



Universidad Católica de Cuyo

Escuela de Seguridad

Prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores en Capital, San Juan, 2021

Directora: Lic. Analía Susana Díaz Carmiellutti

Autora: Lorena Vanesa Pulverenti

2024



"Prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores en Capital, San Juan, 2021".

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUYO

Escuela de Seguridad

Prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores en Capital, San Juan, 2021

Tesis presentada en la Universidad Católica de Cuyo, San Juan, Argentina,
como parte de los requisitos para la obtención del Grado de Licenciado en
Seguridad Ciudadana

Directora de Tesis: **Lic. Analía Susana Díaz Carmiellutti**

San Juan, Argentina 2024



"Prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores en Capital, San Juan, 2021".

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

Prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores en Capital, San Juan, 2021

Director de Tesis:

Lic. Analía Susana Díaz Carmiellutti

Autora:

Lorena Vanesa Pulverenti

DNI: 30.242.650

Fecha:

Calificación:

San Juan, Argentina 2024



RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo conocer las características y manejo de la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la provincia de San Juan en el año 2021. La muestra está compuesta por treinta y cuatro (34) efectivos policiales, distribuidos en el área Sección Defraudaciones y Estafas; al Servicio Técnico Informático, a la División Apoyo y Análisis Tecnológico; Sección Ciberdelito y al personal policial de la Secretaría General. La metodología aplicada es de tipo descriptivo, con un enfoque mixto: cualitativo-cuantitativo. Los instrumentos utilizados son la encuesta y la entrevista. Se concluye que las fuerzas policiales deben adaptarse a este entorno delictivo en constante evolución, a fin de proteger eficazmente a nuestras sociedades en el ciberespacio. Es necesario avanzar en los ámbitos de la prevención, la legislación, creación y cumplimiento de leyes y el enjuiciamiento penal. Instruir y concienciar a la población mayor es esencial para combatir este tipo de delitos. Se sugiere como propuesta de mejora la implementación de un taller de información y/o actualización para crear conciencia y educación de los adultos mayores para prevenirlos sobre los riesgos y consecuencias de la ciberdelincuencia.



ABSTRACT

The objective of this thesis is to know the characteristics and management of Cybercrime against Older Adults in the province of San Juan in the year 2021. The sample is composed of thirty-four (34) police officers, distributed in the Fraud and Scams Section area; to the Computer Technical Service, to the Technology Support and Analysis Division; Cybercrime Section. And, to the police personnel of the General Secretariat. The methodology applied is descriptive, with a mixed approach: qualitative-quantitative. The instruments used are the survey and the interview. It is concluded that police forces must adapt to this ever-evolving criminal environment, in order to effectively protect our societies in cyberspace. Progress is needed in the areas of prevention, legislation, law-making and enforcement, and criminal prosecution. Educating and raising awareness among the elderly population is essential to combat this type of crime.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, que me permite acceder a mi título de grado, a mis padres, por su amor incondicional y sacrificio, gracias a ello me han permitido alcanzar mis metas y soñar en grande, su apoyo y confianza han sido fundamentales en mi camino; a mi hermano y amigos por su apoyo y aliento en momentos de duda y desánimo; a mi pareja, mi compañero de vida: por su paciencia, comprensión y motivación para poder superarme día a día en todos los ámbitos, lo cual ha sido fundamental para que hoy pueda culminar esta etapa de mi vida.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica de Cuyo, Escuela de Seguridad, por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación y contribuir al avance del conocimiento en la prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores; esta prestigiosa institución ha sido un medio académico estimulante y enriquecedor, que me ha permitido crecer intelectual y profesionalmente; a los profesores por haberme guiado, apoyado en mi formación, por su dedicación sabiduría y paciencia, a mi directora de tesis, por su orientación experta y dedicación durante este proceso de investigación.



TABLA DE CONTENIDOS

1.- INTRODUCCIÓN	9
2.- PLANTEO DEL PROBLEMA	10
2.1.-PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	10
3. OBJETIVOS	11
3.1.- OBJETIVO GENERAL	11
3.2.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4.- JUSTIFICACIÓN.....	12
5.- MARCO TEÓRICO	13
5.1.- PARADIGMA DE LA SEGURIDAD CIUDADANA	13
5.1.1.- <i>Seguridad Pública y Ciudadana</i>	15
5.1.2.- <i>La inseguridad</i>	16
5.2.-POLICÍA Y DELITO	17
5.2.1.- <i>Delito Urbano</i>	19
5.3.- ADULTOS MAYORES. GENERACIONES EN LA ERA DIGITAL	20
5.3.1 <i>Adultos mayores: conceptualización</i>	20
5.3.2.- <i>Generaciones adultas en la era digital: contextualización</i>	21
5.3.3.- <i>Generación Baby Boomers</i>	23
5.4.- CIBERDELINCUENCIA CONTRA ADULTOS MAYORES.....	26
5.4.1.- <i>Otras estafas virtuales</i>	26
5.5.- VULNERABILIDAD	29
5.5.1.- <i>Derechos de los adultos mayores</i>	31
5.6.-SITUACIÓN DE ADULTOS MAYORES EN ARGENTINA.....	32
5.6.1.- <i>Accionar: denuncia</i>	33
5.7.-ADULTO MAYOR Y LA TECNOLOGÍA	34
5.7.1.- <i>Relevamiento a entidades bancarias (comparación 2021- 2022)</i>	37
5.7.2.- <i>Medidas de prevención ante la ciberdelincuencia en adultos mayores</i>	37
6.- MARCO METODOLÓGICO	39
6.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
6.1.1. <i>Investigación descriptiva</i>	39
6.2.-LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
6.2.1 <i>Enfoque cualitativo</i>	39
6.2.2 <i>Enfoque cuantitativo</i>	40
6.3. MUESTRA	40
6.4.- HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
6.4.1 <i>Entrevistas no estructuradas</i>	40
6.4.2 <i>Encuestas</i>	41
7.- ANÁLISIS DE DATOS	42
7.1. ANÁLISIS CUALITATIVO.....	42
7.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO	44



8.- CONCLUSIONES.....	51
9.- PROPUESTA DE MEJORA	54
10.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXO I	60
.....	61
ANEXO II	62



1.- Introducción

En la ciudad de San Juan, como en otros lugares del país, el engaño continúa, pero en los últimos años se ha extendido, desde una manera directa o telefónica, a través de canales online, el clásico “cuento del tío digital”.

Anteriormente, los delincuentes utilizaban distintos argumentos para defraudar a usuarios o consumidores desprevenidos y en la mayoría de los casos quedarse con su dinero.

La pandemia aceleró más la tendencia de la ciberdelincuencia porque la gente pasaba más tiempo en internet o a través de llamados telefónicos, permitiendo la sofisticación de los artilugios de las bandas organizadas. Dentro de los ciberdelitos también se encuentran los delitos informáticos como puede ser la suplantación de la identidad, el acoso o la estafa.

Nadie está exento de ser víctima de un engaño, todos somos vulnerables, sobre todo el grupo etario de los Adultos Mayores; el delincuente recaba todo tipo de datos, el perfil de cada uno de ellos para luego engañarlos con temas referentes a la jubilación, pensión o algún beneficio e incluso hasta pedir dinero por algún familiar que está enfermo o secuestrado, cuyos hechos aumentaron a grandes cifras.



2.- Planteo del Problema

Ante lo planteado surge el siguiente interrogante como problema de investigación

¿Cuáles son las características y manejo de la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores de San Juan, 2021?

2.1.-Preguntas de Investigación

- ¿Qué se entiende por ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021?
- ¿Cómo se detecta la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021?
- ¿Cuáles son las medidas de prevención que se adoptan ante los hechos delictivos de Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021?



3. Objetivos

3.1.- Objetivo General

Conocer las características y manejo de la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores de San Juan, 2021.

3.2.-Objetivos Específicos

- Analizar sobre la ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021.
- Identificar cómo la Policía opera con la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021.
- Determinar las medidas de prevención que se adoptan ante los hechos delictivos de la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021.



4.- Justificación

La ciberdelincuencia es un acto que infringe la Ley y que se comete usando las tecnologías de la información y la comunicación para atacar las redes, sistemas, datos, sitios web; este tipo de hechos está a la orden del día, se encuentra presente ya casi en todas las actividades diarias y ha avanzado en la sociedad. Los ciberdelincuentes atacan a personas, empresas, entidades de distintos gobiernos con diferentes objetivos: destruir o dañar sus sistemas informáticos y conexiones normalmente para realizar un uso fraudulento de esos medios tecnológicos y acceder a datos personales o confidenciales, incluso realizar una estafa económica de esta forma se lleva a cabo delitos comunes a través de estos medios para atacar a las personas directamente y para cometer una multitud de delitos desde el espacio virtual, el cual no tiene fronteras.

La labor de la investigación de los delitos de ciberdelincuencia serán claves para aportar pruebas que ayuden a las autoridades a acreditar que se ha infringido las normas a través de medios tecnológicos y para el juzgamiento del delito, también se llevará a cabo la prevención de los mismos, sobre todo en las personas más vulnerables de la sociedad, como lo son los Adultos Mayores, quienes carecen de un entorno familiar con quien compartir o por condiciones físicas, que los limitan a no estar empapadas con la tecnología, que si bien les aporta beneficios como medio de interacción social, cultural, entretenimiento, entre otros; creando un vínculo de confianza o seguridad con la utilización de la tecnología; los lleva a caer en esta red delictiva, que luego de ser engañados con fines económicos o fraude, también les afecta psicológicamente ya que tienden a recibir de manera positiva las propuestas de otros siendo más crédulos; cuyas vivencias los lleva a tener miedo o la autopercepción de incapacidad; además a cuestionarse el momento en el que les creyeron, lo que habla del impacto traumático que ocasionó el evento. Por tal motivo y teniendo en cuenta la falta de apoyo social que presenta esta parte de la sociedad, es necesario crear hábitos digitales y consejos, con el propósito de prevenir esta problemática. Asimismo, dar a conocer todos los tipos de ciberdelincuencia, el modus operandi de cada uno de ellos y de qué manera podemos proceder en la Ciudad de San Juan.



5.- Marco Teórico

5.1.- Paradigma de la Seguridad Ciudadana

El concepto de seguridad se relaciona con la reducción de la incertidumbre, la desprotección, la inseguridad y las amenazas. Sin embargo, es debido a que atenta contra las certezas, es cambiante y está históricamente determinado.

A pesar de que en algunos países europeos se han logrado buenos niveles de bienestar y protección para todos los ciudadanos, los índices de inseguridad son inusualmente altos. Esto demuestra que la demanda de seguridad es cambiante y no estática, lo que hace que la seguridad sea un tema de análisis para las ciencias sociales. La preocupación por la seguridad contemporánea tiende a avasallar valores otros deseables como la igualdad entre los ciudadanos, la libertad, la cooperación y la protección mutua entre los miembros de una comunidad.

Es importante definir el concepto de seguridad y sus elementos específicos para poder establecer límites en cuanto a lo que se puede y no se puede hacer en el área de la seguridad. La idea de una seguridad democrática establece un límite respecto a lo que se puede hacer para obtener seguridad. Esto significa que para obtener seguridad no se puede "pagar cualquier precio". Hay derechos que no pueden ser vulnerados en nombre de la seguridad, aunque sea común reconocer reclamos de seguridad en los que se pide renunciar a derechos fundamentales, como el derecho a la vida.

La seguridad humana se refiere a la protección integral del ser humano, incluyendo su desarrollo pleno y el acceso equitativo a condiciones de paz social, equidad y solidaridad. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) entiende que la seguridad humana contiene dos aspectos fundamentales: seguridad frente a las amenazas crónicas como las enfermedades, el hambre, la represión y protección frente a alteraciones súbitas de la vida cotidiana en la vida doméstica, el trabajo o la comunidad.

La seguridad humana busca reducir la incertidumbre a nivel individual y colectivo en el contexto de la sociedad actual, signada por los cambios acelerados, la desarticulación de las protecciones civiles y sociales generalizadas y la presencia estructural del riesgo.

La seguridad pública se plantea que en un contexto democrático es, según Saín “la situación política y social en la que las personas tienen legal y efectivamente garantizado el



goce pleno de sus derechos considerados estos no solamente como principios o garantías formales, sino también prácticas sociales a defender y a ser protegidos en su vida, su libertad, su integridad y bienestar personal, su honor, su propiedad, su igualdad de oportunidades y su efectiva participación en la organización política, económica y social, así como en su igualdad ante la ley y su independencia ante los poderes del Estado, y a obtener el pleno resguardo de la totalidad de los derechos y garantías emanadas del Estado de derecho”¹

La definición de Saín es amplia, pero el propio autor vuelve más específica esa noción al referirse a los sistemas de seguridad pública. Considera que los sistemas de seguridad pública están conformados por las fuerzas de seguridad, las administraciones de justicia penal y los sistemas penitenciarios (Saín, 2008)². De modo que entonces la seguridad pública es la abocada a la prevención y persecución de determinados delitos, la reducción de ciertas formas de violencia, así como la protección de los bienes y la integridad física de los ciudadanos.

