación del ciberespacio como ámbito de interacción social y económica han transformado profundamente los paradigmas tradicionales de seguridad ciudadana. Según Thomas Kuhn, los cambios de paradigma surgen cuando los sistemas tradicionales son incapaces de responder a los desafíos emergentes, un fenómeno que resulta evidente ante el creciente impacto de las estafas virtuales, particularmente en sectores vulnerables como los adultos mayores. Este grupo enfrenta barreras tecnológicas, de comprensión y protección que los colocan en una situación de alta exposición al delito en línea, lo que demanda un abordaje multidisciplinario e intersectorial que trascienda las capacidades de una única institución.

Casas Zamora y Kessler han señalado que las dinámicas delictivas en el ámbito digital implican un reto significativo para los modelos convencionales de seguridad. Estas dinámicas se expresan en delitos complejos que requieren no solo de medidas reactivas, sino de estrategias preventivas basadas en la educación digital, la regulación de plataformas tecnológicas y el fortalecimiento institucional. Asimismo, autores como Gustavo Saín y Cano subrayan la importancia de concebir la ciberseguridad como un eje prioritario de las políticas públicas, donde la cooperación entre sectores públicos y privados sea fundamental.

En este contexto, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, incorporada al ordenamiento jurídico argentino mediante la Ley 27.360, establece principios clave para el trato especial de los adultos mayores, incluyendo su derecho a la inclusión digital y la protección frente a abusos económicos. En la provincia de San Juan, se identifica la implementación de un plan de contención y asistencia al adulto mayor víctima, desde el Ministerio de Familia y Promoción Social. Es por ello que la Policía de San Juan, debe sumarse



a esta iniciativa y poner en práctica políticas públicas de acción directa, tales como un protocolo de actuación policial.

Con los resultados obtenidos a través del conversatorio, las entrevistas y encuestas realizado a los adultos mayores usuarios del Banco San Juan, ubicado en calle Las Heras y calle 25 de Mayo, departamento Capital; podemos deducir que la mayoría de los encuestados tienen un nivel de educación y saben utilizar la atención al cliente que ofrece el banco vía llamada telefónica, no obstante, la mayoría no hace uso del mismo o raramente lo hacen. Interesante es, que los mismos presenten un alto grado de satisfacción o indiferencia con este sistema, ya que nos indica la conformidad o que no se presenten quejas con dicho sistema.

Por otro lado, los problemas de accesibilidad al mismo que se deja ver en la encuesta, pueden representar un riesgo debido a que el adulto mayor puede ser víctima de una llamada de phishing telefónico o una llamada de telemarketing que aparente ser de la entidad bancaria que pueda engañar al adulto mayor para que éste entregue datos de alta sensibilidad a través del ofrecimiento de ayudas personalizadas. Cabe destacar que la mitad de los adultos mayores percibe que el sistema de atención automatizado es seguro, pero en cierta medida en cuanto a la protección de sus datos personales, es decir que dejan abierta una posibilidad a que el mismo sistema pueda ser vulnerado, y que se produzca una fuga de datos. A su vez, podemos observar que el adulto mayor es blanco de las estafas por medio de llamadas como se retrató anteriormente, y si bien la cifra negra obtenida no aparenta ser una cifra alta, si lo llevásemos a una escala de mayor cantidad de encuestados, representa un problema gigantesco. También el conocimiento respecto a las estafas es difuso, dado lo observado, se aprecia que existen grupos que manifiestan estar informados, saben cómo detectar una posible estafa y cómo actuar ante ello, no obstante, no dejan de ser vulnerables, ya que la



estafa es un delito que muta, cambia y se adapta pero además es preocupante, aquel grupo que se percibe como incapaz de detectar o no sabe cómo actuar ante una posible estafa, esto no deja de ser un importante factor de riesgo al que se debe intervenir a través de la concientización de la problemática.

Desde el paradigma de la seguridad ciudadana concebimos la necesidad de un abordaje multidisciplinario, puesto que nos encontramos hoy frente a un desafío que no sólo redefine la relación entre ciudadanía y tecnología, sino que también transforma nuestra concepción de la seguridad y la protección en el entorno digital. El avance acelerado de la automatización y los sistemas informáticos autónomos abre, sin duda, puertas hacia una eficiencia y accesibilidad sin precedentes. Sin embargo, también impone nuevos riesgos: los delitos virtuales, como las estafas y el fraude en línea, afectan cada vez más a sectores vulnerables de nuestra sociedad, entre ellos nuestros adultos mayores. Estas nuevas amenazas exigen un enfoque integral que abarque múltiples disciplinas, porque el ciberespacio, con su complejidad y magnitud, demanda respuestas basadas en un entendimiento profundo y colaborativo.

La investigación realizada demuestra que la protección efectiva de los adultos mayores frente a las estafas virtuales exige la implementación urgente de políticas públicas orientadas a:

1. Fortalecer las capacidades institucionales de la policía y otros organismos de seguridad para incorporar enfoques de derechos humanos específicos al adulto mayor.
2. Establecer programas educativos que fomenten la alfabetización digital en este grupo etario.



3. Promover un enfoque integral que articule a las fuerzas de seguridad, áreas ministeriales, organismos judiciales, instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil en la lucha contra las estafas virtuales.

Siguiendo las recomendaciones de Espinoza Pérez y Cano, resulta imperativo generar conciencia sobre la necesidad de estructuras intersectoriales que aborden la ciberseguridad desde una perspectiva integral y no fragmentada. Esto implica también la capacitación de los agentes policiales en competencias tecnológicas y éticas, para garantizar que su intervención no solo sea eficiente, sino también respetuosa de los derechos de las personas mayores.

En conclusión, el fenómeno de las estafas virtuales no solo evidencia la vulnerabilidad tecnológica de los adultos mayores, sino que pone de relieve las falencias estructurales en los sistemas de seguridad y protección ciudadana. Este trabajo propone que la adopción de políticas públicas inclusivas y de carácter multidisciplinario, sustentadas en un marco ético y de derechos humanos, constituye el único camino viable para enfrentar los retos de seguridad que plantea la era digital, promoviendo una sociedad más equitativa y protegida en todos sus niveles.



11. Propuestas de Mejora:

-Concientización con un enfoque integral y colaborativo de distintas áreas, en temas tecnológicos para el adulto mayor mediante campañas educativas que traten principalmente la temática de accesibilidad a tecnologías, promover la información sobre estafas virtuales telefónicas y qué hacer en caso resultar víctima, cómo denunciar o reportar un delito, si es víctima de una estafa o fraude online.

-Implementación directa de una política pública en materia de seguridad, que contempla, el diseño redacción y puesta en marcha de un protocolo de actuación policial para los casos de delitos, donde resultan víctimas los adultos mayores. El mismo detalla paso a paso el procedimiento policial desde el llamado al 911 hasta la entrevista personalizada y contención especializada prevista en la ley 27360. Asimismo la evaluación y derivación a otras áreas ministeriales.

-Proyecto ley provincial que regule la interacción ministerial y social para abordar temas de seguridad relacionados a los adultos mayores.

-Capacitar al personal de la Policía de San Juan en el nuevo protocolo de actuación y coordinar la actividad con las áreas del poder judicial de la Provincia de San Juan.



12. Bibliografía y Webgrafía:

- Kuhn, T. S. (2004). La estructura de las revoluciones científicas (2.^a ed.). Fondo de Cultura Económica. (Obra original publicada en 1962).
- Casas Zamora, K. (2012). Seguridad ciudadana en América Latina: La hora de actuar. Organización de Estados Americanos (OEA).
- Kessler, G. (2009). El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito. Siglo XXI Editores.
- Saín, G. (2017). Ciberdelitos y ciberseguridad: Nuevos desafíos. Editorial de la Universidad Nacional del Litoral (EdUNL).
- Castells, Manuel. (1997). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I
- López Espinoza, Manuel. (2019). Psicología para los mayores
- Dedel Johnson, Kelly. (2003). Financial Crimes Against the Elderly
- Durigon, Néstor. (2016). Grandes maestros de la estafa
- Gans, Noah & Koole, Ger & Mandelbaum, Avishai. (2003). Telephone Call Centers: Tutorial, Review, and Research Prospects. Manufacturing & Service Operations Management. 5. 79-141.
- Cano, J. (2019). Ciberriesgo: Aprendizaje de un riesgo sistémico, emergente y disruptivo. Revista Sistemas, 151, 63-73. <https://doi.org/10.29236/sistemas.n151a5>
- Iliana Páez-Gabriunas Mauricio Sanabria Valérie Gauthier-Umaña Rafael Alberto Méndez-Romero Liliana Rivera Virgüez -Editores académicos- (2022). Transformación digital en las organizaciones.



