

Grupo de Trabajo sobre Encuestas de Victimización para Latinoamérica y el Caribe

VICLAC

Iniciativa para la encuesta de victimización delictiva en Latinoamérica y el Caribe

MÓDULO IV: CIBERDELITOS

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA VIVIENDA Y EL INFORMANTE SELECCIONADO

Identificación geográfica			Identificación muestral		
MIV.1.	Provincia	_ _ _	MIV.5.	Cuestionario N°	_ _ _
MIV.2.	Municipio	_ _ _	MIV.6.	Vivienda N°	_ _ _
MIV.3.	Localidad	_ _ _	MIV.7.	N° de segmento	_ _ _
MIV.4.	Código Censal	_ _ _	MIV.8.	Código Encuestador/a	_ _ _

MIV.9. Dirección de la vivienda seleccionada:

Calle / Camino _____
Barrio / Localidad _____ N.º exterior _____ N.º interior _____

Datos del informante seleccionado:

Nombre de la persona seleccionada: _____
Número de renglón de la persona seleccionada: ||_||_||

<< EXPLIQUE >>

A continuación, le preguntaré por el ciberdelito de
[NO. DE DELITO] [TOTAL DE DELITOS]
sufrido en los últimos 12 meses. Es muy importante que recuerde lo sucedido en relación
con este delito.

MIV. 10. ¿Podría decirme qué tipo de situación (ciberdelito) sufrió?

<< MUESTRE LA TARJETA #6 Y CIRCULE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE >>

- (1) Ciberacoso
Alguien envió o publicó en línea algún texto, imagen o video con la intención de avergonzarlo u ofenderlo personalmente, herir sus sentimientos o causar alguna otra angustia emocional. Excluya los mensajes amenazantes o agresivos en los que usted era el único destinatario.
- (2) *Hackeo* de correo electrónico (*email*)
Alguien obtuvo acceso a su(s) cuenta(s) de correo electrónico en línea sin su permiso, y dio lugar a que sus contactos (por ejemplo, amigos/familiares) recibieran un correo electrónico de su parte que usted no había enviado.
- (3) *Hackeo* de medios/redes sociales
Alguien obtuvo acceso a su(s) cuenta(s) social(es) en línea sin su permiso, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, blogs, etc. y provocó que se enviaran mensajes o publicaciones desde su(s) cuenta(s) de redes sociales que usted no envió.
- (4) Robo/suplantación de identidad
Alguien se apropió de su identidad digital y se hizo pasar por usted en Internet sin su consentimiento. Excluya los incidentes ocurridos a través de su email o medios/redes sociales enlistados anteriormente. Incluya incidentes ocurridos con números de identificación, números de seguridad social, documentos de identidad, firmas electrónicas, nombres de usuario, contraseñas, etc.
- (5) Software malicioso (*Malware*)
Su dispositivo se infectó con un código malicioso, como un virus informático, un troyano, un gusano, un programa espía, etc., que provocó una acción no deseada en el dispositivo. Por ejemplo: borró información, se descargaron archivos o programas no deseados, ejecutó un programa sin autorización, etc. Excluya el malware que bloqueó el acceso a sus datos y se pidió un pago (rescate) para restaurar el acceso (*ransomware*).
- (6) Ransomware
Su dispositivo se infectó con un código malicioso (malware) que bloqueó el acceso a sus datos y se le pidió un pago para restaurar el acceso.

<< APLIQUE LAS PREGUNTAS CORRESPONDIENTES DEL CIBERDELITO SUFRIDO Y LUEGO LAS PREGUNTAS PARA TODOS LOS CIBERDELITOS >>

Preguntas ÚNICAMENTE para ciberacoso

MIV.11. ¿Qué medios o plataformas electrónicas se utilizaron para cometer el ciberacoso?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Viber, WeChat, Signal, etc.)
- (2) Plataformas de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Snap Chat, Tumblr, Flickr, Reddit, etc.)

- (3) Salas de chat públicas (discussion forums) o sitios web para socializar (que no sean las redes sociales antes mencionadas)
 - (4) Mensajes de texto (SMS)
 - (5) Correo electrónico (E-mail)
 - (77) Otros medios (especifique) _____
 - (99) No sabe / No contesta
-

MIV.12. ¿Pudo distinguir las identidades reales de las personas involucradas en este incidente?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Sí, todo/as
 - (2) Sí, alguno/as de ello/as
 - (3) No, ninguno/a → <<IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>
 - (99) No sabe / No contesta → <<IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>
-

MIV.13. ¿Qué relación tenía con esta(s) persona(s) en el momento en que ocurrió el incidente?