La seguridad pública y seguridad ciudadana son utilizadas indistintamente, pueden diferenciarse en cuanto al eje en que cada una se ubica. La seguridad pública se vincula con las acciones públicas –normativas, intervenciones, desarrollos institucionales – orientadas a producir niveles aceptables de convivencia, a la persecución de los delitos, la reducción de distintas formas de violencia y la protección de los bienes y la integridad física de los ciudadanos.

Sin embargo, la seguridad ciudadana es un concepto que supera la idea de seguridad ligada al mantenimiento del orden público por parte de los poderes estatales. La supera y reemplaza por una idea de seguridad entendida como derecho inherente a la ciudadanía misma. La seguridad, en este sentido, no es tanto una función a cumplir por los poderes públicos y un bien a brindar por las instituciones estatales, sino un derecho ciudadano sin cuyo cumplimiento la ciudadanía no está cumplida. Pero, al mismo tiempo en tanto derecho exigible al Estado, se constituye en una obligación ciudadana, no solo en lo atinente al cumplimiento de las leyes, sino también respecto de su participación protagónica en la cuestión. Esta noción de seguridad ciudadana implica una reubicación en el ciudadano en

¹ Saín, Marcelo (2002). *Seguridad, democracia y reforma del sistema policial en la Argentina*.

² Saín, Marcelo Fabián (2002). *doctor en Ciencias Sociales (Unicamp, Brasil), profesor e investigador de la Universidad Nacional de Quilmes (Argentina) e interventor de la Policía de Seguridad Aeroportuaria de Argentina*



tanto ser comunitario que no solo demanda seguridad, sino también provee sus capacidades, disposiciones y propuestas para lograrla. Se habla de una "ciudadanización" de la seguridad, planteando que este proceso demanda nuevas instancias participativas y de expresión de la sociedad civil como instancias complementarias de la labor estatal.

Para esto, es fundamental la participación mancomunada de distintas organizaciones no gubernamentales, fuerzas de seguridad, instituciones educativas y toda organización interesada en generar una mejora en la seguridad pública, entendiendo que la única manera de enfrentar esta conflictividad, es de una manera multiagencial, preservando y garantizando un nivel de seguridad óptimo para las personas. Sin dudas la incorporación de los delitos informáticos al sistema jurídico argentino constituye un avance significativo a la lucha contra el ciberdelito. Los instrumentos internacionales han sido de gran importancia a la hora de su determinación, sin embargo, es necesario reflexionar sobre la naturaleza de este tipo de delitos, la determinación de vacíos o incorrecciones técnicas en su composición si las hubiere a efectos de cumplir satisfactoriamente con los fines perseguidos, esto es, proteger a los menores de edad, sin restringir libertades y garantías constitucionales.

Es necesario realizar una distinción importante en cuanto a delito informático e incidente informático dañino. Si bien ambos tipos de daños tienen lugar en la web, al referirse a incidentes informáticos dañinos, se intenta delimitar el ámbito de manifestación de lesivos que, sin estar tipificados por el ordenamiento jurídico argentino, perjudican derechos o intereses no reprobados por el ordenamiento jurídico.

Con la aparición de disciplinas como la informática y expansión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), el valor de la información como bien intangible adquirió una nueva importancia. Sin embargo, esto implica el surgimiento de una serie de conflictos y desafíos teóricos y prácticos a superar.

5.1.1.-Seguridad Pública y Ciudadana

Según la definición de Marcelo Saín en su libro "Seguridad, democracia y reforma del sistema policial en la Argentina", la seguridad pública en un contexto democrático es "la situación política y social en la que los individuos han garantizado legal y efectivamente el pleno goce de sus derechos, considerados no sólo como principios o garantías formales, sino también como prácticas sociales, a defender y ser protegidos en su vida, la libertad, la integridad y el bienestar personal, su honor, su propiedad, su igualdad de oportunidades y su



participación efectiva en la organización política, económica y social, así como su igualdad ante la Ley y su independencia de los poderes del Estado, y obtener la plena protección de todos los derechos y garantías que emanan del estado de derecho". La seguridad pública engloba las competencias de las instituciones públicas orientadas a garantizar determinadas condiciones de convivencia, de acuerdo con un marco normativo que funciona como organizador y límite de dichas competencias. Incluye la prevención y el enjuiciamiento de ciertos delitos, la reducción de ciertas formas de violencia, así como la protección de la propiedad y la integridad física de los ciudadanos.

La seguridad ciudadana se refiere a un campo más amplio para la producción de seguridad, en el que los ciudadanos son parte tanto de la definición como de la intervención en cuanto a marcos de convivencia, la reducción de ciertos delitos y niveles de violencia percibidos como una amenaza para la vida de las personas y las comunidades. Es un concepto que prioriza la prevención y persecución de ciertos delitos, la reducción de diferentes formas de violencia y la protección de la integridad física de los ciudadanos, así como de sus bienes. Enfatiza la idea de ciudadanía como un factor clave en la seguridad, entendiendo que tanto los derechos como las obligaciones en términos de seguridad involucran a los ciudadanos como protagonistas. Implica involucrar activamente a los actores no estatales en la producción de seguridad, especialmente en sus áreas locales.

5.1.2.-La inseguridad

La inseguridad se refiere a la sensación de miedo o falta de seguridad que experimentan las personas en relación con el crimen u otras amenazas. A menudo se le conoce como "miedo al crimen" y se puede medir a través de encuestas y otras formas de investigación. La inseguridad puede ser objetiva, basada en las tasas de criminalidad e incidentes reales, y subjetiva, basada en percepciones y experiencias individuales. Es un tema complejo que requiere la atención de los responsables políticos y los investigadores a fin de desarrollar estrategias efectivas para abordarlo.

La inseguridad objetiva se refiere a la ocurrencia real de delitos que han sido denunciados y registrados en las estadísticas oficiales. Se basa en el número de delitos que se han denunciado y registrado, y no tiene en cuenta los delitos que no se han denunciado o registrado. Es una de las dos dimensiones de la seguridad, la otra es la inseguridad subjetiva,



que se refiere al miedo al crimen o la sensación de inseguridad que los individuos pueden experimentar independientemente de la ocurrencia real de los delitos.

La inseguridad subjetiva se refiere al miedo o la percepción de inseguridad que los individuos pueden experimentar, independientemente del nivel real de delincuencia o riesgo de victimización en su entorno. Es un sentimiento subjetivo que puede ser influenciado por una variedad de factores, como las experiencias personales, la cobertura de los medios y las normas sociales. A menudo se mide a través de encuestas y otras formas de investigación que tienen como objetivo comprender las percepciones de las personas sobre la seguridad.

5.2.-Policía y delito

La problemática de la policía y el delito en Argentina, destaca la falta de estrategias preventivas y la prevalencia del uso de la fuerza como método predominante de intervención policial. Esto ha llevado a la creación de un sistema penal subterráneo y a la desconfianza de la comunidad hacia la policía y el poder político local. Además, se destaca la falta de unidades especializadas en la investigación de la criminalidad organizada y la necesidad de una reformulación de la estructura de personal y carrera policial. Se propone la implementación de nuevas estrategias de intervención policial preventiva y conjuntiva, la conformación de una estructura policial dedicada a la producción de inteligencia criminal y la elaboración de un informe público sobre la situación delictiva en cada jurisdicción policial. También se sugiere la creación de un sistema de policía comunitaria y la formulación de un cuerpo doctrinal de inteligencia criminal, construir verdaderas policías ciudadanas, direccionando y reforzando la labor policial destinada a la prevención o conjuración temprana de delitos, así como al desarrollo de una eficiente investigación criminal de aquellos ilícitos ya cometidos. La labor policial debe estar centralmente orientada al tratamiento y la resolución de aquellos incidentes o eventos criminales que, en su conjunto, constituyen grupos de "problemas delictivos" cuya emergencia y desarrollo vulneran la situación de seguridad pública. Además, se propone la implementación de políticas y medidas que tiendan a erradicar la violencia innecesaria y la subcultura policial que la avala, así como la conformación de un verdadero sistema penal subterráneo. En resumen, la estrategia propuesta es modernizar y reorganizar el sistema policial para que esté



mejor equipado para prevenir y combatir el delito, y erradicar la violencia innecesaria y la corrupción policial.

Si no cambia el modelo mental de nuestros líderes y no se comienza a advertir que es imposible resolver un problema desde la misma lógica desde la cual el problema se ha generado, será tal vez nuestro destino seguir asistiendo al incremento de la inseguridad hasta niveles de metástasis social. En el cuadro a continuación, se observa la notable deferencia entre el Modelo Tradicional y el de Seguridad Ciudadana.

POLICÍA TRADICIONAL	MODELO SEGURIDAD CIUDADANA
Reactiva	Proactiva
Centraliza	Descentralizada
Perfil militarista	Perfil civil: profesional de la disfunción
Respuesta unificada	Respuesta múltiple
Basada en números	Basada en conceptos
Trabajando por la comunicad	Trabajando con la comunidad
Aislada del poder civil	Integrada al poder civil
Provedora de respuestas	Articuladora de respuestas
Orientada a la acción posdelictual	Orientada a la prevención
Los jefes deciden	Los policías deciden
Actuación reglada	Actuación discrecional con código ético
Guiada por tareas	Guida por obtención de resultados
Organización jerárquica / vertical	Organización heterárquica / chata o en red
Modelo de liderazgo: mando, autoridad, poder	Modelo de liderazgo: ejemplo, estímulo, facilitación
Exclusiva: ellos y nosotros	Inclusive: todos (aun los que no nos gustan)

Estar protegido en el mundo contemporáneo no se trata solo de la ausencia de inseguridades, sino también de la búsqueda de protecciones y valores. La inseguridad moderna no es la falta de protecciones sino más bien lo contrario, donde la búsqueda de protecciones y valores genera inseguridad. Explorar la relación entre protección e inseguridad en la sociedad contemporánea y reflexionar sobre la configuración de esta relación ambigua. Se propone que la revalorización del trabajo y el apoyo del Estado pueden ayudar a reducir el riesgo y minimizar la inseguridad en la sociedad.



Una estrategia teórico-metodológica utilizada para realizar entrevistas en profundidad a vecinos mayores de 75 años en dos barrios de clase media de la Ciudad de Buenos Aires, con el objetivo de comprender su percepción sobre el espacio público y la seguridad. A pesar de la imagen que los medios de comunicación transmiten sobre la vulnerabilidad de los adultos mayores ante el delito, las entrevistas revelan un bajo índice de victimización en este grupo en comparación con otros grupos etarios. Sin embargo, los adultos mayores manifiestan un alto grado de temor en relación a la probabilidad de resultar víctimas de un delito, lo que contribuye a generar una percepción del espacio público como un territorio no sujeto a regulación que garantice previsibilidades en su uso. Además, la percepción de barreras de accesibilidad en el espacio público se agudiza ante el registro de la propia fragilidad física creciente.³ Es necesario desarmar los anudamientos entre la identificación de los sujetos con el discurso de la inseguridad y las consecuentes campañas de ley y orden.

5.2.1.- Delito Urbano

El Dr. Mariano Ciafardini realiza un estudio en profundidad sobre las causas que promueven y mantienen la estructura del delito urbano en Latinoamérica, en "Delito urbano en la Argentina. Las verdaderas causas y las acciones posibles" con un enfoque socioeconómico y político. Se plantea una evolución histórica de las principales escuelas criminológicas hasta llegar a la actualidad del debate con la criminología crítica. Hay una descripción de las causas y factores que hacen que el delito urbano crezca en Argentina, y se propone el Plan Nacional de Prevención del Delito como una salida democrática ante la dictadura de la marginalidad. El autor señala la necesidad de una solución integral, participativa, democrática y sobre todo política, para abordar el problema del delito urbano en Latinoamérica. Según Sarobe, Ezequiel, Ciafardini destaca la teoría foucaultiana para señalar la vigencia de este tipo de escuelas en el debate actual, para terminar con el delito.

El crimen urbano se refiere a actividades delictivas que ocurren en áreas urbanas, típicamente en grandes ciudades. Puede incluir una amplia gama de delitos, como robo, asalto, tráfico de drogas y homicidio. La delincuencia urbana a menudo se asocia con la pobreza, la desigualdad social y la falta de acceso a recursos y oportunidades. Es un tema

³ <https://doi.org/10.4000/pontourbe.1910>



complejo que requiere un enfoque integral para abordar sus causas subyacentes y prevenir su ocurrencia.

5.3.- Adultos mayores. Generaciones en la era digital

5.3.1 Adultos mayores: conceptualización

1.- Tercera edad

La tercera edad nos referimos a personas mayores o ancianas en un amplio rango de edad, comprendiendo diferentes generaciones. La vejez es un proceso fisiológico de todo ser humano, donde se producen cambios físicos, así como psicológicos y sociales. Y como tal la vejez atraviesa toda una serie de fases: las etapas de la tercera edad.

Entre los 55 y los 65 años; el cuerpo humano comienza a experimentar cambios que lo aproximan a la vejez. Estos cambios no siempre se padecen de la misma manera, pero se pueden destacar tres aspectos que comienzan a surtir efecto en estas edades. Por ejemplo, en el caso de las mujeres, la menopausia suele aparecer entrada en la década de los 50. Luego, tanto hombres como mujeres sufren cambios en su aspecto físico como consecuencia del envejecimiento. Y, por último, el insomnio creciente es otra de las características de esta etapa.

2. Cuarta edad

Con el aumento de la expectativa de vida ahora hablamos de una cuarta edad para referirnos a las personas ancianas.

Los mismos cálculos estiman que para el 2050 la esperanza de vida llegue a unos 77 años de media mundial. Sin embargo, en países con mayor desarrollo la cifra podría estar cercana a los 85 años. Esto, sumado a la disminución de la tasa de natalidad que se viene experimentando, da indicios de que cada vez nos convertimos en una sociedad mucho más longeva. El concepto de la cuarta edad está motivado por el aumento de la expectativa de vida en el mundo. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el continente americano las personas viven 5 años más que el promedio mundial, alcanzando los 75 de edad. Este nuevo segmento poblacional nace a partir de los cambios en la expectativa de vida. Por ello, hoy se hace necesario hablar de la tercera y la cuarta edad como dos grupos diferentes.



Esta nueva vejez se comprende entre los 75 y 90 años, población que se estima ascienda, según información recopilada en algunos estudios, a unas 434 millones de personas en el mundo para el año 2050.

Con la aparición de esta nueva etapa es normal que los demás ciclos evolutivos también se prolonguen. Es por esto que podemos observar en nuestro entorno cómo la adolescencia se ha postergado y la madurez se ha retrasado; se hacen realidad los estereotipos más cruentos de la vejez, como la dependencia, la discapacidad y la morbilidad.

5.3.2.- Generaciones adultas en la era digital: contextualización

Dentro de ese contexto surgen las humanidades digitales relacionado con cuestiones del mundo digital, se hace dramáticamente visible la necesidad de que la información sobre este objeto llegue a los órganos y grupos institucionales de decisión y de evaluación, a fin de que estén mejor preparados para procesar las nuevas situaciones que se irán reiterando de modo creciente en estos próximos años. Caso contrario, el camino que lleva directo al escepticismo tiene un nombre muy conocido, y es brecha tecnológica.⁴

Los smartphones y su acceso *on-the-go*⁵ han introducido el internet sin límites, lo que permite a los consumidores de todo tipo conectarse, sin importar su estado o ubicación. En la última década, el teléfono inteligente ha ganado popularidad y se ha convertido en la pantalla predeterminada para navegar y comprar. Es cada vez más habitual, encontrar a personas de más de 60 años que son consumidores de la banca móvil o de servicios *on demand*, que son establecidas por organismos e instituciones por lo tanto se deben conectar sin estar, muchos, preparados para utilizarla.

Es fundamental conocer las características básicas de estas generaciones para poder entenderlas:

Generación Silenciosa: Nacidos entre 1925 y 1944.

El nombre originalmente se aplicó a las personas nacidas en Norteamérica. Europa Occidental, Australia y Sudamérica. Esta generación vivió una época muy difícil: la Gran Depresión en Estados Unidos, que afectó a las economías mundiales, el auge del nazismo y

⁴ FUNES, Leonardo / CONICET-Universidad de Buenos Aires - Presidente de la Asociación Argentina de Humanidades Digitales (AAHD)

⁵ Google crea un modo para su plataforma de videoconferencias, Google Meet, denominado On-the-Go.



la Segunda Guerra Mundial. Es la revista TIME, la que denomina a esta generación como Silenciosa en 1951.

Características principales

- Valoran el trabajo en equipo y el sacrificio para alcanzar sus metas.
- Por encima de todo quieren estar en contacto con sus seres queridos.
- El aislamiento y la soledad son dos de sus grandes problemas.
- Los deterioros de salud influyen en sus estilos de vida.

En el entorno digital

1. En el último año, el uso de teléfonos inteligentes entre los mayores de 75 años casi se ha duplicado, del 8% al 15% según los últimos datos de Ofcom⁶.
2. Según Scarborough Research⁷, el 15% usa Internet de manera regular.
3. Son muy vulnerables a estafas online.
4. No tienen interiorizado los aspectos relacionados con la privacidad y el compartir datos en internet.
5. Los familiares más jóvenes tienen mucho poder e influencia en la mayoría de las decisiones digitales de esta generación.

Se comunican a través de los dispositivos que permiten la interacción por voz son muy útiles para esta generación. Un ejemplo representativo es la app para Amazon Echo, Alexa, que traduce fragmentos de voz en texto y los entrega a contactos previamente especificados. Consumen contenido, la mayoría de esta generación a través de la televisión.

Según Scarborough Research:

- Un 10% está suscrito a servicios de televisión por cable.
- Un 56% lee periódicos (tanto en versiones impresas como en digital).
- Un 63% es propietario de una televisión en alta definición.

Es importante que, aunque comienzan a hacer uso de Internet, según este mismo estudio de Ofcom, el 54% de los mayores de 75 años no pudo identificar los enlaces

⁶ **Ofcom**, es la autoridad reguladora y de competencia aprobada por el gobierno para las industrias de radiodifusión, telecomunicaciones y correos del Reino Unido.

⁷ es un líder mundial en medición, datos y análisis de audiencias, que está dando forma al futuro de los medios. Al medir el comportamiento en todos los canales y plataformas para descubrir qué es lo que le gusta a la audiencia, brindamos a nuestros clientes información confiable que impulsa la acción. <https://www.nielsen.com/about-us/about/>



patrocinados en los resultados de búsqueda, mientras que el 72% desconocía la publicidad personalizada online. Según el MIT⁸, una comunidad de retiro de Carlsbad by the Sea, cerca de San Diego, ha estado probando la tecnología de asistente personal en sus hogares desde finales de febrero de 2017. La mayoría de las personas tienen más de 80 años, usan andadores y algunos tienen impedimentos visuales y / o auditivos. Utilizan el asistente virtual de Amazon de maneras sencillas: para configurar alarmas, transmitir música, escuchar audiolibros y consultar noticias, los resultados deportivos y el tiempo. El caso de Jim Bates, es representativo, un hombre de 79 años que tiene temblores en las manos, y al que le resulta mucho más rápido y fácil buscar en la web a través de Alexa que escribir consultas en su ordenador portátil o teléfono inteligente.

Esta generación de adultos no está habituada al comercio electrónico y además, como se ha comentado, son muy susceptibles de ser víctimas de engaños y estafas a través de internet. Según Nielsen, a la hora de tomar decisiones confían más en las recomendaciones de personas que conocen (79%), seguido de los sitios webs oficiales de las marcas (50%).

Prefieren la compra en establecimientos, y los hijos tienen gran poder de influencia en sus decisiones de compra. Están muy preocupados por su salud y por el deterioro cognitivo asociado a la edad.

5.3.3.- Generación Baby Boomers

Los Baby Boomers son los nacidos entre 1945 y 1964. Es un término usado para describir a las personas que nacieron durante el *baby boom*, que sucedió en algunos países Anglosajones, en el período contemporáneo y posterior a la Segunda Guerra Mundial. Los Boomers a menudo se asocian con el movimiento por los derechos civiles, la causa feminista en la década de 1970, los derechos de los homosexuales, los discapacitados, así como el derecho a la intimidad.

Características principales

- Dominan el mercado con 2,3 billones de dólares en poder adquisitivo.
- Cargan con la lacra de los estereotipos *seniors* alejados y ajenos a todo lo digital, y que poco o nada se acercan a la realidad de este perfil generacional.
- Su lema es: “Los 70 son los nuevos 50 y los 50 los nuevos 30”.

⁸ Instituto Tecnológico de Massachusetts <https://www.mit.edu/>



- Su salud es una prioridad, quieren permanecer en activo y sentirse jóvenes e integrados.

En el entorno digital

1. Su red social preferida es Facebook.
2. Instagram comienza a popularizarse entre esta generación, aunque no llega aún a los números de Facebook.
3. Muchos trendsetters, sobre todo actores, actrices y personalidades de los medios de comunicación están liderando en movimiento 'boomer' en Instagram.
4. Quieren mantener la mente activa para luchar contra enfermedades como la demencia o el Alzheimer, por lo que consumen apps móviles orientadas a este objetivo.
5. Como inmigrantes digitales necesitan más tiempo para interiorizar la dinámica digital, pero no por ello hay que utilizar una comunicación condescendiente.

El 91% de los *boomers* usa una o más redes sociales. Y más de un tercio de los estadounidenses mayores de 65 años usan las redes sociales, según Pew Research⁹. Los europeos están un poco por detrás, pero las tendencias son similares. El uso de Internet entre los adultos mayores está creciendo, usan estas herramientas para cerrar la brecha entre ellos y sus seres queridos que viven lejos y como una forma de reconectarse con amigos de la juventud y la infancia.

Surgen redes sociales especialmente orientadas a esta generación de mayores de 50 años, en especial con el objetivo de acercar más a las personas, evitar la soledad y fomentar la búsqueda de experiencias significativas para aquellos que no tienen hijos o que éstos ya han abandonado el hogar. Entre las más destacadas, se encuentra **Stich**, una especie de Tinder para adultos, donde no sólo se busca encontrar pareja, sino también compañía para viajes o actividades en grupo.

Según los últimos estudios, los Baby Boomers son más propensos a interactuar con encuestas o cuestionarios que otras generaciones. También son más propensos a visitar la web de una compañía tras descubrirla en redes sociales. Los Baby Boomers tienen un 19% más de probabilidades de compartir contenido en comparación con cualquier otra

⁹ El Pew Research Center es un centro de investigación independiente que informa al público sobre los problemas, las actitudes y las tendencias que configuran el mundo. <https://www.pewresearch.org/>



generación, y están más predispuestos a compartir contenido de tipo político en redes sociales. Las explicaciones para el aumento del uso de la tecnología y las redes sociales entre los Baby Boomers, son entre otras, el avance del uso del teléfono inteligente y los niños y nietos que presentan a los padres y abuelos a las redes sociales e Internet.

Aunque el uso de las redes sociales aumentó en todas las generaciones en el último año, ningún grupo demográfico ha sido testigo de tantos nuevos miembros en línea como la generación Baby Boomer, cuya presencia en las plataformas sociales se ha duplicado del 24% en 2016 al 48% este año. Aproximadamente el 60% de los baby boomers pasan tiempo leyendo blogs, tik-tok y artículos en línea como fuente de información, y alrededor del 70% disfruta viendo videos sobre productos y servicios, según el último estudio de DMN3 Institute. En lugar de hacerse selfies o dar información considerada como personal, estos usuarios disfrutaban compartiendo en sus redes sociales artículos, fotos y videos relacionados con sus intereses, y lo hacen con bastante frecuencia. Con esto en mente, las marcas deben de intentar mantener un contenido y presencia online, con noticias relevantes para cada target.

Los Baby Boomers compran online con la misma frecuencia que los Millennials según el último estudio de KPMG, pero lo que de verdad es relevante es que gastan más por cada transacción, a diferencia de otras generaciones. Esta generación valora enormemente la conveniencia y aprecian la variedad y la accesibilidad que ofrecen las compras online. Sin embargo, según Temando¹⁰, el 85% de los baby boomers admite abandonar sus carritos de compra debido a razones relacionadas con el envío: el 68% debido al alto precio de los gastos de envío y el 51% hicieron lo proceso de compra.

Aunque les gusta sentirse integrados y formar parte de los estilos de vida y hábitos de las generaciones más jóvenes, también les gusta que las empresas les ofrezcan soluciones para sus necesidades concretas y únicas.

¹⁰ *Es una empresa de tecnología global que se especializa en la producción de soluciones de cumplimiento para los sectores minoristas y de logística. La empresa existe para conectar los recursos logísticos del mundo en una única plataforma inteligente*



5.4.- Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores

El estudio de la ciberdelincuencia contra Adultos Mayores y su repercusión; ha buscado comprenderse desde distintas teorías.

No obstante, para comprender esta temática, primeramente, será importante definir algunos conceptos:

La Ciberdelincuencia es un fenómeno criminal que abarca tanto los ataques a los sistemas informáticos; por ejemplo, casos de accesos ilegítimos o de destrucción de información como aquellos supuestos en los que se utilizan esos sistemas como medio para cometer otros delitos como los fraudes a través de internet.¹¹ La ciberdelincuencia es la actividad que por medio de la red sea pública o privada o a través de un sistema informático tiene como objetivo atentar a la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas informáticos de las redes y los datos, así como el uso fraudulento de tales sistemas.