- Constitución Nacional Argentina. (1994).
- Ley Nacional N°26994. (2014). “Código Civil y Comercial de la Nación”.
- Ley Nacional N°11179. (1921). “Código Penal de la Nación”.
- Ley Nacional N°24240. (1993). “Ley de Defensa al Consumidor”
- Ley Nacional N°27360. (2017). “Aprobación de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”
- Ley Nacional N°25065. (1998) “Tarjetas de Crédito”
- Yuni, Jose & Urbano, Claudio Ariel. (2006). “Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación”.

- Fuentes de Conversatorio:

https://www.youtube.com/live/BY2rwjXCbLU?si=70ND6tgojT_VSQGm

<https://youtube.com/live/2Gndk5dcZMA?feature=share>



ANEXO I: Modelo de entrevistas a las diferentes unidades académicas de la Universidad Católica de Cuyo.

Facultad de filosofía

Formulario de Entrevista: Reflexiones Éticas sobre Automatización y Estafas Virtuales

La presente entrevista tiene como objetivo reflexionar sobre los dilemas éticos que surgen con la automatización de la atención al cliente y su relación con la vulnerabilidad a las estafas virtuales, desde la perspectiva de los alumnos de la Facultad de Filosofía.

Datos Generales

Entrevista n°1

- nombre del entrevistado:

-carrera:

- año de cursada:

- fecha:

1. Dilemas Éticos del adulto mayor frente a sistemas autónomos

2. Moralidad de automatizar la atención al cliente en el caso que resulte en una mayor exposición de los ciudadanos

3. Ética Empresarial en cuanto a la deshumanización del servicio

4. Responsabilidad ética que asumen las empresas para no exponer a los usuarios

5. Instituciones educativas en cuanto a la formación de profesionales frente al servicio autónomo.



6. Inclusión de valores éticos en sistemas autónomos para la minimización de vulnerabilidad

7. Desafíos entre la relación entre el individuo y la tecnología



Facultad de Ciencias Económicas

Formulario de Entrevista: Impacto Económico de la Automatización y las Estafas Virtuales -
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad Católica de Cuyo-

Este cuestionario tiene como fin analizar el impacto económico de la automatización en la atención al cliente y las estafas virtuales, así como su influencia en la confianza del consumidor, la rentabilidad empresarial y las estrategias costo-beneficio.

Entrevista N°2

I. Datos Generales

1. Nombre y Apellido:
2. Edad:
3. Rol en la Facultad (Alumno/Docente):
4. Área de especialización (si aplica):

II. Impacto de las Estafas Virtuales en la Confianza del Consumidor y Rentabilidad Empresarial.

1. Confianza del consumidor:

- Afectación de la confianza de los consumidores adultos mayores frente a la utilización de atención autónoma.

- Impacto de la disminución de confianza del consumidor con la utilización de sistemas autónomos.

2. Rentabilidad empresarial:



- **Generación de pérdidas financieras producto de las estafas virtuales**
- **Medidas a implementar por parte de las empresas para recuperar la confianza de los consumidores**

III. Análisis Costo-Beneficio de la Implementación de Sistemas Autónomos

3. Evaluación de costos y beneficios:

- **Relación costo-beneficio en cuanto a la implementación de sistemas autónomos y qué factores deben priorizarse**

- **Costos indirectos que deben ser tomados en cuenta antes de tomar una decisión sobre la automatización**

4. Impacto a largo plazo:

- **Ventajas y desventajas económicas con la automatización de la atención al cliente y si los beneficios superan los riesgos financieros y de seguridad**

IV. Viabilidad Económica de la Automatización sin Comprometer la Seguridad y Satisfacción del Cliente

5. Automatización y seguridad:

- **Automatización del cliente sin comprometer la seguridad de los usuarios adultos mayores e inversiones adicionales en seguridad por parte de las empresas**

- **Viabilidad económica de las empresas para implementar medidas de seguridad**

6. Satisfacción del cliente:



- Relación entre la automatización al cliente y la satisfacción del consumidor y si la atención personalizada genera pérdidas económicas

- Equilibrio entre los beneficios económicos de un servicio autónomo y la atención segura y satisfactoria para el cliente

V. Reflexión General

7. Impacto de las estafas virtuales a nivel económico de las empresas y en general, y estrategias que podrían implementar las empresas para minimizar el riesgo financiero asociado a las estafas.



Facultad de Educación

Formulario de Entrevista: Alfabetización Tecnológica y Prevención De Estafas Virtuales en Adultos Mayores

Esta entrevista tiene como objetivo recabar información sobre la percepción y propuestas de alumnos y docentes de la Facultad de Educación respecto a las estrategias educativas y el rol de las instituciones en la alfabetización tecnológica de adultos mayores para prevenir estafas virtuales.

Entrevista N°3

Datos generales

-Nombre del entrevistado:

-Rol(alumno/docente):

-Carrera:

-Fecha:

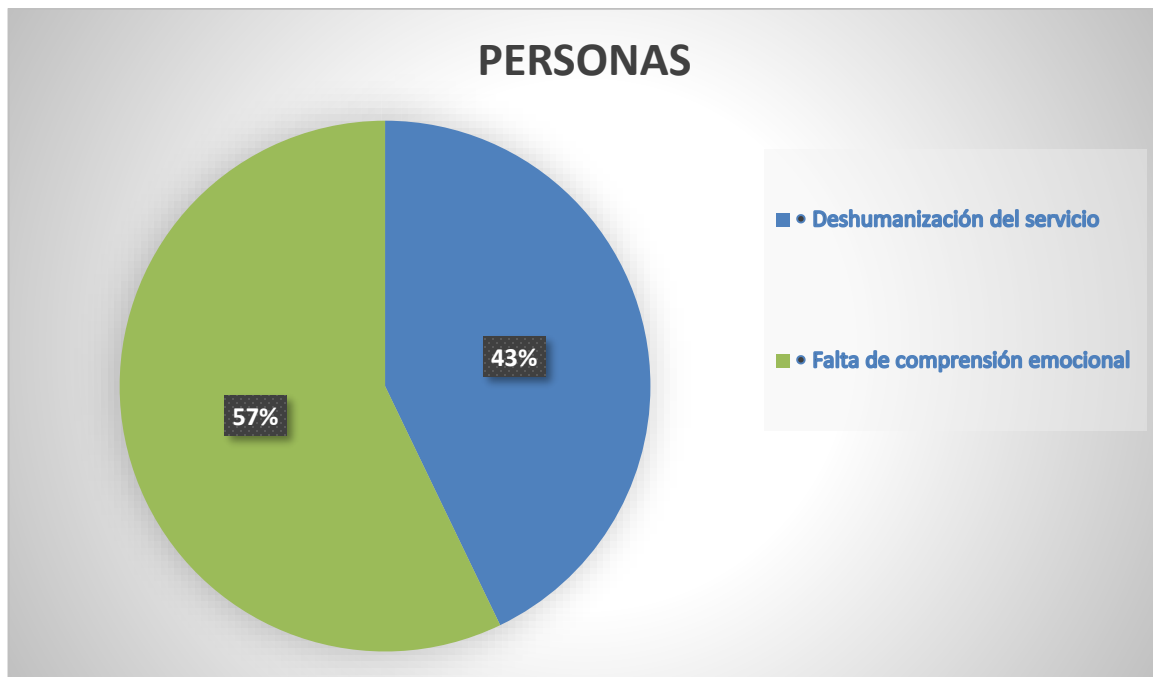
1. **Estrategias educativas para la enseñanza y protección de adultos mayores frente a la tecnología.**
2. **Programas de capacitación que puedan implementar las instituciones educativas con los adultos mayores.**
3. **Desafíos en la enseñanza de la tecnología a los adultos mayores.**
4. **Rol de la familia y la comunidad en la educación de la tecnología a los adultos mayores**
5. **Colaboración de la comunidad educativa para mejorar la alfabetización digital de adultos mayores y prevención de estafas.**



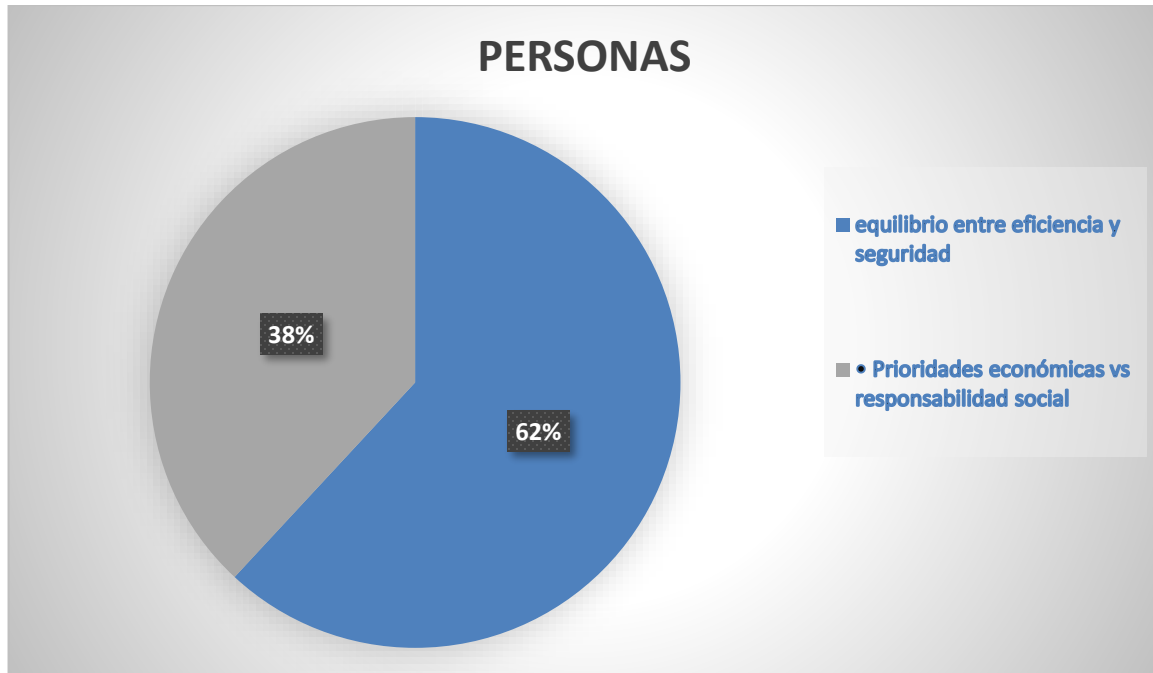
6. **Medición de efectividad de los programas de alfabetización digital de adultos mayores.**
7. **Cambios o mejoras que podría implementar la Universidad Católica de Cuyo para mejorar la capacitación de seguridad digital de adultos mayores**

ANEXO II Gráfica de Resultados facultad de filosofía en las entrevistas a las diferentes unidades académicas de la Universidad Católica de Cuyo.

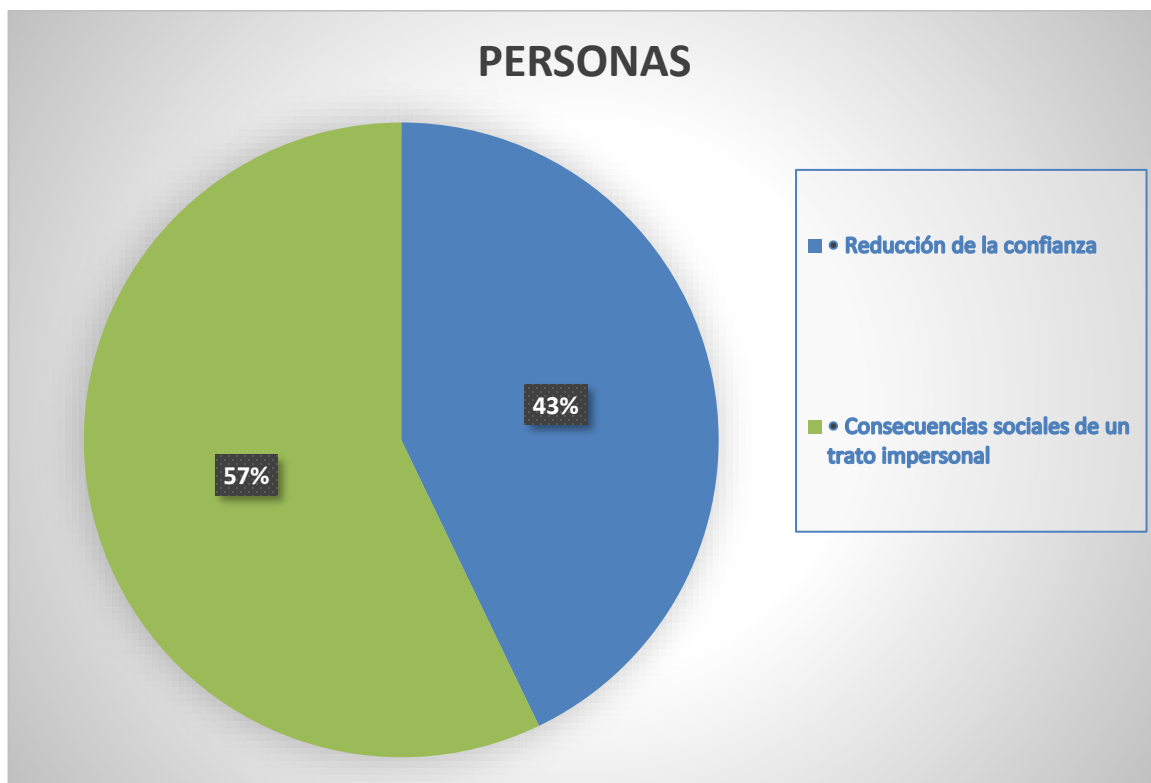
1. Dilemas Éticos del adulto mayor frente a sistemas autónomos



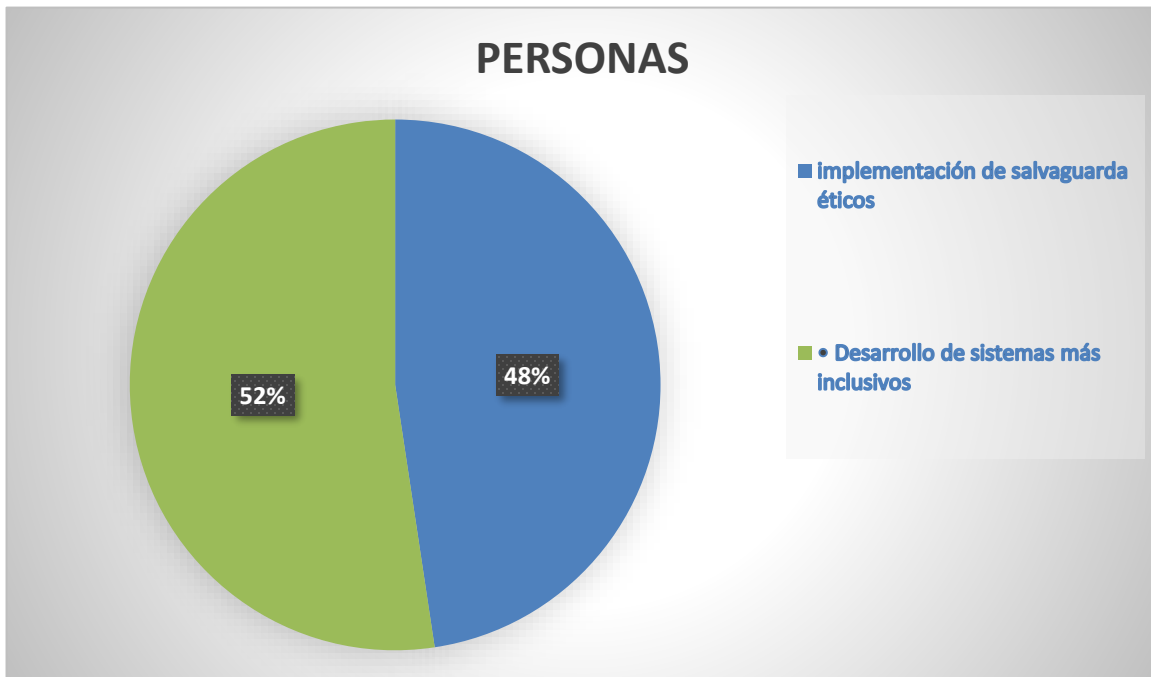
2. Moralidad de automatizar la atención al cliente en el caso que resulte en una mayor exposición de los ciudadanos.