- (1) Esposo/a, pareja (en ese momento)
 - (2) Ex-esposo/a, ex-pareja (en ese momento)
 - (3) Prometido/prometida (en ese momento)
 - (4) Amigo (en ese momento)
 - (5) Familiar
 - (6) Compañero/a de estudios (escuela, universidad, etc.) (en ese momento)
 - (7) Alguien con quien trabajaba (en ese momento)
 - (8) Vecino (en ese momento)
 - (9) No tenía/tengo ninguna relación (desconocido)
 - (77) Otro (especifica) _____
 - (99) No sabe / No contesta
-

<< IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>

Preguntas ÚNICAMENTE para (Hackeo de correo electrónico y Hackeo de medios/redes sociales)

MIV.14. ¿Estaba esta cuenta sólo a su nombre o se compartía con otra persona?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Estaba registrada únicamente con mi nombre
 - (2) Estaba registrada únicamente con mi nombre pero compartía mis claves de acceso con otra(s) persona(s)
 - (3) Estaba registrada en conjunto con otra(s) persona(s)
 - (99) No sabe / No contesta
-

MIV.15. Podría decirme ¿qué medidas de protección de datos tenía su dispositivo electrónico o aplicación, o qué medidas preventivas utilizaba antes del hecho?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Contraseña de acceso (fuerte con números o caracteres especiales)
- (2) Contraseña de acceso (débil, sin números ni caracteres especiales)
- (3) Patrón de bloqueo
- (4) Antivirus
- (5) Encriptación de dispositivos
- (6) Acceso remoto al dispositivo para bloquear o eliminar información
- (7) Sistema operativo actualizado
- (8) Respaldo regular de la información (al menos una vez al mes)
- (9) Cambio periódico de la contraseña (al menos una vez al mes)
- (10) Cambio de las preguntas de seguridad
- (11) Establecimiento de la verificación o autenticación en dos pasos
- (12) Ninguna medida de protección o prevención
- (77) Otras (especifique) _____
- (99) No sabe / No contesta

<< IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>

Preguntas ÚNICAMENTE para robo/suplantación de identidad

MIV.16. Usted dijo que alguien se apropió de su identidad y se hizo pasar por usted en Internet sin su consentimiento. ¿Cómo sucedió?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Alguien creó un perfil falso mío utilizando mi foto, nombre y/o datos personales en Internet, suplantando mi identidad
- (2) Alguien robó mis claves/contraseñas de acceso a mi(s) perfil(es) digital(es) (exceptuando correo electrónico y/o medios/redes sociales) accediendo a ellas sin mi consentimiento → <<IR A MIV.18. >>
- (99) No sabe / No contesta → <<IR A MIV.18. >>

MIV.17. ¿Podría decirme qué datos personales se utilizaron para crear un perfil falso suyo (suplantación de identidad)?

<<RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Datos personales, como el nombre y la fecha de nacimiento
- (2) Detalles de la dirección
- (3) Número de identificación única del ciudadano [Nota: cada país deberá adaptar al nombre del número de ID del país]
- (4) Número de pasaporte o número de tarjeta de identificación [Nota: cada país deberá adaptar al nombre del documento utilizado en el país]
- (5) Mi fotografía
- (77) Otros datos (especifique) _____
- (99) No sabe / No contesta

<< IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>

MIV.18. ¿Sabe usted cómo es que los delincuentes se apoderaron de sus claves/contraseñas o códigos de acceso para robar su identidad?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Robaron mi identidad mediante el robo del pasaporte o del carnet de identidad [Nota: cada país deberá adaptar al nombre del documento utilizado en el país]
- (2) Escanearon mi teléfono móvil, por ejemplo mediante el pago sin contacto (*shimming*)
- (3) A través de un correo electrónico y luego redirigido a un sitio web que resulta ser falso o poco fiable (*phishing/pharming*)
- (4) Yo publiqué/compartí mis datos personales en un sitio web o por teléfono
- (5) Copiando mis datos personales a través de Internet *hackeando* mi dispositivo
- (6) A través de un virus informático (*malware, troyano*)
- (7) Registrando mis pulsaciones de teclas (*key logging*)
- (8) Debido al robo de mi dispositivo donde tengo guardados mis datos personales
- (77) Otro medio (especifique) _____
- (99) No sabe / No contesta

<< IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>

Preguntas ÚNICAMENTE para software malicioso (*malware*)

MIV.19. ¿Cuál fue el primer tipo de dispositivo afectado en este incidente?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Computadora (PC)
- (2) Laptop (Notebook, ordenador portátil, etc.)
- (3) Smartphone (o celular con conexión a Internet)
- (4) Tablet
- (5) Computadora de acceso público (cibercafé, hotel, biblioteca, universidad, etc.)
- (6) Smart TV
- (7) Game box
- (77) Otro (especifique) _____
- (99) No sabe / No contesta

MIV.20. ¿El virus infectó el dispositivo como resultado directo de la apertura de un archivo adjunto o una [liga/enlace web]?

[Nota: Cada país deberá utilizar el lenguaje más común]

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Sí
- (2) No
- (99) No sabe / No contesta

MIV.21. Podría decirme ¿qué medidas de protección de datos tenía su dispositivo electrónico o aplicación, o qué medidas preventivas utilizaba antes del hecho?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Contraseña de acceso (fuerte con números o caracteres especiales)
 - (2) Contraseña de acceso (débil, sin números ni caracteres especiales)
 - (3) Patrón de bloqueo
 - (4) Antivirus
 - (5) Encriptación de dispositivos
 - (6) Acceso remoto al dispositivo para bloquear o eliminar información
 - (7) Sistema operativo actualizado
 - (8) Respaldo regular de la información (al menos una vez al mes)
 - (9) Cambio periódico de la contraseña (al menos una vez al mes)
 - (10) Cambio de las preguntas de seguridad
 - (11) Establecimiento de la verificación o autenticación en dos pasos
 - (12) Ninguna medida de protección o prevención
 - (77) Otras (especifique) _____
 - (99) No sabe / No contesta
-

MIV.22. ¿El dispositivo sufrió algún daño a causa de este virus?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Sí
 - (2) No → <<IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>
 - (99) No sabe / No contesta → <<IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>
-

MIV.23. ¿Qué daño(s) sufrió el dispositivo?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Hubo una falla completa del dispositivo
 - (2) Hubo una ralentización de mi dispositivo
 - (3) Se borraron o se perdieron elementos/Información de mi dispositivo
 - (77) Otro daño (especifique) _____
 - (99) No sabe / No contesta
-

<< IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>

Preguntas ÚNICAMENTE para ransomware

MIV.24. ¿Cuál fue el primer tipo de dispositivo afectado en este incidente?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Computadora (PC)
- (2) Laptop (Notebook, ordenador portátil, etc.)
- (3) Smartphone (o celular con conexión a Internet)
- (4) Tablet
- (5) Computadora de acceso público (cibercafé, hotel, biblioteca, universidad, etc.)
- (6) Smart TV
- (7) Game box
- (77) Otro (especifique) _____

(99) No sabe / No contesta

MIV.25. ¿Pagó dinero u ofreció algún otro beneficio a cambio de recuperar el acceso a su dispositivo?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) **Sí**
- (2) **No**
- (99) No sabe / No contesta

<< IR A PREGUNTAS DE TODOS LOS CIBERDELITOS >>

Preguntas para TODOS los ciberdelitos

MIV.26. ¿En qué mes ocurrió esta situación?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| (01) Enero | (07) Julio |
| (02) Febrero | (08) Agosto |
| (03) Marzo | (09) Septiembre |
| (04) Abril | (10) Octubre |
| (05) Mayo | (11) Noviembre |
| (06) Junio | (12) Diciembre |
| | (99) No sabe / No contesta |
-

MIV.27. ¿Cuánto tiempo se tardó en resolver este incidente?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) **Menos de una semana**
 - (2) **1- 2 semanas**
 - (3) **3-4 semanas**
 - (4) **1-3 meses**
 - (5) **4-6 meses**
 - (6) **7 meses o más**
 - (7) **No ha logrado resolverlo**
 - (8) **No deseo resolverlo**
 - (99) No sabe / No contesta
-

MIV.28. ¿Tuvo alguna pérdida financiera como resultado de esta situación?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) **Sí**
 - (2) **No**
 - (99) No sabe / no contesta
- <<IR A MIV.30 >>
→ <<IR A MIV.30 >>

MIV.29. ¿Cuánto fue la pérdida total aproximada que usted sufrió por esta situación?