En el código penal argentino hay al menos 45 tipos penales que pueden configurarse de forma directa a través de dispositivos informáticos¹². Los delitos informáticos más frecuentes en nuestro país son:

- Fraude informático.
- Extorsión.
- Daño informático.
- Acceso indebido a medios informáticos.
- Los delitos informáticos que pueden entenderse como ciberdelincuencia.
- Amenazas Art. 149 bis y 149 ter C.P.A.
- Acciones indebidas a sistemas informáticos Art. 153 y 153 bis C.P.A.
- Fraude informático (Phishing) Art. 172 y 173 C.P.A.
- Daño Informático, destrucción de sistemas informáticos y/o contenidos Art. 183 C.P.A.

5.4.1.- Otras estafas virtuales

Las nuevas formas de delitos se diversifican constantemente, en especial los virtuales y telefónicos, los cuales se desarrollan exponencialmente. Por ejemplo, se encuentra:

¹¹ Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia – Argentina. Noviembre 2015.

¹² <https://www.infobae.com/america/tecno/2022/04/20/adultos-mayores-son-las-principales-victimas-de-los-ciberdelincuentes/>



Spoofing, uno de los ataques informáticos más comunes últimamente. Es un ataque peligroso, ya que el cibercriminal se hace pasar por otra persona, para luego robar los datos personales o instalar algún malware¹³. La palabra viene del término inglés spoof, que significa suplantación. La idea detrás del ataque es hacerse pasar por una persona o empresa con fines maliciosos, y para convencerte de hacer algo que ponga en peligro tu ciberseguridad. En las páginas web a las que te llevan, que suelen ser páginas falsificadas para **pharming**¹⁴, tendrás la ilusión de estar en la web real de tu banco o de la oferta. Entonces, allí habrá cuestionarios en los que te pedirán que metas tu tarjeta de crédito u otros datos.

La principal defensa contra el spoofing es desconfiar. Si llaman desde el banco y empiezan a pedir datos, no hay que fiarse, porque las gestiones no van a tener que realizarse por teléfono. Lo mejor en estos casos es que se diga que se va a ir a hacerlo a una sucursal.

En el caso de las llamadas, también es importante comprobar que lo que te dicen es verdad, y pedirles siempre que te digan quienes son.

Carding¹⁵ es un método en el que los delincuentes consiguen usar una tarjeta de crédito o débito para hacer compras sin que ni siquiera llegarse a darse cuenta, hasta que ya es demasiado tarde. Una manera es cuando la usamos en nuestras compras. En algunas ocasiones, estos delincuentes esperan a que usemos la tarjeta, por ejemplo, al pagar en el supermercado. Otro método, un poco más sofisticado, es el método de conseguir tus datos cuando realizas pagos en sitios web que no son totalmente seguros o mediante correos electrónicos fraudulentos.

Es importante ser precavidos y revisar personalmente las cuentas bancarias y los movimientos de las tarjetas de crédito de manera regular e informar a nuestro banco.

¹³ El **malware**, un tipo de amenaza que tiene bastantes tipos, desde los virus informáticos hasta el ransomware. Viene del inglés, y es el resultado de la unión de las palabras malicious software o software malicioso. Tiene como objetivo hacer daño al dispositivo <https://www.xataka.com/basics/malware-que-que-tipos-hay-como-evitarlos>

¹⁴ Una ciberestafa similar al phishing, que puede llevarte sin que lo sepas a una web falsa para robar tus datos. El pharming es un tipo de ataque que se hace en dos pasos. En primer lugar, te envía un código malicioso en un correo electrónico, y cuando lo abras instalará un virus o un troyano dentro de tu ordenador. Esta es una parte similar a como funciona el phishing.

¹⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=EJtHFuujJMg>



En segundo lugar, evita compartir información privada, especialmente relacionada con los datos bancarios en sitios web que no conozcas o que no te transmitan confianza. Por muy tentadora que pueda parecer esa oferta, no caer. Hay que asegurarse de que en la barra donde ponemos la dirección web deberíamos ver un candado en el margen izquierdo. Otra manera de verlo es asegurarnos de que la URL del sitio comience con "https://". Si no es así, se trata de un sitio que no es totalmente seguro.

En tercer lugar, preocuparse por mantener los dispositivos electrónicos en condiciones óptimas para evitar estos peligros y actualizado correctamente con lo último en seguridad.

Los fabricantes suelen ofrecer parches de seguridad de vez en cuando, sobre todo, si conocen que hay alguna brecha de seguridad que están usando los ciberdelincuentes. Si no los aprovechas, estarás dejando una puerta abierta hacia tus datos, con un buen antivirus y mantenlo actualizado. Y nunca es mala idea usar una VPN para navegar por internet de manera más segura.

En cuarto lugar, cuidar la información que se comparte en redes sociales. Aun, sin darse cuenta, se comparte detalles muy importantes para los carders.

El **vishing**¹⁶ es la práctica de engañar a personas para que compartan información confidencial por teléfono. A las víctimas de vishing se les hace creer que están compartiendo información confidencial con una entidad de confianza, como la autoridad tributaria, su empleador, una compañía aérea de la que hagan uso o alguien que conozcan en persona. El vishing también se conoce como "phishing de voz".

Los ataques de vishing pueden tomar diferentes formas, pero suelen incluir algunas de las siguientes tácticas:

- **Un elemento sorpresa:** La persona que llama puede afirmar que forma parte de una organización que no suele realizar estas llamadas, como las agencias tributarias, una empresa o Loterías y apuestas del Estado. O que es alguien que la víctima conoce.
- **Una sensación de urgencia y miedo:** La persona que llama puede insinuar o amenazar con consecuencias negativas si no se realiza rápidamente una determinada acción.

¹⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=6Qs71N7MOpw>



- **Una petición de información:** La persona que llama pedirá información personal o confidencial, como el nombre completo, la dirección, la fecha de nacimiento, el número de pasaporte o los datos de la tarjeta de crédito
- **Un elemento de actualidad:** Los ataques de vishing suelen estar relacionados con acontecimientos actuales. Por ejemplo, al inicio de la pandemia del Covid-19, los atacantes llamaron a empleados que acababan de empezar a trabajar desde casa y dijeron ser miembros de su departamento de TI. Pedían los nombres de usuario y contraseñas para poder acceder a las aplicaciones y datos de la empresa.

5.5.- Vulnerabilidad

La vulnerabilidad se refiere a la incapacidad de una comunidad o individuo para resistir o recuperarse de los efectos de un cambio o evento adverso en su entorno. Es la falta de capacidad de adaptación y resiliencia frente a situaciones de riesgo, lo que puede llevar a consecuencias negativas o desastrosas. La vulnerabilidad puede ser causada por diversos factores, como la pobreza, la falta de acceso a recursos y servicios básicos, la falta de infraestructura adecuada, la discriminación, entre otros. Se puede afirmar, en consecuencia, que vulnerabilidad es un sinónimo de inseguridad, en el sentido más profundo del término: inseguridad para la existencia; incertidumbre frente a la historia cotidiana y frente al mundo circundante.

La vulnerabilidad en los adultos mayores se refiere a su mayor susceptibilidad a situaciones de riesgo debido a sus condiciones biológicas y sociales. Algunos factores que hacen a los adultos mayores más vulnerables son:

Condiciones económicas, sociales y geográficas: Vivir en regiones deprimidas económicamente, socialmente y geográficamente apartadas puede aumentar la vulnerabilidad de los adultos mayores.

- **Recursos personales y económicos:** La falta de recursos personales y económicos puede hacer a los adultos mayores más vulnerables.
- **Entorno familiar y comunitario:** La falta de apoyo y acompañamiento de una persona para su cuidado puede aumentar la vulnerabilidad de los adultos mayores.
- **Alteraciones de salud:** Las alteraciones de salud, como la hipertensión arterial, pueden hacer a los adultos mayores más vulnerables.



La cantidad de información que almacenamos sobre nosotros es enorme debido al uso diario que hacemos de ellos, por eso es tan importante que aprendamos a salvaguardarla y proteger nuestros dispositivos. Para ello, existen una gran variedad de mecanismos de protección con los que limitar el acceso o ayudarnos en caso de pérdida o robo, así como para proteger nuestros dispositivos de cualquier riesgo o amenaza y ataques de los ciberdelincuentes.¹⁷

Las políticas públicas para la ciberseguridad para tener en cuenta son:

- Desarrollar políticas de ciberseguridad integrales y colaborativas.
- Construir una cultura de concienciación y capacitación en ciberseguridad.
- Garantizar estándares y niveles adecuados de seguridad de la información y la infraestructura pública.
- Impulsar la implementación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.
- Fomentar la colaboración entre gobiernos, industrias y otras partes interesadas para compartir información sobre amenazas cibernéticas.

En cuanto a la vulnerabilidad en la provincia de San Juan, la desocupación sufrió importantes descensos en todos los departamentos de San Juan entre los años 2001 y 2010, con algunos más rezagados como es el caso de 9 de Julio. Una de las causas que puede explicar esta disminución es el aumento de la oferta laboral en toda la provincia acompañada de la disminución de la cantidad de personas que buscaba trabajo. Si se toma en cuenta la edad de los desocupados, se puede establecer que la mayoría la componen las personas jóvenes. Así, los desocupados de edad entre 18 y 39 años representaban el 68% del total en 2001, pasando al 74% en 2010; por su parte, quienes componen el grupo intervalo de 40-64 años disminuyó del 29% al 24% entre ambos censos. Finalmente, los desocupados mayores de 65 años mantuvieron el mismo peso relativo pasando del 3% al 2%.

El Departamento Rawson es el único que mantiene una vulnerabilidad económica muy alta. El hacinamiento y la desocupación son los factores que más contribuyen a conservar esta situación. Chimbas pasó de índices medios a índices altos. Capital mejoró su situación pasando de una vulnerabilidad económica muy alta a una vulnerabilidad alta. Rivadavia se mantiene con una vulnerabilidad económica media y Santa Lucía con una vulnerabilidad baja.

¹⁷ 2023-jga-cuidados-entornos-digitales_0.pdf



Con respecto a los demás, sólo Caucete y Pocito conservan una vulnerabilidad baja, mientras que en el resto la vulnerabilidad económica es muy baja. La mejor situación, en el contexto provincial, la presenta en el departamento Zonda en ambos años.

Los adultos mayores en Argentina son considerados una población vulnerable debido a su edad, género, estado físico o mental, circunstancias sociales y económicas. Existen convenciones y normativas que buscan proteger sus derechos y promover su bienestar, pero aún hay desafíos por enfrentar en este ámbito.

5.5.1.-Derechos de los adultos mayores

Los adultos mayores en Argentina tienen derecho al reconocimiento y al pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad. La Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores¹⁸ establece pautas para promover, proteger y asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos de la persona mayor.

Algunos de los derechos de los adultos mayores en Argentina son:

- Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez.
- Derecho a la independencia y a la autonomía: se reconoce el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a desarrollar una vida autónoma e independiente, a elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir.
- Derecho a la participación e integración comunitaria.
- Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia.
- Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Derecho a la cultura.
- Accesibilidad a la salud y a la seguridad social.
- Accesibilidad a la educación formal-no formal y permanente.
- Solidaridad y diálogo intergeneracional.

¹⁸ https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/convencion_interamericana._adultos_mayores_publicacionddhh.pdf



Las personas, a medida que envejecen, deben disfrutar de una vida plena, con salud, seguridad y participación activa en la vida económica, social, cultural y política de sus sociedades. Se debe realzar el reconocimiento de la dignidad de las personas de edad y eliminar todas las formas de abandono, abuso y violencia.

Se destaca la responsabilidad primordial de los gobiernos de promover y prestar servicios sociales básicos y de facilitar el acceso a ellos, teniendo presentes las necesidades específicas de las personas mayores. A tal fin, se tiene que trabajar con las autoridades locales, la sociedad civil, incluidas las organizaciones no gubernamentales, el sector privado, los voluntarios y las organizaciones de voluntarios, las propias personas de edad y las asociaciones de personas de tercera edad y las que se dedican a ellas, así como con las familias y las comunidades.

La vejez es una construcción social de la última etapa del curso de la vida, y el envejecimiento es un proceso gradual que se desarrolla y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales.

Las personas mayores tienen derecho al reconocimiento y al pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

En 2015, la Organización de Estados Americanos aprobó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores y en 2017 el Estado Nacional la ratificó, quedando obligado a adoptar medidas para su cumplimiento.

5.6.-Situación de adultos mayores en Argentina

Durante los últimos años, la Argentina atravesó un proceso de deterioro económico y social manifestado en un considerable aumento de la pobreza, la indigencia y el desempleo. Asimismo, desde los primeros meses del año 2020, la pandemia del COVID-19 trajo aparejada una profundización de la crisis social y económica preexistente que afectó particularmente a las poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad de nuestro país.

Ante esta situación, el Gobierno Nacional junto a los gobiernos provinciales y municipales y una vasta red de organizaciones sociales y territoriales trabajaron mancomunadamente para paliar los efectos de la crisis y la emergencia y a la vez, generar las condiciones que permitan vislumbrar la salida de la crisis.



Luego de un año y medio del inicio de la pandemia COVID-19, con un fuerte aumento de la cobertura de vacunación y con elementos que muestran una recuperación de la economía, las políticas sociales se convierten en un elemento central para la reconstrucción argentina.

En el período observado las personas de 60 años y más alcanzan el 14.3% de la población urbana, mientras que los hogares con adultos mayores conforman el 34.8%. Lo que equivale a uno de cada tres hogares urbanos. El 81.9% de los mayores se concentran en las Regiones Pampeana y Gran Buenos Aires. Ambas Regiones, seguidas por Cuyo y Patagonia presentan la mayor incidencia de hogares unipersonales y unigeneracionales, mientras que en Norte del país predominan los hogares multigeneracionales.

Los estratos generacionales de los hogares se corresponden con el curso de vida y sus distintas etapas. Los más jóvenes son los hogares multigeneracionales, con una edad promedio de 42 años y un tamaño superior a los cuatro miembros. Los hogares unigeneracionales y unipersonales corresponden a las etapas de nido vacío y viudez. En todos los estratos, la jefatura de hogar es preponderantemente masculina a excepción de los hogares unipersonales, que están conformados mayoritariamente por mujeres. Cuando la jefatura es femenina los hogares son principalmente monoparentales y no conyugales.

Se afirma que el envejecimiento tiene rostro femenino. Esto se comprueba al observar el progresivo incremento de la población femenina entre los grupos de edades avanzadas. La mayor longevidad femenina se conjuga con otros profundos cambios operados en la organización familiar.

La familia es un espacio de contención afectiva e instrumental, cuya participación es esencial para afrontar la potencial fragilidad en la etapa más avanzada de la vejez.

5.6.1.- Accionar: denuncia

La Dirección de Políticas para Adultos Mayores, dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano y Promoción Social, cuenta con un plan de acción de abordaje, asesoría y seguimiento en caso de violencia y/o abandono.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las personas mayores establece pautas para promover, proteger y asegurar el pleno goce y ejercicio de estos. Y justamente el abuso a personas mayores, en los últimos tiempos, ha



cochado mayor visibilidad debido a la situación de aislamiento por la pandemia del COVID-19.

En un trabajo interdisciplinario, se busca tomar conciencia de este flagelo, abordando cada caso de manera profesional. Este plan es aplicado por el equipo técnico de la dirección en conjunto con las diferentes áreas sociales de los municipios y áreas de salud de la provincia. Además, actúa en consonancia con el Poder Judicial, que arbitra las medidas pertinentes en los casos que lo amerita, como es la seguridad personal y bienestar de los adultos mayores.

Ante la presencia de una situación de violencia y/o abandono, que no solo se puede presentar en el ámbito social o institucional, sino también en el ámbito familiar y sin implicar ningún tipo de abuso físico, hay que alertar a las autoridades. El abordaje lo lleva a cabo el equipo técnico en los domicilios, abordando la situación en forma integral, asesorando y disponiendo de medidas que lleven a la resolución de la misma.

Las formas para poder contactarse son:

El denunciante podrá acercarse a la comisaría más cercana al domicilio del adulto mayor en riesgo o en División Unidad Fiscal Centro de Abordaje de Violencia Intrafamiliar y de Género (CAVIG) e interponer una Solicitud de Protección.

La comisaría le hará llegar copia a la Dirección de Adultos Mayores y al juzgado de turno que corresponda, en el caso de constar con una denuncia penal.

5.7.-Adulto Mayor y la Tecnología

La identidad es el conjunto de rasgos que nos individualizan y permiten distinguir a una persona de otra, confirmando que esta es realmente quien dice ser, ya sea en el ámbito legal, familiar, digital, etc. Durante los últimos 20 años el avance de la digitalización de las actividades de los ciudadanos y su migración hacia el medio online ha sido constante: se trabaja, se aprende, se compra, se vende, se llevan a cabo reuniones, se ven contenidos audiovisuales, se escucha audio, se invierte, se crea. La identidad se complementa con la realidad digital, que además incorpora nuevas características.¹⁹

¹⁹ *La huella que las personas dejamos en la Red es potencialmente permanente, puede ser enlazada, sigue un orden cronológico claro y, en muchas ocasiones, no puede ser borrada porque es información que ha sido compartida con otros.*



Desde la perspectiva de la filosofía, según Erich Fromm, la necesidad de un sentimiento de identidad es tan vital e imperativa que el hombre no podría estar sano si no encontrara algún modo de satisfacerla. Así, según lo que expone en su obra, la identidad también es una necesidad afectiva (sentimiento), cognitiva (conciencia de sí mismo y del otro como personas diferentes) y activa (el ser humano tiene que tomar decisiones haciendo uso de su libertad y voluntad).

Según el modelo planteado por F. Georges²⁰, la identidad digital está constituida por diferentes tipos de datos según el usuario tenga o no la intención de revelarlos, lo que da lugar a una identidad declarada, compuesta por aquella información que revela expresamente la persona, otra identidad actuante, según las acciones que esta lleva a cabo, y otra calculada o inferida, según el análisis de las acciones que realiza la persona.

La principal referencia para una descripción de las redes en la investigación y las ciencias sociales es Castells (2010), cuya teoría del ascenso de una "sociedad en red" se basa en el siguiente argumento:

Aunque las redes sean una antigua forma de organización dentro de la experiencia humana, las tecnologías digitales de trabajo en red (...) [han] accionado redes sociales y organizacionales de una forma que ha permitido su interminable expansión y configuración, superando las limitaciones tradicionales de las formas de organización en red (...) Y es que las redes no se detienen en la frontera de la nación-estado; la sociedad en red se constituye a sí misma como un sistema global, que conduce a una nueva forma de globalización, característica de nuestros tiempos.²¹

Las personas mayores se encuentran con distintas barreras que obstaculizan su derecho a la accesibilidad del mundo digital.

Algunas tienen que ver con disminuciones funcionales propias de la edad, como la pérdida de la visión o de sus habilidades motrices, los escasos conocimientos para manejarse en entornos digitales, etc.

Otras situaciones están directamente relacionadas con el funcionamiento de las nuevas tecnologías y el uso de internet, que no tienen en cuenta las características específicas de esta población para adecuar su accesibilidad.

²⁰ <http://fannygeorges.free.fr/>

²¹ © Fundación Telefónica, 2013 Gran Vía, 28 28013 Madrid (España) Revista Telos ISBN: 978-84-08-12110-7



El uso de los recursos tecnológicos, en la actualidad 8 de cada 10 personas mayores cuenta con un celular, cuyo principal uso es la comunicación. Otras funciones, como hacer trámites online, sacar turnos, hacer compras virtuales, acceder a páginas y portales web desde el celular les presentan dificultades en la medida que su visión y las posibilidades de manipulación son reducidas. Por otro lado, la computadora es un bien tecnológico escaso entre los adultos mayores. Sólo 1 de cada 10 la utilizan. Sólo 4 de cada 10 sabe sacar turnos y 2 de cada 10 puede realizar trámites o reclamos online. Es decir que saben o pueden hacer acciones simples, pero no las que requieren de tareas simultáneas o de distintos pasos.

Por otro lado, la tecnofobia es el miedo o aversión irracional hacia la tecnología. Se caracteriza por una resistencia o rechazo a utilizar dispositivos electrónicos, computadoras, teléfonos inteligentes u otros avances tecnológicos. Las personas que sufren de tecnofobia pueden experimentar ansiedad, estrés o incluso pánico al enfrentarse a la tecnología. Este miedo puede estar relacionado con la falta de familiaridad o experiencia con los dispositivos tecnológicos, así como con la preocupación por la dependencia excesiva de la tecnología o la pérdida de privacidad. Es importante destacar que la tecnofobia puede afectar a personas de todas las edades, no solo a los adultos mayores.

Históricamente, se creía que la falta de experiencia con las computadoras era la causa de la tecnofobia, y se pensaba que los adultos mayores eran más propensos a este miedo. Sin embargo, estudios empíricos han demostrado que la tecnofobia existe tanto en jóvenes como en adultos mayores, siendo los adultos de entre 30 y 50 años los más ansiosos. El estudio desafía la asociación entre la edad y la tecnofobia, argumentando que es una forma de prejuicio contra los adultos mayores. No existe asociación entre edad y tecnofobia en adultos mayores.

Las personas mayores 4 de cada 10 tienen miedo cuando utilizan la tecnología. Equivocarse, borrar datos, sufrir estafas, romper el dispositivo son las preocupaciones más mencionadas. De hecho, 3 de cada 10 personas han sido víctima de estafas o intentos de estafas virtuales durante la pandemia.

Estos datos expresan una problemática que puede ser entendida como tecnofobia: temor o rechazo de las personas hacia las tecnologías, que condicionan de antemano las posibilidades de uso de la misma.

A mayor edad de las personas disminuyen las posibilidades de utilización de las tecnologías. Paralelamente aumenta la dependencia de terceras personas que ayudan a los



adultos mayores para desenvolverse en el mundo digital. Pero 6 de cada 10 personas mayores no cuentan con quién pueda asistirlos en este sentido y la distancia digital limita progresivamente las posibilidades de autonomía de estas personas.

5.7.1.- Relevamiento a entidades bancarias (comparación 2021- 2022)

En agosto del 2021 un relevamiento de los portales web de veintitrés entidades bancarias con sucursal/es en la ciudad de Córdoba.

Con esos datos se elaboró el informe “Accesibilidad Digital para Personas Mayores” que el Defensor del Pueblo envió a las entidades relevadas. Los datos del mismo revelaron la escasa accesibilidad digital de las páginas web de los bancos para los adultos mayores y se elevaron una serie de recomendaciones y parámetros para favorecer una mayor accesibilidad.

A un año de este informe, se revisaron los sitios de estas entidades, y es posible reconocer que al menos cinco bancos han implementado modificaciones en el diseño de sus páginas en pos de favorecer una mayor accesibilidad y usabilidad de las personas mayores.

5.7.2.- Medidas de prevención ante la ciberdelincuencia en adultos mayores

Los adultos mayores están más expuestos a ciberataques y a ser blanco de estafadores y ciberdelincuentes que explotan su confianza haciéndolos más susceptibles al fraude en línea, intentos de phishing y robo de identidad, debido a que no se encuentran tan familiarizados con la tecnología.

A 4 de cada 10 adultos mayores han intentado engañarlos para que envíen dinero o proporcionen información personal en línea, según una investigación de la Universidad de Chicago impulsada por Foresight 50+ de AARP y NORC.

Las amenazas financieras son el tipo más común que experimentan los adultos mayores. Entre las víctimas adultas mayores de abuso cibernético, el 37 por ciento por ciento informó haber sido amenazado financieramente en el informe de AARP y NORC.²²

Los ciberataques pueden tener graves consecuencias financieras para los adultos mayores, ya que los estafadores pueden engañarlos hasta comprometer sus cuentas.

²² <https://www.cisa.gov/sites/default/files/publications/Cybersecurity%2520and%2520Older%2520Americans.pdf>



La mejor manera de protegerse es adoptar hábitos digitales cuidadosos y sensatos. En este sentido, algunas prácticas que pueden ayudar a usuarios y organizaciones a mantenerse seguros son²³:

- No descargar los archivos de los correos ni pinchar en dichos enlaces a menos que se conozca el emisor, ya que pueden contener malware.
- No instalar aplicaciones de fuentes desconocidas.
- Evitar la conexión a redes WiFi públicas o gratuitas.
- Utilizar contraseñas robustas y no reutilizar la misma en varias cuentas. Además, es recomendable cambiar cada cierto tiempo las claves.
- Tener instalado y actualizado el sistema antivirus. El dispositivo también deberá estar plenamente actualizado.
- Estar al tanto de las principales ciberamenazas y ciberataques
- Evitar comprar a través de links que lleguen en SMS, redes sociales, WhatsApp o por correo electrónico

Es importante recordar que los adultos mayores pueden ser más vulnerables a este tipo de engaños, por lo que es fundamental estar muy pendiente de situaciones atípicas y saber responder a tiempo para evitar caer en la trampa.

Las víctimas de este tipo de delitos sufren consecuencias emocionales negativas ante la pérdida de su estabilidad económica al ser estafados o defraudados por esta vía.

²³<https://norteenlinea.com/argentina-y-el-mundo/la-ciberdelincuencia-aumento-un-3000>



6.- Marco Metodológico

6.1.- Tipo de investigación

6.1.1. Investigación descriptiva

Tiene por finalidad intentar describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas. Se miden con mayor precisión las variables y/o categorías que caracterizan el fenómeno. Las descripciones pueden ser cuantitativas o cualitativas. Los instrumentos de medida pueden ser estructurados o no estructurados. Los datos pueden ser de carácter numérico o discursivo según la lógica de la investigación. Se utilizan cuando se requiere una adecuada caracterización del fenómeno; cuando se requiere precisar la información existente y/o verificar la exactitud de descripciones anteriores

La temática a utilizar es una metodología mixta para describir el campo, utilizando todos los recursos disponibles, poder determinar cómo incide la Ciberdelincuencia en Adultos Mayores de la Ciudad de San Juan.

6.2.-Lógica de la investigación

En el campo científico las lógicas de investigación direccionan las estrategias fundamentales de confrontación teoría-empírica, demarcando los alcances y finalidades de la investigación, el rol del investigador en el proceso, y las condiciones lógicas y metodológicas para producir conocimiento científico.

6.2.1 Enfoque cualitativo

Entendiendo por investigación cualitativa aquella que evita la cuantificación; los fenómenos se construyen la realidad de conocer por una captación holística, ya que los fenómenos no son la suma de sus partes sino totalidades que poseen su propia lógica de estructuración; el conocimiento se obtiene mediante la observación comprensiva. La articulación de los atributos genera estructuras cualitativas diferentes y tiene como finalidad descubrir leyes generales, tendenciales o probabilísticas acerca de los hechos, tratando de comprender la realidad.



Este tipo de enfoque se apoya en la inducción, es decir un razonamiento que permite observar rápidamente los fenómenos, partiendo de las características logradas en la observación, se trata de establecer patrones que concluyen en una generalidad.

6.2.2 Enfoque cuantitativo

En cuanto a la investigación cuantitativa, se encuentran las estadísticas de manera observacional, la cual consiste en abordar los hechos en su estado natural, que se aplica de manera transversal, en la que se permiten obtener información acerca de la situación de un fenómeno en un momento dado del tiempo. Estas herramientas serán efectuadas de acuerdo a los índices, encuestas, etc.

6.3. Muestra

La muestra está integrada por treinta y cuatro (34) efectivos policiales; se realiza por medio de un muestreo de tipo no probabilístico decisional, los elementos de la muestra que se seleccionan son elegidos por el investigador, porque reúne algún criterio que a su juicio lo convierten en un caso relevante o caso típico para los fines del estudio (Yuni y Urbano, 2014). La unidad de análisis la constituye cada uno de los elementos que integran la muestra.

6.4.- Herramientas de Recolección de Datos

Es clave en el proceso metodológico, son los que permiten justificar las conclusiones teóricas, por lo que los procesos implicados en la construcción y obtención de tales referentes son tareas relevantes de la actividad investigativa. Esta dimensión del proceso metodológico intenta resolver una serie de cuestiones vinculadas a los procedimientos de obtención de información, así como a su valoración como fuentes apropiadas para convertirse en datos científicos.

6.4.1 Entrevistas no estructuradas²⁴

Estas son las historias de vida o estudio de caso, con preguntas abiertas; esta técnica permite que las personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, ideas, etc. El entrevistado puede llevar a cabo la entrevista según su voluntad, dentro de un orden general

²⁴ Ver ANEXO I, pág. 63



preestablecido por el entrevistador. En tal sentido las mismas son dirigidas a las víctimas, familiares, como así también al personal policial que llevó a cabo las tareas de investigación, ciudadanos y profesionales en la salud. La entrevista es una conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente. Es una situación en la que, por medio del lenguaje, el entrevistado cuenta sus historias y el entrevistador pregunta acerca de sucesos, situaciones (Benadiba y Plotinsky, 2001). Cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento acerca del tema, y sobre todo, según sea el contexto espacio-temporal en el que se desarrolla la misma (Alonso, 1998: 79) y en la fase del diseño de la investigación se realiza a tres (3) personas: Subcomisario de la División Unidad Fiscal Delitos Informáticos y Defraudaciones (Sección Defraudaciones)²⁵; al Oficial Subinspector, del Departamento Comunicaciones - Servicio Técnico Informático²⁶ y al Oficial Subinspector de la División Apoyo y Análisis Tecnológico - Sección Ciberdelito²⁷.

6.4.2 Encuestas²⁸

Es la aplicación de un procedimiento estandarizado para recolectar información -oral o escrita- de una muestra de personas acerca de los aspectos estructurales; ya sean ciertas características sociodemográficas u opiniones acerca de algún tema específico. La información se recoge de forma estructurada y el estímulo es el mismo para todas las personas (CeaD'Ancona, 1996).

Esta técnica de adquisición de información de interés se toma desde un enfoque cuantitativo, mediante un cuestionario previamente elaborado. Las respuestas se analizan y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos, siendo orientada a treinta y un (31) sujetos del personal policial de la Secretaría General²⁹.

²⁵ https://docs.google.com/forms/d/1z8d29vz-hzqrP3WEO_BRGDMePhgl79VfTBhJCdIxJqg/edit?ts=661849c4

²⁶ <https://docs.google.com/forms/d/1U-EqOVqkVfFqkfGdWk1UvvgqGswmJDbvOBUIInfmqZ1UU/edit>

²⁷ https://docs.google.com/forms/d/1lcVZHkVrvZ4Rboetp2d_23pYsaIAeiQaOOiL3MGZyXA/edit

²⁸ Ver ANEXO I, pág. 60

²⁹ https://docs.google.com/forms/d/184mUX8VbBS6HfjPNgJr7_lmRhAEANLltLOLrO4qfs1A/edit?ts=66158f8e



7.- Análisis de Datos

7.1. Análisis cualitativo

Se realizan entrevistas no estructuradas, esta técnica es de recopilación de información mediante una conversación con los intervinientes, responsables o ejecutores de la aplicación e interpretación de un planteo. Las mismas se realizan a tres (3) personas: Subcomisario de la División Unidad Fiscal Delitos Informáticos y Defraudaciones (Sección Defraudaciones); al Oficial Subinspector del Departamento Comunicaciones - Servicio Técnico Informático y al Oficial Subinspector de la División Apoyo y Análisis Tecnológico; Sección Ciberdelito.

La encuesta es individual y se limita a la presentación de una temática, parte de ellas son grabadas para su posterior transcripción, y luego realizar el análisis de la información (creación de categorías, codificación, establecimiento de relaciones.) El análisis de los discursos es importante para la decodificación de contenidos.

Se analiza la categoría de protocolo en la Ciudad de San Juan, donde se contemple los riesgos y/o consecuencias de los ciberdelitos contra adultos mayores, desde diversos puntos de vista, concuerdan en que por el momento no existe en la provincia, acciones para los ciberdelitos en perjuicio de personas mayores de edad, ni procedimientos a seguir en caso de ser víctima de un delito informático.

Los fiscales de la UFI de Delitos Informáticos están trabajando en ello, pero todavía nada seguro (se recuerda que el contexto es en el año 2021). Se considera que es importante realizarlo, Para ello se van a contactar con otras provincias y ver cómo trabaja en el tema, es lo que expresan. Este trabajo a elaborar busca definir el procedimiento que debe seguir el personal policial en caso de intervenir en un delito informático, aunque no está orientado directamente al ciudadano.

Al respecto se recupera la siguiente expresión: *“Sí, considero que es de suma importancia un protocolo. En la actualidad, gran parte de nuestras actividades diarias se realizan a través del ciberespacio, lo que nos expone y nos hace vulnerables a diversos delitos informáticos, como estafas o suplantaciones de identidad. Por lo tanto, la creación de un protocolo que guíe a los ciudadanos en caso de ser víctimas de estos delitos es*



fundamental para su protección y para garantizar una respuesta eficiente por parte de las autoridades.”

Se considera la creación de dicho protocolo, ya que la información reduciría considerablemente los hechos donde sean víctimas personas mayores de edad y que, por lo general no son bien informadas sobre el manejo de ciertas aplicaciones, por ejemplo, las billeteras virtuales, que son por las cuales se cometen muchos delitos tales como estafas. Surge de esta manera la necesidad de una mayor alfabetización digital, en una primera etapa, del personal policial.

Con referencia a la prevención de los ciberdelitos citados en la provincia solo se realizan publicidades de parte del gobierno nacional indicando cómo son algunos de estos delitos para que la gente esté prevenida. A nivel provincial, se usa posters informativos; estos brindan tips a seguir en cuanto a la información que se debe dar ante el requerimiento de algún tipo de entidad. Actualmente, la prevención de ciberdelitos en la Ciudad de San Juan se lleva a cabo de manera limitada. Recuperando una respuesta de una entrevista expresa: *“Sin embargo, es importante destacar la necesidad de concientización y educación sobre seguridad digital tanto para adultos mayores como para toda la población. Además, se pueden implementar medidas de seguridad adicionales, como el uso de software antivirus y la adopción de prácticas de navegación segura, para reducir el riesgo de ser víctima de un ciberdelito”*.

Se destaca en las entrevistas, como importante la necesidad de concientización y educación sobre seguridad digital tanto para adultos mayores como para toda la población. Se pueden implementar medidas de seguridad adicionales, como el uso de software antivirus y la adopción de prácticas de navegación segura, para reducir el riesgo de ser víctima de un ciberdelito.

Si bien este ciberdelito no contempla edades ya que los damnificados son tanto personas mayores como personas jóvenes y de distintas profesiones; en lo que respecta a cómo afecta estos delitos a los adultos mayores en la ciudad de San Juan, se percibe en cuanto a los ancianos, por lo general, la modalidad utilizada contra ellos es el llamado cuento del tío. Donde una persona se comunica vía telefónica (teléfono fijo de la vivienda) y simula ser un pariente y a través de engaños logra que el adulto mayor entregue los ahorros que posee en la vivienda. En la provincia este tipo de delito fue cometido por personas de la



comunidad gitana, de acuerdo a lo citado por los entrevistados, u oriundos de distintas provincias del país.

Se rescata que en general los adultos mayores, no están familiarizados con la tecnología y el uso de Internet, lo que los hace más propensos a caer en trampas en línea o a ser engañados por estafadores. Además, pueden ser más confiados o menos escépticos ante mensajes sospechosos o solicitudes de información personal, lo que los convierte en objetivos fáciles para los estafadores:

Estafas de phishing: Engaños que involucran correos electrónicos o mensajes falsos que pretenden ser de instituciones legítimas para obtener información confidencial, como contraseñas o números de tarjetas de crédito.

Fraudes de soporte técnico: Estafadores se hacen pasar por técnicos de soporte informático para obtener acceso remoto a los dispositivos de los adultos mayores, instalando software malicioso o robando información personal.

Estafas de lotería y premios falsos: Adultos mayores reciben mensajes que afirman que han ganado premios en loterías o concursos falsos, solicitando pagos o información personal para reclamar el premio.

En muchos casos afecta a la economía de los adultos mayores ya que, muchos de los ciberdelitos que se comenten contra estas personas vienen aparejados a estafas a través de billeteras virtuales, plataformas como Marketplace o lo conocido como cuento del tío, siendo estos los hechos con mayor frecuencia trabajados en la División de Análisis y Apoyo Tecnológico.

7.2. Análisis cuantitativo

En las encuestas se utilizan preguntas realizadas mediante un cuestionario previamente elaborado como medio principal para conseguir información, según Visauta (1989). Las respuestas se analizan y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos, siendo orientada a treinta y un (31) sujetos del personal policial de Secretaría General, dieciocho (18) masculinos y trece (13) femeninos. El 27% tiene entre 7 y 8 años de antigüedad en el cargo.

En el Grafico N° 1 se puede apreciar que, en cuanto al conocimiento de los riesgos y consecuencias, de la existencia de un protocolo de actuación sobre Ciberdelitos contra



Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, el 77% no lo sabe, el 17% dice conocer un protocolo y el 6% cree que tal vez exista. Se ve claramente la falta de certeza que hay un protocolo de actuación, de acuerdo a lo recuperado en las entrevistas.

Otra dificultad es que el Estado y la Policía de San Juan como fuerza de seguridad, no poseen políticas públicas, por ende, no abarcan la magnitud del problema.

Gráfico N° 1



De la encuesta aparece de forma notable como se contraponen el conocimiento de los aspectos preventivos del Ciberdelito contra los Adultos Mayores, con un 43%, los que conocen contra un 27% que dice no conocerlos. Sin embargo, hay quienes han creado aplicaciones innovadoras que permiten elaborar un vínculo entre éstas y el Estado; si este nexo se potenciara, más políticas públicas y acorde a la problemática y la concientización de la sociedad, se podría combatir de una manera efectiva los delitos contra los adultos Mayores en Argentina, tal como se aprecia en el Grafico N° 2.

Paradójicamente el 85 % del personal policial desconoce cómo se realiza el accionar de denuncias para este delito. Al pedir al personal policial que sugieran dos posibles acciones de prevención, dentro de las que surgieron se destacan con un 62 % la capacitación del personal y con 38% la difusión de información mediante la publicidad.



Hay que trabajar en forma analítica en la lógica cibernética, que demanda la necesidad de correlacionar datos para predecir, con el objetivo de prevenir y optimizar su utilización.

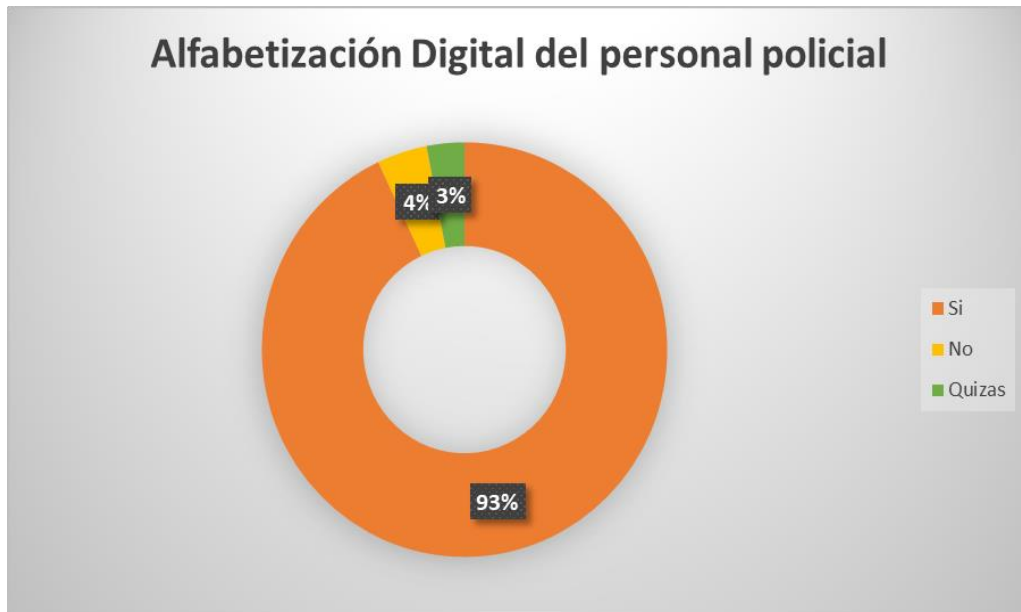
Gráfico N° 2



La necesidad de una mayor capacitación sobre ciberdelito contra Adultos Mayores a lo largo de la carrera de formación desde los comienzos se hace evidente en las respuestas recuperadas a través del cuestionario; siendo el 93% que considera muy necesaria la información y capacitación sobre la temática contra el 4% que la considera poco necesaria y un 3% que cree que quizás podría servir. Se refiere específicamente a la Alfabetización Digital. (Gráfico N° 3)

Los datos que arrojan las encuestas, son de suma importancia y deben ser analizados de una manera crítica del estado de vulnerabilidad que se encuentran frente a este delito, el que sigue creciendo de manera alarmante y preocupante y, que los casos aumenten cada día más, es a raíz de la desinformación por parte de las autoridades, personal policial, los educadores y de la sociedad en general, En un primer e importante momento se debe desarrollar dicha alfabetización entre el personal policial

Gráfico N°3



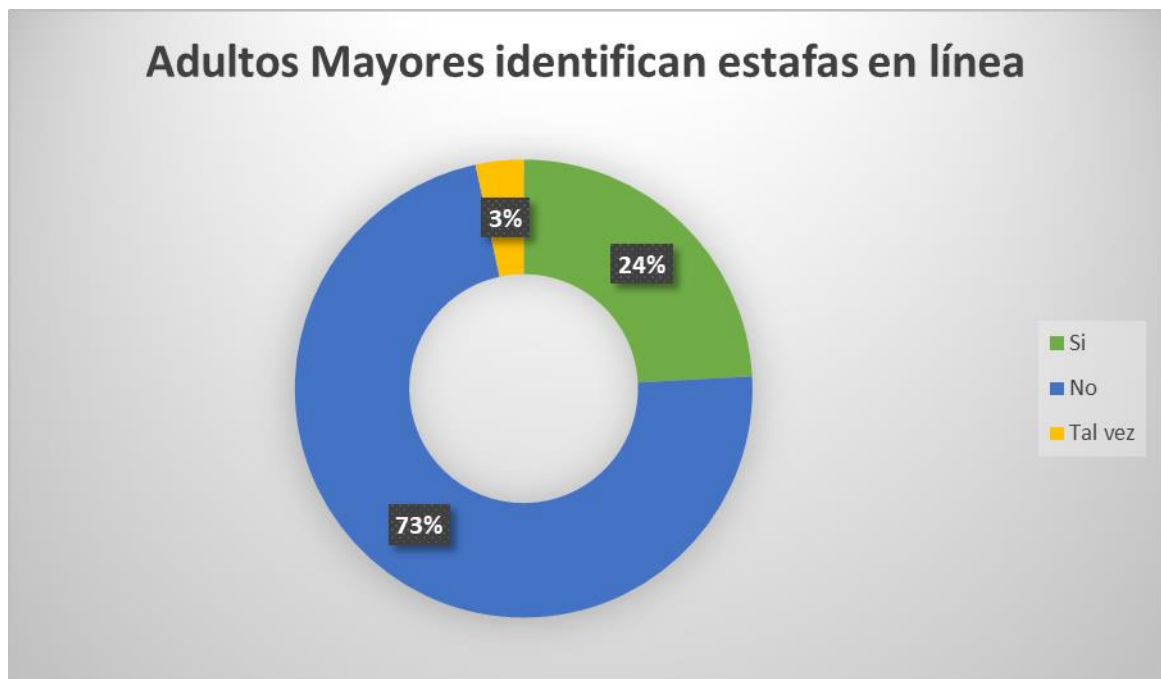
El personal policial encuestado considera que el 73% de los adultos mayores identifican las estafas en línea por lo tanto no necesita tanta atención como en otras situaciones de riesgo, el 24%, creen que no pueden identificar este tipo de estafas y por eso necesitan de atención y prevención. El 3% se siente desconcertado frente al tema. Tal como se evidencia en el grafico N° 4. Por lo que no identifican fácilmente las estafas.

Esto es contradictorio con la realidad que se presenta diariamente contra la seguridad digital, en general para toda la sociedad y grupos vulnerables. Tal cual lo plantea un relevamiento de los portales web de veintitrés entidades bancarias con sucursal/es en la ciudad de Córdoba.

Con esos datos se elaboró el informe “Accesibilidad Digital para Personas Mayores” que el Defensor del Pueblo envió a las entidades relevadas. Los datos del mismo revelaron la escasa accesibilidad digital de las páginas web de los bancos para los adultos mayores y se elevaron una serie de recomendaciones y parámetros para favorecer una mayor accesibilidad.



Gráfico N°4



El 56% no conoce aplicaciones específicas que podrían ayudar a los adultos mayores y de esa manera facilitar el conocimiento, presentando la información de una manera amigable y segura para ellos. El 23% dice conocer aplicaciones para propiciar una mejor seguridad para este grupo etario. (Grafico N° 5)

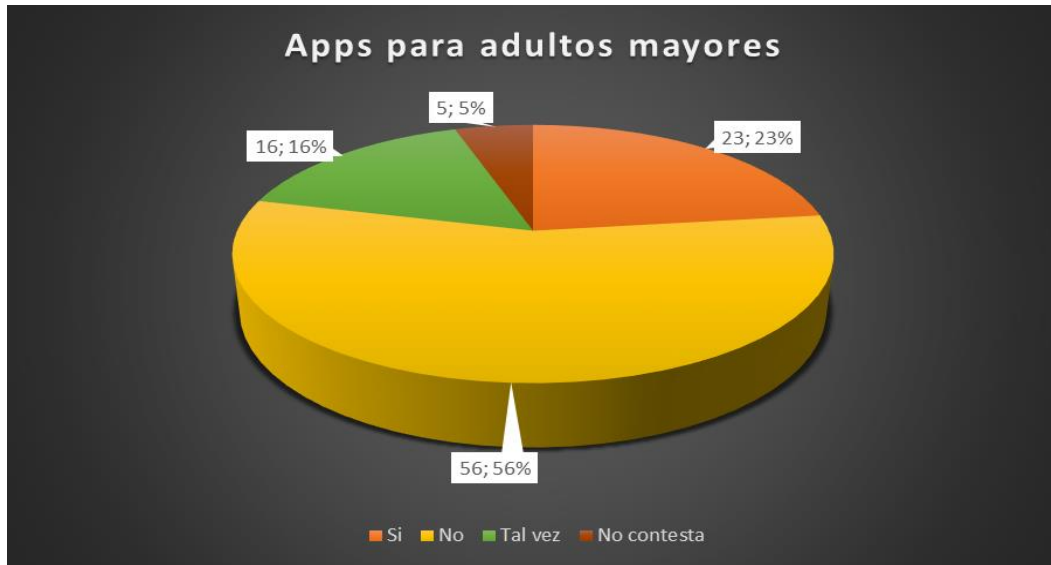
Algunos obstáculos que presentan los adultos mayores tienen que ver con disminuciones funcionales propias de la edad, como la pérdida de la visión o de sus habilidades motrices, los escasos conocimientos para manejarse en entornos digitales, etc.

Otras situaciones están directamente relacionadas con el funcionamiento de las nuevas tecnologías y el uso de internet, que no tienen en cuenta las características específicas de esta población para adecuar su accesibilidad. Otros presentan Tecnofobia, que es la incomodidad, el miedo y la aversión a la tecnología por no saber usarla.³⁰

³⁰ <https://www.gaceta.unam.mx/tecnofobia-trastorno-agudizado-por-la-pandemia-y-el-confinamiento/>



Gráfico N°5



Es considerable la presencia del 96% de personal que considera que la ciberdelincuencia afecta a Adultos Mayores, siendo un delito que está presente contra un grupo tan vulnerable, como el que integran los ancianos. Sin embargo, en el caso de las denuncias, solo se cumplimentan un proceso sumarial de rutina sin mucho conocimiento de ello. (Gráfico N° 6)

Con la llegada de la pandemia, los adultos mayores se vieron forzados a adaptarse rápidamente a la digitalización para mantenerse conectados con sus seres queridos y acceder a servicios esenciales, lo que trajo consecuencias.³¹

³¹ Paulina Ríos (2023)



Gráfico N°6





8.- Conclusiones

A través de lo desarrollado y de acuerdo al objetivo general planteado en la presente tesis que se propone conocer desde la perspectiva policial, las características y manejo de la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en Capital, San Juan, 2021, se llega a las siguientes conclusiones:

- *Análisis sobre la ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021.*

Los ciberdelitos no conocen fronteras. Los delincuentes, las víctimas como los adultos mayores y las infraestructuras técnicas están dispersos por múltiples jurisdicciones, lo que resulta muy problemático realizar una investigación o emprender acciones judiciales. Por ello es fundamental la colaboración entre el sector público y el privado. Es de vital importancia prevenir, detectar, investigar y combatir la ciberdelincuencia. Los adultos mayores, no están familiarizados con la tecnología y el uso de Internet, lo que los hace más vulnerables a trampas en línea o a ser engañados por estafadores. Es necesario mejorar la calidad de vida de nuestros mayores, facilitando su inclusión en un entorno cada vez más digitalizado. Se recupera una expresión de los encuestados: “*La tecnología no es solo una herramienta, es un puente que conecta a nuestros adultos mayores con oportunidades y los protege de vulnerabilidades*”.

La digitalización de servicios esenciales, como trámites bancarios o acceso a beneficios sociales, ha dejado a muchos adultos mayores en desventaja, generando una creciente necesidad de apoyo en este ámbito. También, es necesario para estén prevenidos contra posibles delitos o estafas.

- *Identificación del accionar policial con la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021*

A través de las herramientas metodológicas aplicadas se indaga al personal de la fuerza sobre el abordaje de la temática, de ahí resulta que no hay conocimientos certeros de ella, pero a pesar de esa situación prevalece una actitud dispuesta y abierta a capacitarse. Esta capacitación debe ser constante sobre los delitos informáticos, desde la recepción de denuncia, investigación, cadena de custodia de la evidencia, porque estos delitos van evolucionando de manera exponencial.



Desde la accionar policial, hay predisposición para la atención de este grupo etario, sin embargo, escaso conocimiento de esta relación tecnología y adultos mayores esto se evidencia en el caso de las denuncias, solo se cumplimentan como un proceso sumarial de rutina sin mucho conocimiento de ello. No hay establecido un protocolo. Se recibe la denuncia y se comienza a investigar como el resto de los delitos.

Se extrae de las entrevistas que desde que se implementa el sistema acusatorio las causas comienzan a trabajarse con más celeridad. Hoy una causa se resuelve en menos tiempo; cualquiera sea la modalidad que se use en la estafa. Si bien hay tipos de estafas en la que las víctimas son adultos mayores y grupo más susceptibles de poder engañarlos (ya sea porque no manejan muy bien hacer trámites a través de la web o en el otro caso por llamadas y que logran engañarlos haciéndose pasar por familiares). En cuanto a la cantidad de hechos que se presentan, son muchísimos ya que todo cae a la UFI. En la actualidad, se reciben entre 20 a 30 denuncias por día. En la resolución de las causas hoy se ve ese resultado que antes (con el sistema mixto) no se veía. Y el tiempo de resolución es dependiendo el tipo de estafa (algunas en un mes ya está resuelto)

En cuanto a modalidades siguen las mismas de siempre. Tal vez cambian algunas estrategias, pero es el mismo modus operandi. Se agregaron ahora estas de las crypto. Las plataformas de inversiones donde los damnificados pierden mucho dinero. De acuerdo a la modalidad ya se sabe cómo encarar la investigación, qué pasos a seguir. Si hay algunas estafas q requieren un inmediato bloqueo de cuentas.

Debido a que los ciberdelincuentes evolucionan en sus estrategias y cambian de táctica constantemente se cuestiona el modelo de actuación policial tradicional.

- *Determinación de las medidas de prevención que se adoptan ante los hechos delictivos de la Ciberdelincuencia contra Adultos Mayores en la Ciudad de San Juan, 2021.*

Para realizar una acción preventiva, es necesario comenzar con la capacitación sobre ciberdelito contra Adultos Mayores a largo de su carrera de formación desde la Escuela de Policía, se hace evidente en las respuestas recuperadas a través de los cuestionarios y entrevistas. La prevención activa sobre estos delitos combate a la desinformación de las autoridades policiales, la sociedad y especialmente los adultos mayores.

El propósito de los delincuentes cibernéticos es acceder a la información y datos que son propiedad de las personas mayores. Estos ataques nunca existen de forma física, si no que siempre se llevan a cabo de forma virtual. Por lo que hay que generar la oportunidad y



espacios a los adultos mayores de plantear inquietudes y recibir asesoramiento personalizado para prevenir fraudes y estafas, especialmente en el ámbito digital.

Las fuerzas policiales deben adaptarse a este entorno delictivo en constante evolución, a fin de proteger eficazmente a nuestras sociedades en el ciberespacio. Es necesario avanzar en los ámbitos de la prevención, la legislación, creación y cumplimiento de leyes y el enjuiciamiento penal. Instruir y concienciar a la población mayor es esencial para combatir este tipo de delitos. Hay adultos mayores que ya están más familiarizados con el uso de dispositivos móviles por la orientación de sus hijos o nietos, sigue habiendo una gran cantidad de personas que apenas manejan lo básico de la tecnología, lo que las hace más vulnerables. Es a ellos que van dirigidos estas capacitaciones.



9.- Propuesta de Mejora

Taller de Capacitación

I. Justificación

Un gran porcentaje de la población de nuestra provincia está compuesta por mayores de 70 años, tendencia que va en aumento en las últimas décadas. Esta situación nos coloca frente al compromiso de generar acciones que promuevan y prevengan aquellos delitos donde las víctimas sean nuestros adultos. Uno de los delitos más frecuentes son los cibernéticos, la prevención de estos delitos contra adultos mayores es de suma importancia debido a que esta población es especialmente vulnerable a ser víctimas de estafas y fraudes en línea.

Este grupo de personas suelen estar menos familiarizados con la tecnológica y tener menos conocimientos sobre cómo protegerse; además, confían fácilmente en desconocidos, lo que los hace blancos fáciles para los delincuentes cibernéticos. Es fundamental tomar medidas de prevención contra este tipo de delitos, alfabetizar digitalmente a estas personas sobre los riesgos en línea, enseñarles cómo identificar posibles estafas y fraudes y, cómo proteger su información personal y financiera. También es importante fomentar la creación de contraseñas seguras, evitar el uso de redes WI-FI públicas y que sean cautelosos al ingresar en un enlace o abrir correos electrónicos desconocidos.

Es necesario que las distintas autoridades y las empresas tecnológicas deben implantar medidas de seguridad adicionales para protegerlos contra el robo de identidad y otros delitos cibernéticos. Esto puede ser: antivirus y software de protección de la privacidad, así como la detección y prevención de estafas en línea.

Por lo tanto, la prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores es fundamental para proteger a esta población vulnerable. Es responsabilidad de todos educar, concientizar y proporcionar los recursos necesarios para que puedan disfrutar de las ventajas de la tecnología de manera segura sin correr riesgos.

II. Objetivos

1. Crear conciencia y educación de los adultos mayores sobre los riesgos y consecuencias de la ciberdelincuencia.



2. Fomentar el uso seguro de la tecnología entre los adultos mayores, proporcionando recursos y herramientas para garantizar que estén protegidos frente a posibles ataques.
3. Desarrollar acciones de difusión de las medidas de prevención de modo que también familiares y amigos conozcan las medidas de protección
4. Desarrollar programas de apoyo emocional estableciendo programas de apoyo emocional destinados a los adultos mayores que han sido víctimas de ciberdelincuencia.
5. Creación o desarrollo de redes vecinales

III. Facilitadores

Idea y propuesta de Lorena Pulverenti, con el apoyo, supervisión de:

Personal de la Dirección de Telecomunicaciones y Emergencias Policiales D-8

Personal de la División Unidad Fiscal Delitos Informáticos y Defraudaciones (Sección Defraudaciones)

Personal Policial de División de Análisis y Apoyo Tecnológico

IV. Recursos Materiales

Proporcionar al personal policial la creación de herramientas tales como folletos que resuman consejos y buenas prácticas para la prevención de delitos cibernéticos. Estas pueden incluir información sobre contraseñas seguras, phishing, protección de datos y más. Con consejos prácticos. Estos pueden distribuirse en residencias de adultos mayores o en eventos de sensibilización.

Actividades interactivas y lúdicas que involucren a los adultos mayores. Reuniones con uniones vecinales, docentes jubilados, áreas de adultos mayores de municipios, encuentros con el Centro de Retirados de la Policía y la Dirección de adultos mayores.

V- Beneficiarios

- Adultos mayores de la ciudad de San Juan
- Policía de San Juan
- Población en general



VI. Técnicas empleadas para presentación del tema

A. Presentación de la temática

1. Introducción: Comienza presentando el tema y su relevancia. Explica por qué es importante abordar la seguridad en línea para los adultos mayores.
2. Definición de Términos: Definir conceptos claves como características de un adulto mayor, phishing, malware, robo de identidad y estafas en línea. Que todos los participantes tengan una comprensión común.
3. Estadísticas y Datos: Compartir estadísticas sobre la prevalencia de delitos cibernéticos dirigidos a adultos mayores. Ejemplo, el aumento de estafas telefónicas, el cuento del tío o correos electrónicos fraudulentos. Destacar casos reales para ilustrar los riesgos.
4. Factores de Vulnerabilidad: Discutir por qué los adultos mayores son más vulnerables. Esto puede incluir falta de familiaridad con la tecnología, confianza excesiva o aislamiento social.
5. Principales Amenazas: Explorar las amenazas específicas que enfrentan los adultos mayores en línea: phishing, fraudes de inversión, suplantación de identidad, etc.

B. Temas de debate con los integrantes del taller

1. Medidas de Prevención:

Debatir estrategias para proteger a los adultos mayores. Esto puede incluir educación, uso de contraseñas seguras, actualizaciones de software y verificación de sitios web.

2. Colaboración de la sociedad

¿Cómo puede la sociedad, las instituciones gubernamentales y las organizaciones sin fines de lucro trabajar juntas para prevenir estos delitos? ¿Qué papel desempeñan las fuerzas policiales y las agencias de seguridad cibernética?

3. Educación Continua:

¿Cómo podemos garantizar que los adultos mayores reciban capacitación constante sobre seguridad en línea? ¿Qué recursos están disponibles para ellos?

VII. Contenidos Transversales

Lineamientos del Paradigma de Seguridad Ciudadana mediante el abordaje la prevención de delitos cibernéticos:

- **Concientización:** Desde ejercicios prácticos hasta educación comunitaria.



- Necesidad de fortalecimiento de la prevención: uno de los factores principales del incremento del delito en el ciberespacio es la falta de concientización y conocimiento de estos delitos por parte de la sociedad. Por ello es necesario incursionar desde el Ministerio y las Fuerzas Federales en planes de proximidad de concientización a la población en general, principalmente en menores en edades escolares y en segmentos de adultos mayores a los fines de que tomen las precauciones para tratar de evitar ser víctimas de los delincuentes. Asimismo, producir material para alertar y prevenir tanto por medios de difusión tradicionales como digitales, contemplando la producción de material para ser utilizados en escuelas, colegios, universidades y material específico para el sector privado.
- Incrementación de las capacidades del personal afectado a análisis forenses de equipos encontrados en escenas de crímenes como ser dispositivos móviles, routers, cámaras, y todo aquel dispositivo que pudiera ayudar en la investigación de un delito, creando a tal fin el Curso de generación de Expertos Forenses Digitales. Creación del Registro de Expertos Forenses Digitales del Ministerio de Seguridad, integrado por especialistas calificados de todas las fuerzas federales, que hayan aprobado las capacitaciones requeridas. Ampliación y articulación del parque de equipos afectados a los análisis forenses de dispositivos digitales.

VIII. Evaluación

Corto plazo

Participación en el debate. Surgimiento de propuestas de implementación y / o mejoras que queden escritas de manera clara, viable y de fácil aplicación

Largo plazo

Presentación de un segundo encuentro con los resultados de lo realizado y nuevas propuestas, para conocer el impacto logrado.



10.- Referencias Bibliográficas

- AAHD (2014). Manifiesto de la Asociación Argentina de Humanidades Digitales. Recuperado de <http://aahd.com.ar/manifiesto/>
- Ávila, M. M. H., Romaguera, M. R., Hechavarria, H. G., & Hechavarria, A. G. (2018). El envejecimiento. Repercusión social e individual. *Revista Información Científica*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757269032>
- Camacho Losa, Luis. (1987). El delito informático. Madrid.
- Ciafardini, Mariano (2008) Delito urbano en la Argentina. Editorial Ariel. ISBN 9789509122949
- Diario de Cuyo <https://www.tiempodesanjuan.com/temas/cuento-del-tio-849.html>
- Ley 25326 (2000) de Protección de Datos Personales.
- Ley 11723 (1933) de Propiedad Intelectual.
- Ley 26388 (2008) de Delitos Informáticos.
- Ley 26904 (2013) de Grooming. Promulgada diciembre 4 de.
- Libro Primero, Título VI, Capítulo IV del Código Penal de la Nación. Promulgada octubre 29 de 1921.
- Lozano, M. G. Z. (1999). Conceptualización del proceso de envejecimiento. *Papeles de población*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/112/11201903.pdf>
- Monroy López, Anamelí (s/f) Aspectos psicológicos del Adulto Mayor en <http://amapsi.org/web/articulos/aspectos-psicologicos-y-psiquitricos-del-adulto-mayor>
- Olamendi, D. A., & Fera, A. P. (2016). LA TERCERA EDAD. UNA BELLA ETAPA DE LA VIDA. Magazine de las Ciencias: *Revista de Investigación e Innovación*. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/36/229>
- Quevedo, G, Josefina. (2017). Investigación y Prueba del Ciberdelito. Barcelona: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/665611/JQG_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Teoría de la personalidad. Psicología Online: <https://www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-sigmund-freud-1104.html> (Fecha de Visita 9 de Septiembre)




"Prevención de delitos cibernéticos contra adultos mayores en Capital, San Juan, 2021".

- Torres, Arturo. Psicólogo. (2021). Cambios psicológicos en la Vejez. Barcelona.
<https://psicologiaymente.com/inteligencia/cambios-psicologicos-en-vejez>
- Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia – Argentina. Noviembre 2015
- Yuni, J.A. - Urbano, C. A. (2006) Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de investigación Vol. I. Ed. Brujas. Córdoba.
- Yuni, J.A. - Urbano, C. A. (2006) Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación Vol. II. Ed. Brujas. Córdoba.
- World health organization (WHO). (s/f). Who.int. Recuperado de: <https://www.who.int/es>



Anexo I



Entrevista

Entrevista

lorenavane342018@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1- ¿Conoce usted algún protocolo en la ciudad de San Juan que contemple los riesgos y/o consecuencias de los ciberdelitos contra adultos mayores? *

Tu respuesta

2- Si existe un protocolo, ¿podría describir el desarrollo de su aplicación? *

Tu respuesta

3- ¿Considera usted la importancia de conformar rápidamente un protocolo en este sentido? *

Tu respuesta

4- En ausencia de un protocolo, ¿cómo realiza la prevención de ciberdelitos en la Ciudad de San Juan? *

Tu respuesta

5- Detallar la forma en que afecta estos delitos a los adultos mayores en la ciudad de San Juan *

Tu respuesta

Enviar [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Denunciar abuso](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



Anexo II

Fuente: Publicidad de la Policía de San Juan



Fuente: Google