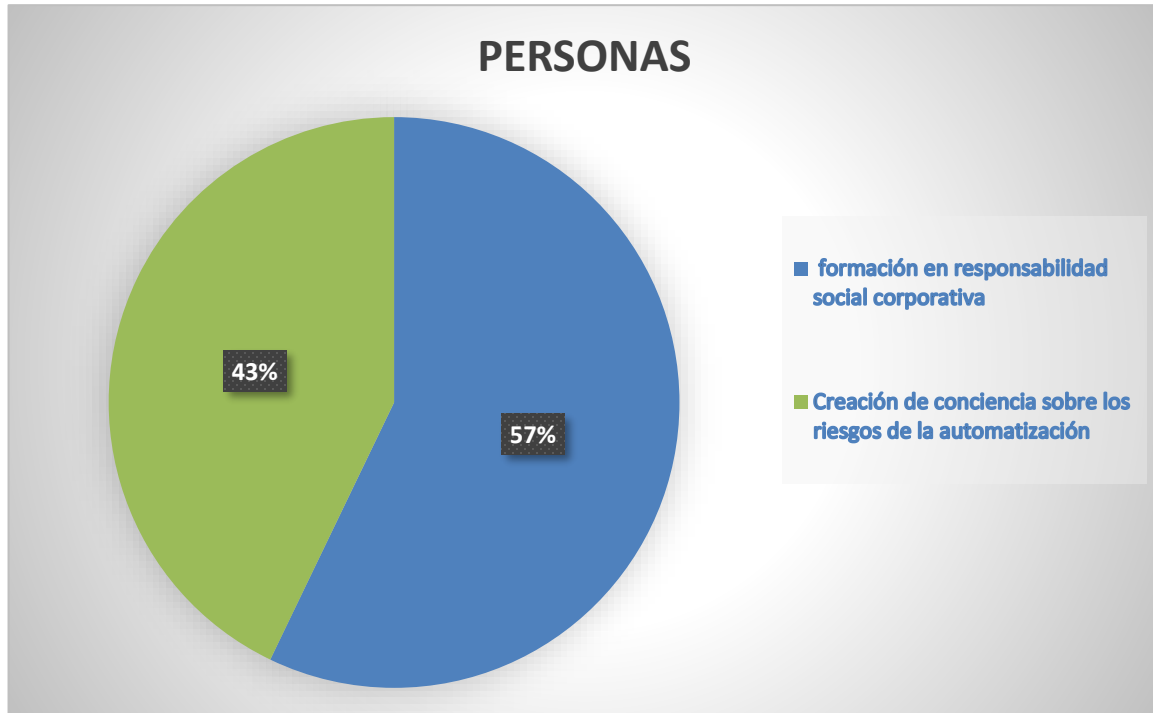
3. Ética Empresarial en cuanto a la deshumanización del servicio.



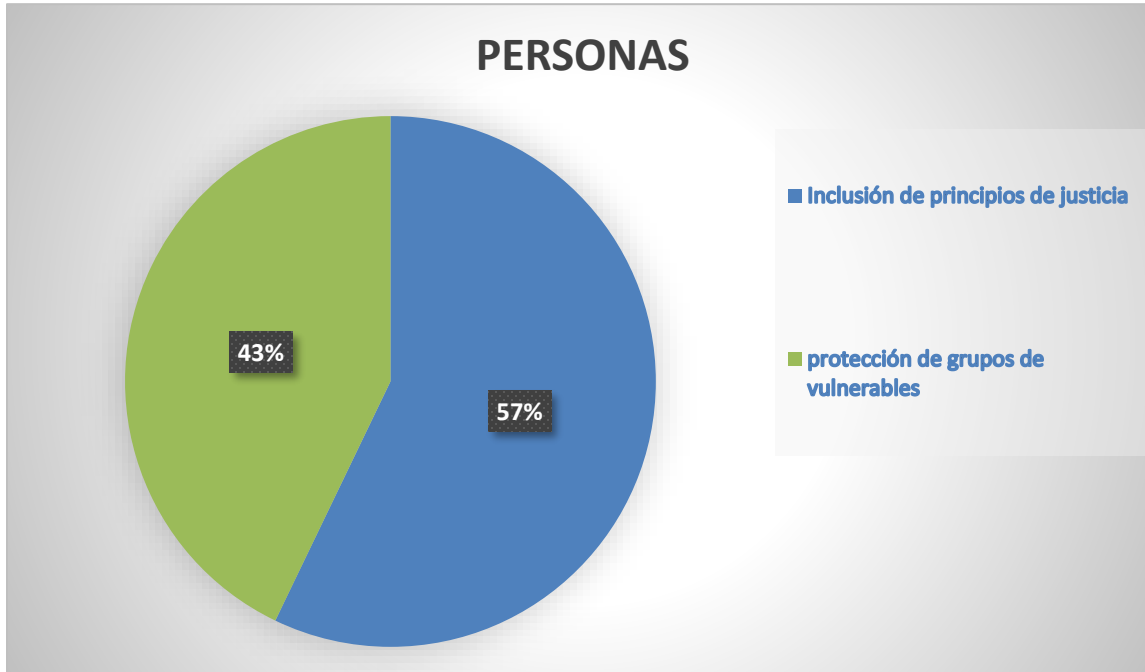
4. Responsabilidad ética que asumen las empresas para no exponer a los usuarios



5. Instituciones educativas en cuanto a la formación de profesionales frente al servicio autónomo



6. Inclusión de valores éticos en sistemas autónomos para la minimización de vulnerabilidad



7. Desafíos entre la relación entre el individuo y la tecnología.

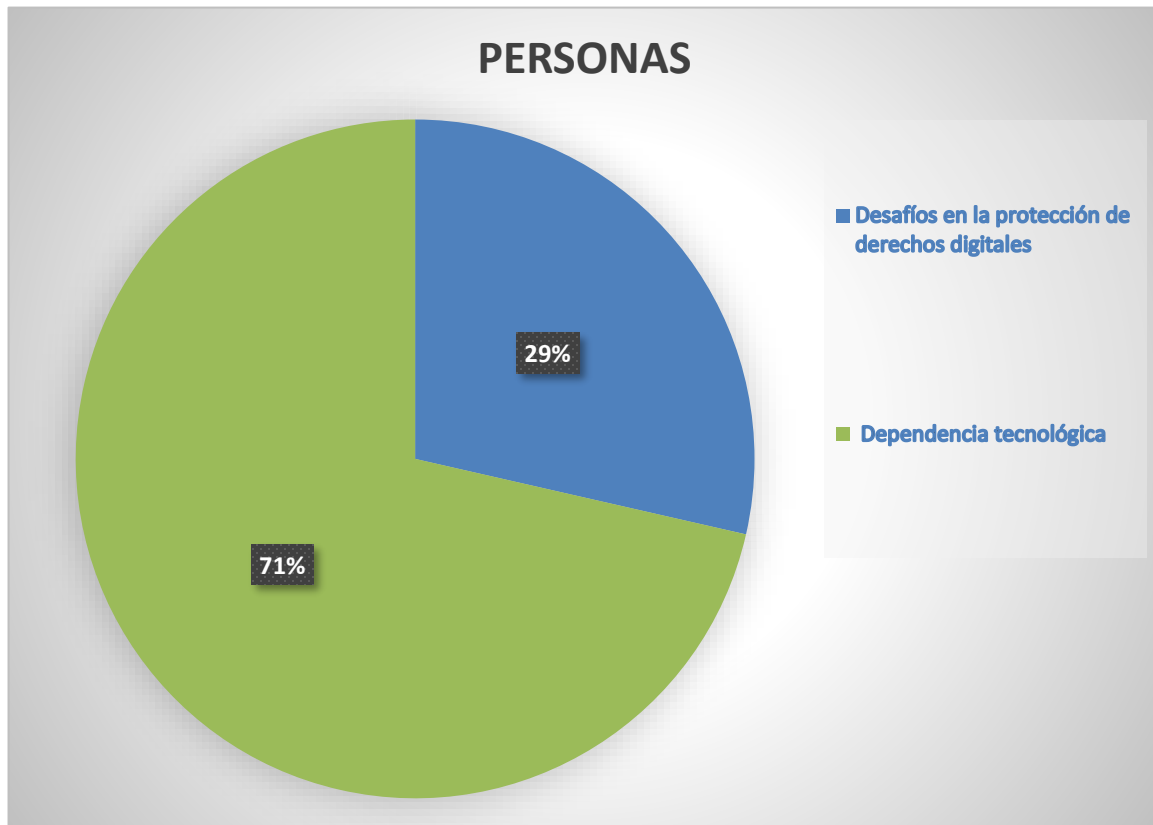
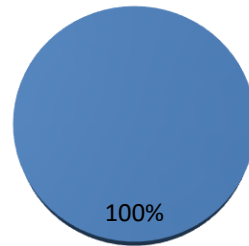


Gráfico Facultad de Ciencias Económicas

1. Confianza del consumidor

■ Afecta ■ No afecta

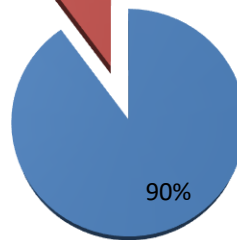
0%



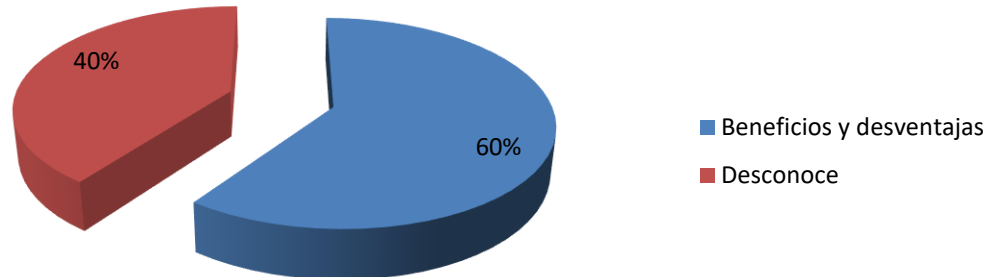
2. Rentabilidad empresarial

■ Genera perdidas ■ Es rentable

10%

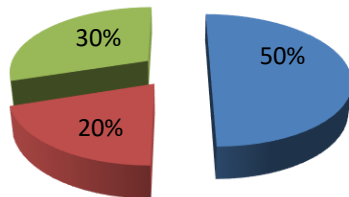


3. Evaluación de costo y beneficios:



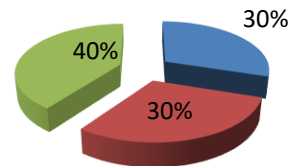
4. Impacto a largo plazo "Ventajas"

■ Ahorro de tiempo ■ Otros ■ Desconoce

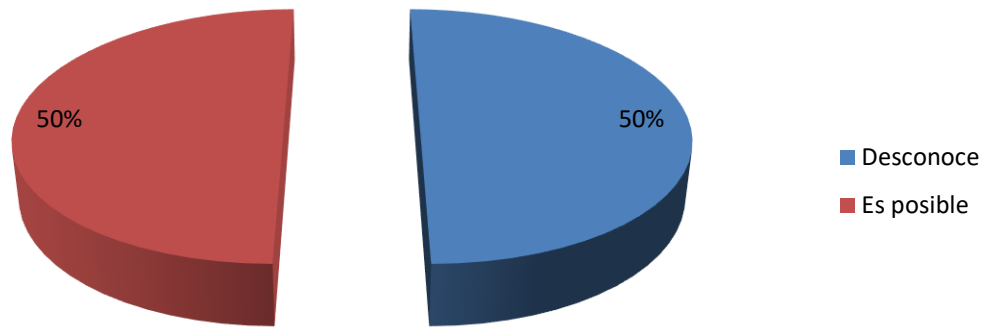


4. Impacto a largo plazo "Desventajas"

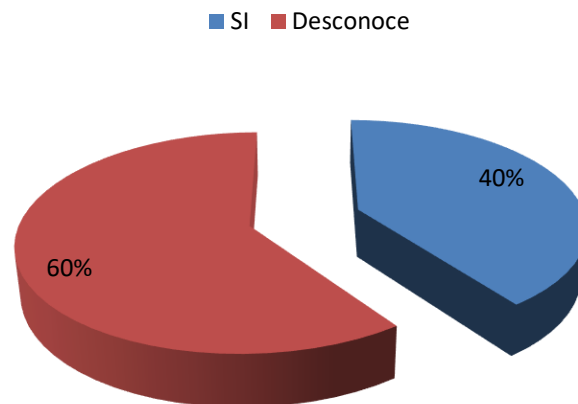
■ Desconfianza ■ Otros ■ Desconoce



5. Automatización y seguridad



6. Satisfacción del cliente



7. Reflexión General

■ Genera Impacto ■ Desconoce

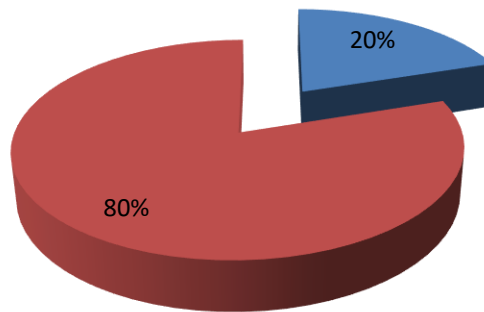
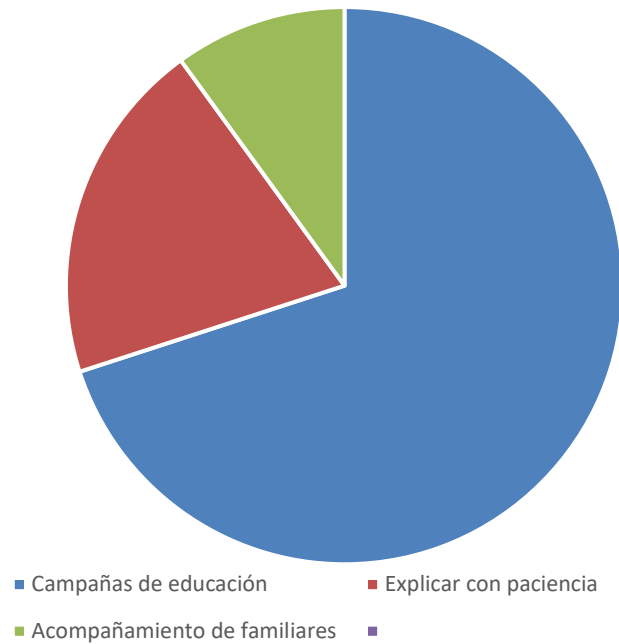
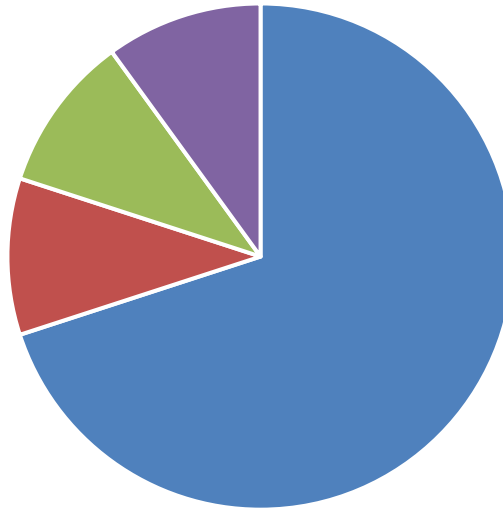


Gráfico Facultad de Educación

1. Estrategias educativas para la enseñanza y protección de adultos mayores frente a la tecnología

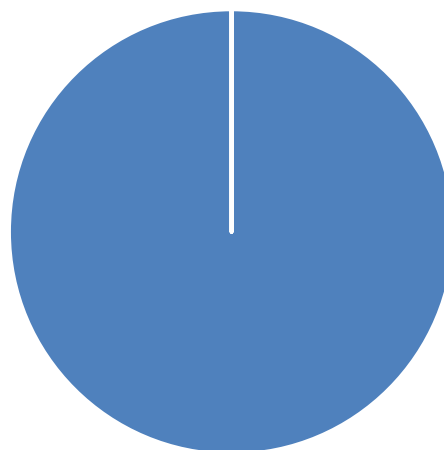


2. Programas de capacitación que pueda implementar las instituciones educativas a los adultos mayores



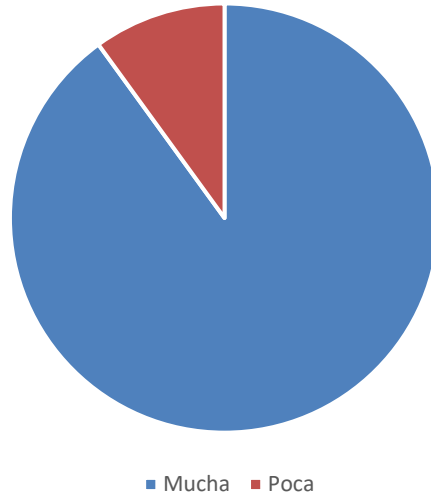
- Cursos y talleres de enseñanza
- Realización de encuestas
- Programa que resuelva dudas de los adultos mayores frente a la tecnología
- Especialistas que asesoren adultos mayores en el uso de la tecnología

3. Existencia de desafíos en la enseñanza de la tecnología a los adultos mayores



- Si
- No

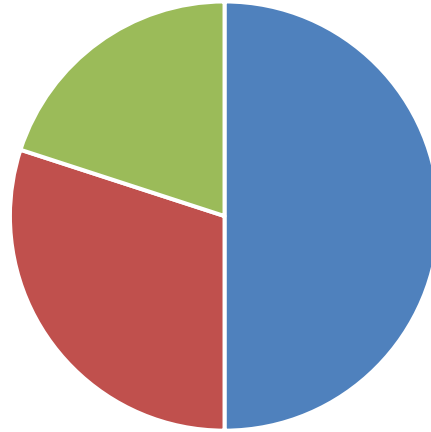
4. Importancia del rol de la Familia y la comunidad en la educación de la tecnología a los adultos mayores



5. Colaboración de la comunidad educativa para mejorar la alfabetización digital de adultos mayores y prevención de estafas.

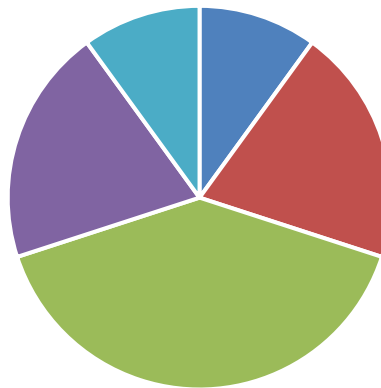


6. Medición de efectividad de los programas de alfabetización digital de adultos mayores



■ Mediante evaluaciones ■ Mediante estadísticas ■ Desconoce

7. Cambios o Mejoras que podría implementar la Universidad Católica de Cuyo para mejorar la capacitación de seguridad digital de adultos mayores



■ Creación de grupos de charla para adultos mayores
■ Brindar más información sobre el tema
■ Realización de talleres educativos
■ Brindar mayor accesibilidad a la tecnología
■ Desconoce

ANEXO III: Imágenes del Conversatorio Multidisciplinario.













Anexo IV: Modelo de Encuesta:

Seguridad Digital y Estafas Virtuales en San Juan

Percepción de la ciudadanía de San Juan sobre las estafas virtuales a adultos mayores, la necesidad de políticas públicas de seguridad digital y los factores que influyen en su prevención.

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

Correo electrónico*

Tu dirección de correo electrónico*

Opción 1

Edad *

18-29 años

30-49 años

50-64 años

65 años o más

Nivel educativo alcanzado *

Primario

Secundario



Terciario/Universitario

Posgrado

Accede a internet de manera frecuente*

Si

No

¿Está usted familiarizado con el término "estafa virtual" y su impacto en adultos mayores?*

Si

No

No estoy seguro/a

¿Conoce a alguna persona, especialmente adulta mayor, que haya sido víctima de una estafa virtual?*

Si

No

¿Qué tan preocupado/a está por el riesgo de estafas virtuales en San Juan?*

Muy preocupado/a

Algo preocupado/a



Poco preocupado/a

Nada preocupado/a

¿Cree que las aplicaciones tecnológicas deberían incorporar filtros automáticos que bloqueen llamadas o mensajes sospechosos?*

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Conoce los posibles efectos en la salud emocional o física de las personas, especialmente en adultos mayores, que son víctimas de estafas virtuales? (Ej., ansiedad, estrés, depresión)*

Sí, conozco varias de las consecuencias

Conozco algunas de las consecuencias

No, no las conozco

¿Considera importante que la ciudadanía reciba formación en el uso seguro de dispositivos digitales y redes?*

Muy importante

Algo importante



Poco importante

Nada importante

¿Estaría dispuesto/a a participar en actividades de alfabetización digital para adultos mayores?*

Si

No

Tal vez

¿Cree que los jóvenes deberían involucrarse activamente en ayudar a los adultos mayores a usar las tecnologías de manera segura?*

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Qué tan importante considera que es la colaboración entre el gobierno, la ciudadanía y otros sectores para mejorar la seguridad digital?*

Muy importante

Algo importante



Poco importante

Nada importante

¿Qué tan importante cree que es el rol de los medios de comunicación en informar sobre seguridad digital?*

Muy importante

Algo importante

Poco importante

Nada importante

¿Considera necesaria la implementación de políticas públicas en ciberseguridad para proteger a los ciudadanos en general y especialmente a los adultos mayores? *

Si

No

No estoy seguro/a

¿Le parece importante que los policías se ocupen de conocer la opinión de los ciudadanos para resolver estos problemas?*

Muy Importante

Algo importante



Poco importante

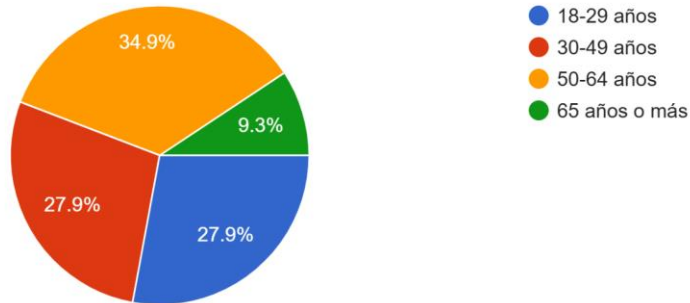
¿Le gustaría compartir algún comentario o sugerencia sobre la necesidad de mejorar la seguridad digital en San Juan?

Tu respuesta:.....

Anexo V: Anexo gráfica de resultado obtenidos en las encuestas.

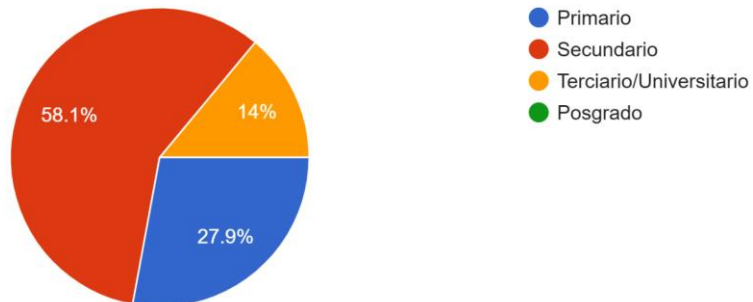
Edad

43 respuestas



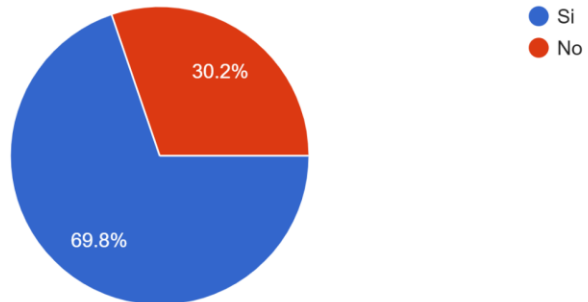
Nivel educativo alcanzado

43 respuestas



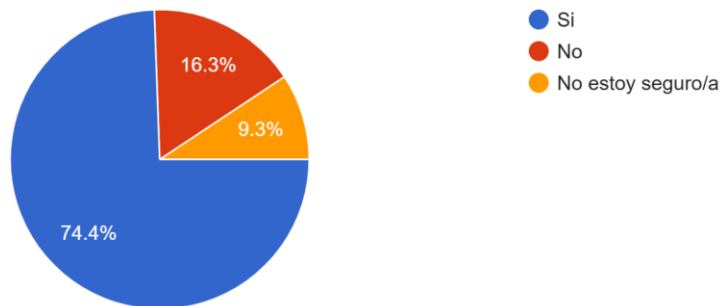
Accede a internet de manera frecuente

43 respuestas



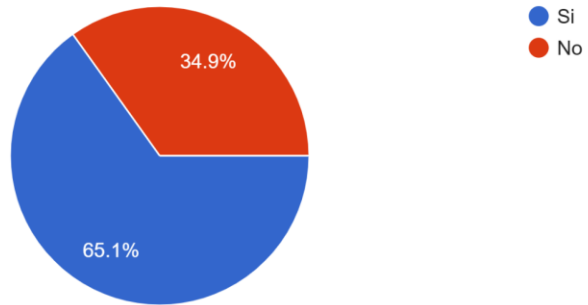
¿Está usted familiarizado con el término "estafa virtual" y su impacto en adultos mayores?

43 respuestas



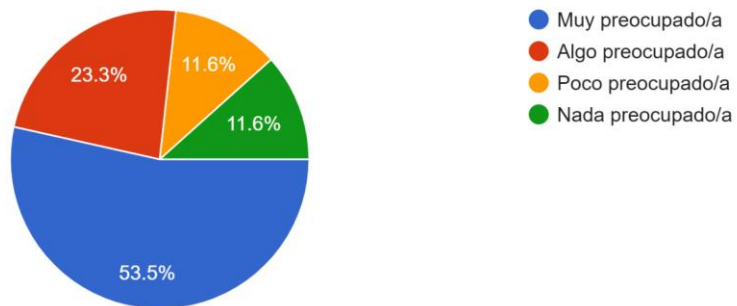
¿Conoce a alguna persona, especialmente adulta mayor, que haya sido víctima de una estafa virtual?

43 respuestas



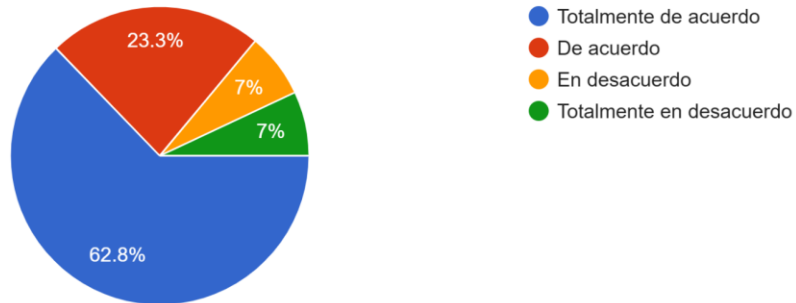
¿Qué tan preocupado/a está por el riesgo de estafas virtuales en San Juan?

43 respuestas



¿Cree que las aplicaciones tecnológicas deberían incorporar filtros automáticos que bloqueen llamadas o mensajes sospechosos?

43 respuestas



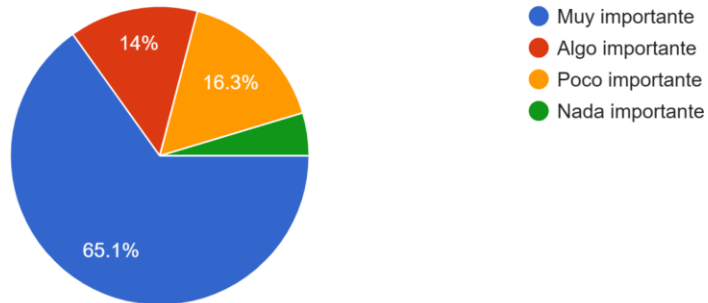
¿Conoce los posibles efectos en la salud emocional o física de las personas, especialmente en adultos mayores, que son víctimas de estafas virtuales? (Ej., ansiedad, estrés, depresión)

43 respuestas



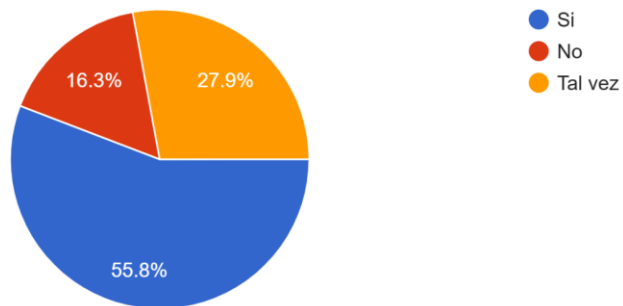
¿Considera importante que la ciudadanía reciba formación en el uso seguro de dispositivos digitales y redes?

43 respuestas



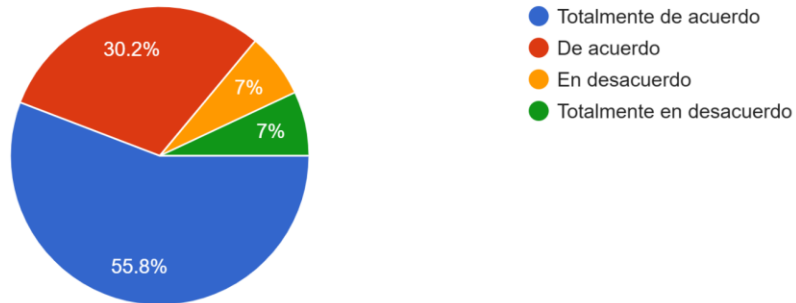
¿Estaría dispuesto/a a participar en actividades de alfabetización digital para adultos mayores?

43 respuestas



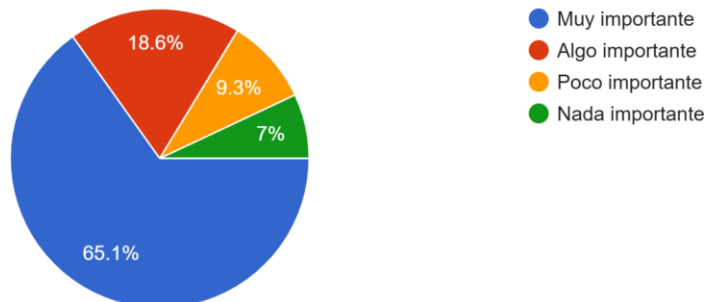
¿Cree que los jóvenes deberían involucrarse activamente en ayudar a los adultos mayores a usar las tecnologías de manera segura?

43 respuestas



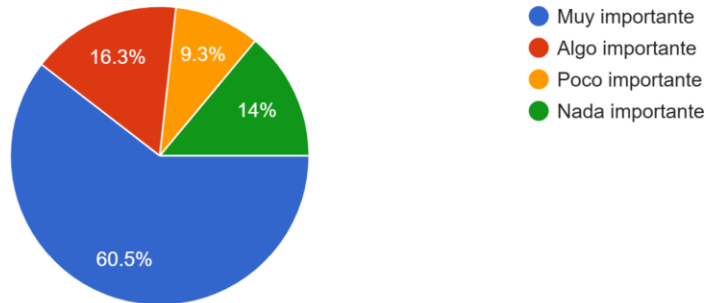
¿Qué tan importante considera que es la colaboración entre el gobierno, la ciudadanía y otros sectores para mejorar la seguridad digital?

43 respuestas



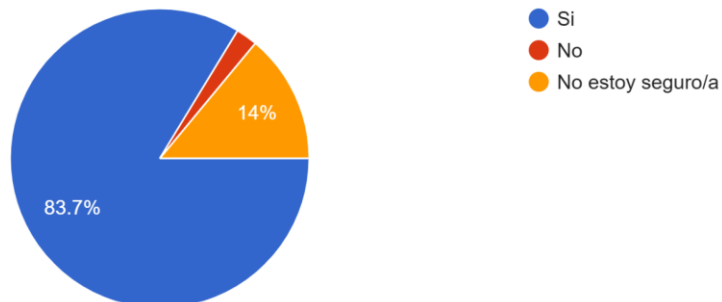
Qué tan importante cree que es el rol de los medios de comunicación en informar sobre seguridad digital?

43 respuestas



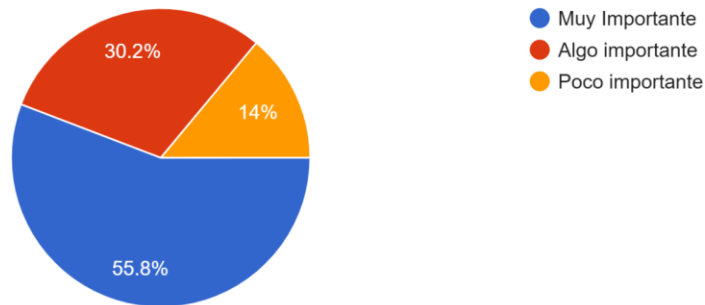
¿Considera necesaria la implementación de políticas públicas en ciberseguridad para proteger a los ciudadanos en general y especialmente a los adultos mayores?

43 respuestas



¿Le parece importante que los policías se ocupen conocer la opinión de los ciudadanos para resolver estos problemas?

43 respuestas



¿Le gustaría compartir algún comentario o sugerencia sobre la necesidad de mejorar la seguridad digital en San Juan?

No

Sin comentarios

Instituciones para adultos mayores en centro de jubilados

Está muy buena las encuestas

Más cursos

Es muy importante prevenir

Prevención en las estafas virtuales

tener especialistas

Ningún comentario positivo

No dio comentarios



Más cursos y charlas

no por ahora!

Importante informar

Que se habiliten cursos

Sería lindo que hayan charlas sobre temas virtuales

Que ayuden muchos a los adultos mayores

Sin comentarios

Sin opinión

Su debería mejor, la policía debería involucrarse con las personas

La gente mayor se tiene que asesorar mejor

Me parece importante trabajarlo desde la empatía ya que no entendemos sobre el tema

Ponerle interés a prevenir

Deberían mejorar en contraseñas personales con escaneos digital así se podría mejorar es una de las formas más segura

Prevención en las estafas

No gracias

Capacitación a los jóvenes

Tienen que bloquear las llamadas de los estafadores

Aplicaciones que eviten estafas

¡No por ahora no!

Los adultos tienen que estar más atentos y listos para la situación



Más información sobre estafas

no por ahora!!

Asesoramiento por parte de la policía

Hacer hincapié en la información a las personas jóvenes y adultas

Anexo VI: Imágenes de las encuestas realizadas









ANEXO VII: Política Pública de implementación inmediata.



"PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DE LA POLICÍA DE SAN JUAN"

TOMO III

**ACTUACIÓN POLICIAL POR DELITOS COMETIDOS CONTRA ADULTOS
MAYORES**

Ley Nacional 27360

Año 2024



Protocolo de Actuación Policial para la Protección de Personas Mayores en Casos de Estafas Virtuales y Otros Delitos.

I. Introducción

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, incorporada a la Constitución Nacional Argentina con jerarquía constitucional, establece la obligación de garantizar los derechos y libertades fundamentales de este grupo etario. El paradigma de la seguridad ciudadana considera el abordaje multidisciplinario e intersectorial, con participación activa de toda la ciudadanía en políticas de seguridad pública. Es por ello que este protocolo, enmarcado en la normativa vigente y diseñado desde la Policía de San Juan, busca implementar procedimientos específicos para proteger a las personas mayores en situaciones de estafas virtuales y otros delitos. Su enfoque está centrado en el respeto, la empatía y la atención preferencial, posicionando a San Juan como pionera en políticas públicas inclusivas y protectoras, dado que el Ministerio de Familia y Promoción Social ha puesto en marcha un plan de contención y asistencia para los adultos mayores.

II. Fundamentos Legales y Principios Rectores

2.1. Fundamentos Legales:

- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Constitución Nacional Argentina (Art. 75 inc. 22).
- Ley 27360 (*Ratificación de la Convención Interamericana de Derechos del Adulto Mayor*).
- Constitución de la Provincia de San Juan.



- Ley Orgánica de la Policía de San Juan (*Ley 328-R*).
- Ley de Personal Policial (*Ley 298-R*).
- Código Penal Argentino y Código Procesal Penal de la Provincia de San Juan.

2.2. Principios Rectores del Protocolo:

1. Promoción y Defensa de Derechos Humanos: Priorizar el respeto y la promoción de los derechos fundamentales de las personas mayores.
2. Valorización de la Persona Mayor: Reconocer su contribución al desarrollo social y su papel en la comunidad.
3. Dignidad y Autonomía: Respetar su independencia y protagonismo en la toma de decisiones.
4. Igualdad y No Discriminación: Garantizar un trato equitativo sin prejuicios ni estigmatizaciones.
5. Buen Trato y Atención Preferencial: Asegurar una interacción respetuosa, cálida y profesional en todos los procedimientos.
6. Protección Judicial Efectiva: Facilitar el acceso a mecanismos judiciales claros y efectivos.
7. Responsabilidad del Estado: Cumplir con las obligaciones de prevenir, sancionar y erradicar los malos tratos y delitos que afecten a las personas mayores.

III. Objetivos del Protocolo

1. General:

Implementar un marco de actuación policial que brinde atención preferencial, proteja y



contenga de manera especial y efectiva a las personas mayores en casos de estafas virtuales y otros delitos, conforme a los principios de la Convención Interamericana.

2. Específicos:

- Diseñar estrategias para la atención inmediata y diferenciada de personas mayores.
- Capacitar al personal policial en técnicas de escucha activa, empatía y manejo profesional de emergencias.
- Impulsar el trabajo interdisciplinario y multisectorial con el Ministerio de Familia y Promoción Social de la Provincia de San Juan y otras áreas de Gobierno.
- Coordinar acciones con instituciones especializadas, como la Escuela de Seguridad de la Universidad Católica de Cuyo y la Dirección de Instrucción y Formación Policial D-6, a los fines de la permanente capacitación.
- Promover la recopilación de datos para evaluar y mejorar las políticas públicas orientadas a la protección de las personas mayores.

IV. Procedimientos Operativos del Protocolo

4.1. Recepción de Emergencias (CISEM):

A) Identificación y Priorización:

- o Clasificar las llamadas relacionadas con personas mayores como de atención prioritaria.



- o Incluir en la tipificación de la carta de llamadas del Centro Integral de Emergencia un color que alerte al operador la necesidad de la atención preferencial.
- o Incluir datos accesorios tendientes a conformar la estadística y determinar patrones sobre la modalidad delictiva que afecta al adulto mayor.
- o Verificar si se trata de una estafa virtual u otro delito, proporcionando orientación en tiempo real.

B) Despacho de Comisiones:

- o Asignar móviles con personal capacitado en atención a personas mayores.
- o Informar al personal desplegado sobre las circunstancias específicas del caso.
- o Utilizar el código “Q” y alfabeto policial para brindar detalles a la patrulla policial, creando conciencia sobre la necesidad de una atención preferencial.

4.2. Actuación en el Lugar de la Emergencia:

A) Intervención Inicial:

- o Identificarse de manera clara y respetuosa.
- o Brindar contención mediante lenguaje de comunicación asertivo.
- o Asegurar el bienestar emocional y físico de la persona mayor.
- o Garantizar un entorno seguro y propicio para el diálogo.



B) Investigación y Documentación:

- o Recabar información detallada de la víctima sobre el incidente.
- o Asegurar que el procedimiento se lleve a cabo de forma no intimidante ni revictimizante.
- o Destacar que el personal policial que arribará al lugar indicado se ocupará de guiar cada paso legal a seguir.

C) Asesoramiento y Acompañamiento:

- o Informar sobre las medidas legales disponibles y los pasos a seguir.
- o Facilitar la comunicación con familiares o redes de apoyo.
- o Recibir in situ la denuncia penal correspondiente en formularios diseñados al efecto.

4.3. Derivación y Seguimiento:

1. Coordinación Institucional:

- o Informar al Ministerio de Familia y Promoción Social, para que evalúe la necesidad de asistencia, abordaje y derivación a otras áreas ministeriales.
- o Derivar casos al Ministerio Público Fiscal y a Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Trabajo y Promoción.



- Colaborar con instituciones comunitarias y judiciales para garantizar la protección integral de la víctima.

2. Monitoreo Posterior:

- Realizar seguimientos periódicos para verificar la seguridad y bienestar de la persona mayor.
- La comisaría jurisdiccional, deberá realizar el seguimiento y apoyo emocional a la persona mayor, a fin de garantizar su seguridad física y su salud psíquica y emocional.

V. Abordaje Interdisciplinario y Articulación Institucional

La implementación del protocolo exige un enfoque colaborativo con:

- Ministerio de Familia y Promoción Social: Coordinación para la asistencia social y legal de las personas mayores.
- Hogares de residencia de adultos mayores: Promoción de espacios seguros y prevención de delitos.
- Centros de jubilados: Capacitación en prevención de estafas y empoderamiento digital.
- Asociaciones civiles y comunitarias: Articulación para la sensibilización y apoyo psicosocial.

Este abordaje refuerza el principio de solidaridad y la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil en la protección integral de las personas mayores.

VI. Capacitación del Personal Policial



Responsables: Dirección de Instrucción y Formación Policial D-6 y Escuela de Seguridad de la Universidad Católica de Cuyo.

Contenidos:

- Derechos humanos de las personas mayores y su marco normativo.
- Técnicas de escucha activa, empatía y manejo de emergencias sensibles.
- Principios y pautas brindadas por la comisión interamericana sobre protección de los derechos humanos de las personas mayores.
- Identificación de estafas virtuales y otros delitos.
- Uso de herramientas tecnológicas para la prevención y resolución de casos (análisis delictual desde el área de inteligencia Criminal).

VII. Evaluación y Mejora del Protocolo

El protocolo será revisado semestralmente para adaptarse a nuevos desafíos y asegurar su eficacia. Se implementará un sistema de indicadores para medir el impacto de las acciones, promoviendo un aprendizaje continuo.

VIII. Conclusión

Este protocolo reafirma el compromiso de la Policía de San Juan con los derechos de las personas mayores, alineándose con los estándares internacionales de derechos humanos. La Policía de San Juan, a través de este protocolo, se posiciona como pionera en la implementación de políticas públicas de seguridad orientadas a la protección de las personas mayores. Al integrar un enfoque interdisciplinario, inclusivo y basado en principios de derechos humanos, junto a la política pública



ya implementada por el Ministerio de Familia y Promoción Social, reafirma el diseño de estrategias innovadoras para enfrentar los desafíos de una sociedad en constante transformación.