<< PREGUNTE POR EL COSTO APROXIMADO QUE SUPUSO ESTA SITUACIÓN AÚN CUANDO SE TRATE SÓLO DE UNA ESTIMACIÓN >>

[NOTA: * Cada país debe adaptar esta pregunta a su moneda local]

Valor en
moneda
local:

|_| , |_|_|_| , |_|_|_| . |_|_|

<< REGISTRE LA CANTIDAD CON
NUMEROS >>

<< REGISTRE LA CANTIDAD CON
LETRAS >>

MIV.30. ¿Qué tipo de efectos a su salud física y mental tuvo como consecuencia de este incidente?

<< MUESTRE LA TARJETA #7 Y CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Ansiedad
 - (2) Miedo
 - (3) Tristeza o depresión
 - (4) Desesperación
 - (5) Insomnio
 - (6) Falta de apetito
 - (7) Desempeño escolar o laboral deficiente
 - (8) Me hizo querer suicidarme
 - (9) No tuve ningún efecto negativo en mi salud física o mental debido a este incidente
 - (77) Otro tipo de afectación (especifique) _____
 - (99) No sabe / No contesta
-

MIV.31. ¿Qué otro/s efecto/s negativo/s tuvo este incidente en usted?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) **Mi reputación se vio afectada**
 - (2) **Mi credibilidad como persona se vio afectada**
 - (3) **Se me ha bloqueado o restringido el uso de mis redes, cuentas o similares**
 - (4) **Mi información personal fue publicada sin mi autorización (cuenta bancaria, contraseñas, documentación personal, etc.)**
 - (5) **Mi privacidad fue expuesta a la opinión pública**
 - (6) **Tuve conflictos personales con mi familia, amigos o conocidos**
 - (7) **Tuve conflictos de trabajo**
 - (8) **Tuve problemas legales**
 - (9) **No tuve ningún efecto negativo debido a este incidente**
 - (77) **Otro tipo de afectación (especifique) _____**
 - (99) No sabe / No contesta
-

MIV.32. Derivado de este incidente, ¿usted ha dejado de hacer alguna de las siguientes actividades en internet por temor a ser víctima nuevamente de algún ciberdelito?

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

- (1) Deje de pedir o comprar bienes o servicios
- (2) Deje de utilizar los medios o redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, blogs, etc.
- (3) Deje de buscar información o noticias en internet
- (4) Deje de comunicarme con mis conocidos por medio de plataformas como Whatsapp, Signal, Telegram, etc.
- (5) Deje de utilizar plataformas de streaming para ver videos, películas, etc.
- (6) Deje de descargar aplicaciones, software, música, videos, juegos u otros archivos de datos
- (7) Deje de usar internet inalámbrico en algún lugar que no sea mi casa o el trabajo
- (8) Deje de usar la banca por internet
- (9) Deje de tener reuniones personales o de trabajo en internet
- (10) No he cambiado mis hábitos en el uso del internet
- (77) Deje de hacer otra actividad en internet (especifique) _____
- (99) No sabe / No contesta

MIV.33. ¿Usted o alguna otra persona denunció formalmente el hecho ante alguna autoridad competente como [la Policía, la Fiscalía, etc.]?

[NOTA: * Cada país deberá incluir las autoridades ante las cuáles puede interponerse una denuncia formal]

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) Sí
- (2) No → << IR A MIV.38. >>
- (99) No sabe / No contesta → << IR A MIV.38. >>

[Nota: Cada país deberá incluir las autoridades ante las cuáles puede interponerse una denuncia formal]

<< INCLUIR ÚNICAMENTE A LAS AUTORIDADES COMPETENTES >>

<p>MIV.34. ¿Ante qué autoridad denunció?</p> <p><< INTRODUZCA SÓLO UN CÓDIGO PARA CADA AUTORIDAD >></p> <p>(1) Sí (2) No (99) No sabe / No contesta</p> <p style="text-align: right;">} << PASAR A LA SIGUIENTE LÍNEA >></p>	<p>MIV.35. En general, ¿qué tan satisfecho estuvo con la forma en que la autoridad competente manejó la denuncia?</p> <p><< INTRODUZCA SÓLO UN CÓDIGO PARA CADA AUTORIDAD >></p> <p>(1) Muy satisfecho (2) Satisfecho (3) Insatisfecho</p> <p style="text-align: right;">} << IR A LA SIGUIENTE LÍNEA EN MIV.34 >></p>	<p>MIV.36. ¿Por qué motivos quedó insatisfecho? Puede indicar más de un motivo.</p> <p><< RESPUESTA MÚLTIPLE >></p> <p><< INTRODUZCA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES EN LAS CASILLAS >></p>
---	---	---

		→	(4) Muy insatisfecho (99) No sabe / No contesta	→	(1) No hicieron lo suficiente, o no estaban interesados (2) Me hicieron sentir incómodo o me hicieron sentir que era mi culpa (3) No encontraron ni detuvieron al delincuente (4) No me mantuvieron debidamente informado (5) No me trataron de manera apropiada (fueron descortesos/no profesionales) (6) Tardaron mucho en llegar/responderme (7) No supieron qué hacer con mi denuncia (8) No hablaban mi idioma (9) Me discriminaron (77) Otra razón (por favor especifique en las observaciones) (99) No sabe / no contesta
(1)	Policía	_	_	_	1 _ 2 _ 3 _
(2)	Policía de la Ciudad	_	_	_	1 _ 2 _ 3 _
(77)	Otro (especifique)	_	_	_	1 _ 2 _ 3 _

MIV.37. Al momento de realizar la denuncia ante la autoridad competente, ¿usted o algún integrante del hogar firmó un documento donde expuso lo sucedido, ya sea personalmente o a través de un abogado?

<< CIRCULE UN SOLO CÓDIGO >>

- (1) **Sí**
- (2) **No**
- (99) No sabe / No contesta

<< FINALICE MÓDULO IV >>

MIV.38. ¿Por qué no se denunció ante las autoridades competentes?

<< ESTA PREGUNTA PUEDE TENER MÚLTIPLES RESPUESTAS. NO LEA EN VOZ ALTA LAS OPCIONES, ESPERE A QUE EL INFORMANTE LO INDIQUE Y SEÑALE LA RESPUESTA CORRECTA >>

<< RESPUESTA MÚLTIPLE: CIRCULE LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES >>

[Nota: Cada país deberá considerar la inclusión de las opciones 1 y 2, de acuerdo a la situación de tipificación del delito cibernético en su país]

- (1) *[Esta situación no está considerada como una conducta castigada por la ley en mi país] – [Nota: Considere las pautas de validación de los ciberdelitos que se incluirán]*
- (2) *[No sabía que esta situación era un delito] - [Nota: Considere las pautas de validación de los ciberdelitos que se incluirán]*
- (3) Cosa de poca importancia
- (4) Fue mi culpa / Fui descuidado
- (5) Acudí/contacté a la plataforma en la que sucedió el incidente para resolverlo
- (6) Lo resolví a mi manera
- (7) Conocía al/los autor(es)
- (8) No era apropiado que la policía o la autoridad competente interviniera / no había necesidad de que la policía o la autoridad competente interviniera
- (9) La policía / autoridad competente no habría hecho nada (pérdida de tiempo)
- (10) Desprecio o miedo a la policía/autoridad / No quería tener nada que ver con la policía/autoridad
- (11) Miedo a las represalias
- (12) El proceso burocrático es muy complicado y tardado
- (13) No conozco el procedimiento para reportar delitos
- (14) El costo del procedimiento es elevado (transporte, abogados, honorarios, pérdida de empleo, etc.)
- (15) No hablaban mi idioma
- (16) Me discriminaron
- (77) Otro motivo (especifique) _____
- (99) No sabe / No contesta

<< FINALICE MODULO IV >>

<< SI EL INFORMANTE REPORTÓ SER VÍCTIMA DE CIBERDELITOS EN MÁS DE UNA OCASIÓN, APLIQUE EL/LOS MÓDULO(S) CORRESPONDIENTE(S). EN CASO CONTRARIO, CONTINÚE CON EL SIGUIENTE DELITO DEL QUE FUE VÍCTIMA.

EN CASO DE NO HABER SIDO VÍCTIMA DE OTRO DELITO, FINALICE LA ENTREVISTA >>

COMENTARIOS/OBSERVACIONES:
