

Guía de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y uso de las tecnologías para personas adultas mayores



Guía de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y uso de las tecnologías para personas adultas mayores

© Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Av. Insurgentes Sur No. 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México. C.P. 04530.

Las opiniones vertidas por las y los autores fueron realizadas a título personal y no reflejan el punto de vista institucional del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos (INAI).

Primera edición: octubre 2021.

DIRECTORIO

Blanca Lilia Ibarra Cadena

Comisionada Presidenta del INAI y del SNT

Francisco Javier Acuña Llamas

Comisionado del INAI

Adrián Alcalá Méndez

Comisionado del INAI

Norma Julieta del Río Venegas

Comisionada del INAI

Oscar Mauricio Guerra Ford

Comisionado del INAI

Rosendoevgueni Monterrey Chopov

Comisionado del INAI

Josefina Román Vergara

Comisionada del INAI

Coordinación**María Elena Guadarrama Conejo**

Coordinadora de la Comisión de Derechos Humanos, Equidad de Género e Inclusión Social del SNT

Autores**Sergio Rivera Magos**

Coordinador LabUAQ Ciudadanía Digital
Universidad Autónoma de Querétaro

Karla Belem Negrete Huelga

Coordinadora Técnica LabUAQ Ciudadanía Digital
Universidad Autónoma de Querétaro

Equipo de Trabajo de la Dirección de DDHGGI**Consuelo Olvera Treviño**

Directora de Derechos Humanos del INAI

Equipo de Trabajo de la SESNT**Federico Guzmán Tamayo**

Secretario Ejecutivo del SNT

María Teresa González Corona

Subdirectora de Seguimiento A de la SESNT

Paula Angélica Lomelí Cázares

Enlace de la SESNT

Equipo de Trabajo de la DGVCCEF**José Luis Naya González**

Director General de Vinculación, Coordinación y Colaboración con Entidades Federativas

Emmanuel Estrada Vicencio

Director de Colaboración y Programas Interinstitucionales con Entidades Federativas

Carmen Guadalupe Zepeda Segura

Departamento de Apoyo Técnico y Seguimiento B

PRÓLOGO

Desde hace varias décadas, la población mundial entró en un proceso de envejecimiento sostenido, caracterizado por un notable descenso de las tasas de fecundidad, sumado al aumento en la esperanza de vida, que a su vez han modificado la estructura etaria de la población, al incrementarse la proporción de personas adultas mayores.

El prefacio de la **Guía de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Uso de las Tecnologías para Personas Adultas Mayores**, que me honra presentar, apunta un dato revelador: “En México, en el 2050, la población mayor de sesenta años pasará de 12.4 a 33 millones de personas (Profeco, 2019)”.

Esto se traducirá, invariablemente, en una serie de demandas legítimas en el terreno de la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, que, a su vez, requiere del diseño de políticas públicas focalizadas para este sector poblacional, entre ellas, la inclusión social y el acceso a los servicios sociales, hoy cada vez más digitalizados, que permitan garantizar una mejor calidad de vida.

Tomando en cuenta que las sociedades contemporáneas, caracterizadas por el individualismo y la competencia, han ido devaluando las capacidades de las personas mayores al considerarlas poco productivas, subestimando también su experiencia y conocimientos; se requiere insistir en la urgente modificación de este esquema organizacional, a fin de generar políticas públicas encaminadas a promover una cultura del “envejecimiento activo”, incluyendo el conocimiento, acceso y uso de medios digitales.

Por lo anterior, resulta muy pertinente el contar con esta Guía, puesto que es imperativo generar condiciones para la inclusión digital de estas personas en las prácticas sociales, enfocándose en el ejercicio de dos derechos humanos instrumentales como son el Acceso a la Información y la Protección de Datos Personales, a fin de reducir la brecha digital y, por ende, las desigualdades vinculadas a la tecnología, a las nuevas formas de comunicación de uso social (como quedó de manifiesto durante los estragos sufridos

por la pandemia derivada de la COVID-19); así como para avanzar en la cobertura de servicios y en la exigibilidad de otros derechos fundamentales.

Entre los muchos aciertos de esta, está el prever un apartado con instrucciones para capacitadores, a fin de sensibilizarlos sobre las características de las personas adultas mayores, de manera que se centren en su atención, además de trabajar directamente con ellas en el conocimiento de los dispositivos de comunicación e información, abonando al acceso a la información, la identificación de la infodemia, la verificación de fuentes, la seguridad y privacidad en internet.

Otro rasgo distintivo de este material es el reconocimiento de que las personas adultas mayores no son nativas digitales, por lo tanto, requieren un proceso de comprensión y adaptación basado en un proceso pedagógico acompañado de estrategias que incluyan la participación consentida y voluntaria de cada persona.

Finalmente, la guía también es muy pertinente porque el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación —las denominadas TIC- por parte de las personas mayores, es un tema poco explorado, pese a su importancia en las sociedades que envejecen. En ese sentido, el lector tiene en sus manos una excelente estrategia para lograr la inclusión de este sector de la población en los distintos campos de participación, social, política y económica.

Blanca Lilia Ibarra Cadena
Comisionada Presidenta del INAI

PRESENTACIÓN

La Comisión de Derechos Humanos, Equidad de Género e Inclusión Social (CDHEGIS), del Sistema Nacional de Transparencia, tiene el agrado de presentar la Guía de Acceso a la Información y Uso de las Tecnologías para Personas Adultas Mayores, como un instrumento que permitirá sensibilizar y conectar a las personas adultas mayores que así lo deseen, con el uso de las tecnologías de la información en un mundo que se ha volcado a las mismas para mantenerse interconectado e informado.

Quienes integramos la CDHEGIS, hemos unido esfuerzos para lograr construir acciones eficientes que incluyan la perspectiva del ejercicio efectivo de los derechos humanos, de forma incluyente y garantizando la igualdad y la no discriminación para el ejercicio de tales derechos, en especial el de acceso a la información.

El año 2020, nos ha puesto a prueba como humanidad al habernos enfrentado a la pandemia por el virus SARS-COV-2. Este hecho, nos develó retos en diversos campos como el de la salud, sin duda; al mismo tiempo nos hizo mucho más conscientes de la importancia que tiene el uso de tecnologías de la información en nuestros días, ya que se volvieron indispensables para muchos sectores durante el confinamiento.

Sin embargo, el acceder a algún servicio o a información mediante las tecnologías de la información, no es una realidad de la que gocen todas las personas, pues de golpe entendimos que la brecha digital es una realidad que junto con el virus, puso en vilo el bienestar de nuestra sociedad.

Así, en el Sistema Nacional de Transparencia, nos hemos planteado como reto, no sólo el hacer accesible la información a cualquier persona, sino dar un paso atrás y pensar en cómo poder reducir la brecha digital a la que muchas personas adultas, sobre todo las mayores de 60 años, se enfrentan en su día a día y que les ha impedido en muchas ocasiones tener información en tiempo real o de manera oportuna para tomar decisiones importantes, para acceder a trámites o servicios, incluso registrarse para la aplicación de vacunas.

Por lo anterior, esta Guía, pretende dar herramientas necesarias a las personas que capaciten en el acercamiento y uso de las tecnologías de la información, así como dotar a las personas adultas mayores, de contenidos diseñados desde un enfoque de educación andragógica, que permitan una mejor comprensión de los temas y despierten el interés por involucrarse con las nuevas tecnologías.

Esperamos que esta herramienta, sea de utilidad para lograr accesibilidad y universalidad en el acceso a la información, reduciendo la brecha digital que enfrentan a diario miles de personas.

María Elena Guadarrama Conejo
Coordinadora

MENSAJE

En el mundo globalizado e interconectado en el que vivimos, en el que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's) han dado avances impresionantes para ampliar su influencia, presencia y su red de usuarios, resulta difícil de creer que hay enormes sectores de la población los cuales no cuentan con la posibilidad de tener acceso y hacer uso de estas nuevas redes, creando una brecha muy evidente y la cual paradójicamente antes que reducirse, se ha incrementado.

El término Brecha Digital¹, de acuerdo a la CEPAL, se utilizó por primera vez en los años noventa para hacer referencia al resquicio que se estaba creando entre los países, los grupos sociales y las personas que tenían acceso a las tecnologías digitales y los que no lo tenían.

En la era de la revolución digital muchos van quedando rezagados por condiciones económicas, sociales, culturales y por supuesto de edad; generando con ello muchas brechas específicas las cuales se entremezclan, superponen y provocan un alejamiento más profundo de ciertos sectores de la nueva realidad digital en la que ahora nos desenvolvemos.

La pandemia por Covid-19 que propició que la vida de las personas en todos los países, se volcara a un esquema digital, con aulas virtuales, trabajo en casa, videoconferencias, un mayor flujo del comercio electrónico y un sinnúmero de servicios digitales que buscaron mantener a la población a salvo manteniendo el contacto persona a persona en su mínima expresión, provocó que la Brecha Digital se profundizara aún más para algunos sectores y uno de los más afectados claramente fue el de los adultos mayores.

1 Guillermo Sunkel y Heidi Ullmann. (abril 2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. 24 de octubre del 2021, de CEPAL Sitio web: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127_Sunkel.pdf

La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica. ENADID² 2018 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, reporta que el número de personas de 60 años o más que reside en México es de 15.4 millones, cifra que representa 12.3% de la población total. La mayoría de ellos, el 47.9% vive en hogares nucleares, casi cuatro de cada diez, es decir el 39.8% residen en hogares y 11.4% viven solos.

Por otra parte, la Asociación de Internet MX, informó en el 17° Estudio sobre Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021³, presentado en el mes de mayo; que hay 84 millones de internautas de los cuales, el 9.8 por ciento tienen 55 años o más; y destaca que la población “desconectada” se concentra mayormente en perfiles de población de nivel socioeconómico bajo o mayores de 55 años.

Estas cifras, nos dan una idea amplia de la cantidad de adultos mayores que se encuentran “desconectados” y van quedando excluidos o rezagados del curso que mantiene esta era de la revolución digital y también nos muestra la urgente necesidad de tomar acciones claras y contundentes para revertir este fenómeno.

El panorama se torna aún más complicado si tomamos en cuenta el número de personas que en las próximas décadas se sumarán a este sector poblacional, que para el caso de México implica que en el 2050 habrá 32.4 millones de habitantes que serán personas mayores.

De acuerdo con las Proyecciones de la Población de México y de las Entidades Federativas 2016-2050⁴, elaborado por el Consejo Nacional de Población, en el año 1950 habían 6.7 personas de 65 y más años de edad por cada cien menores de 15 años, para 2015 había 24.5 personas adultas mayores por cada cien jóvenes, se esperan que au-

2 INEGI. (2019). Comunicado: Estadísticas a propósito del día internacional de las personas de edad. 24 de octubre de 2021, de INEGI Sitio web: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/edad2019_Nal.pdf

3 Asociación Mexicana de Internet MX. (2021). 17° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021. 24 de octubre del 2021, de Asociación Mexicana de Internet MX Sitio web: <https://irp.cdn-website.com/81280eda/files/uploaded/17%C2%B0Estudio%20sobre%20los%20Ha%CC%81bitos%20de%20los%20Usuarios%20de%20Internet%20en%20Me%CC%81xico%202021%20v16%20Publica.pdf>

4 CONAPO. (julio 2019). Proyecciones de la Población de México y de las Entidades Federativas 2016-2050. 24 de octubre de 2021, de Consejo Nacional de Población Sitio web: http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Cuadernillos/33_Republica_Mexicana/33_RMEX.pdf

mente a 45.9 en 2030 y para el año 2050 se estima que habrá aproximadamente 93.7 personas adultas mayores por cada cien jóvenes.

Ante las circunstancias actuales y futuras en este apartado, resulta urgente poner manos a la obra para acercar y promover el uso de las Tecnologías de la Información al sector poblacional de los adultos mayores puesto que es una realidad que éstas constituyen un medio de inclusión que potencializa oportunidades de desarrollo, de mejoramiento de calidad de vida y por supuesto de conocimiento y ejercicio de sus derechos.

La Guía de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Uso de las Tecnologías para Personas Adultas Mayores que se presenta, se inscribe dentro de estas acciones concretas para reducir la brecha digital para este sector poblacional ya que busca generar las condiciones para la inclusión digital de este segmento en las prácticas sociales, enfocándose en el acceso a la información y la protección de datos personales, abonando a la reducción de las desigualdades incorporando las TIC´s a sus prácticas cotidianas procurando no menoscabar la protección de su identidad y sus datos personales.

Esta guía presenta estrategias de enseñanza-aprendizaje sobre los dispositivos de comunicación e información, el acceso a la misma, la infodemia, la verificación de fuentes; seguridad y privacidad en internet, así también ofrece recursos y herramientas que los capacitadores pueden utilizar para ilustrar o profundizar en estos temas de una manera lúdica y sencilla.

Me atrevo a afirmar, que esta guía forma ya parte del nuevo esquema de alfabetización que está tomando curso en el mundo entero; hablamos por supuesto de la alfabetización digital que es imprescindible hoy en día para adquirir habilidades y herramientas necesarias en esta nueva era, para aprovechar y hacer uso de las recientes formas de comunicación, de creación y comprensión de la información que están a mano para todos, así como para promover el conocimiento y uso efectivo de los derechos humanos que evitarán la exclusión e invisibilización a la que aún hoy están sujetos amplios sectores de la población.

Enhorabuena.

Rosendoevgueni Monterrey Chepov
Comisionado del INAI

CONTENIDO

PREFACIO	15
PRIMERA PARTE	17
Instrucciones para capacitadores	18
Educación andragógica y personas adultas mayores	18
Consejos para desarrollar una capacitación exitosa	20
Esquema del curso	21
SEGUNDA PARTE	23
Módulo I	24
a. Los dispositivos de comunicación	25
b. El acceso a internet	27
Hablemos de: ¿Para qué utilizamos el internet?	29
Módulo II	31
a. El Acceso a la Información	32
b. Desinformación y verificación de fuentes	39
c. Seguridad y privacidad	42
Actividad integradora	47
ANEXOS	51
1. Cuestionario	52
2. Glosario	57

PREFACIO

La proyección del informe de las Naciones Unidas “*2019 Revision of World Population Prospects*” señala que, en el año 2050 una de cada seis personas tendrá más de 65 años. Esta tendencia al envejecimiento de la población se deriva del descenso de la natalidad y el aumento del promedio de la esperanza de vida, lo cual no es exclusivo de algún país o región, sino que, es un fenómeno global.

En México, en el año 2050 la población mayor de sesenta años pasará de 12.4 a 33 millones de personas¹. Este escenario implica la mejora y aumento de los servicios destinados para dicho grupo poblacional, lo cual incluye también aquellos vinculados con las tecnologías digitales de la información y la comunicación (TDIC). Aunado a ello, se esclarece el derecho de las personas adultas mayores para acceder a la información pública, mismo que se enmarca en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y en los marcos jurídicos expresados por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores, en donde se menciona el acceso a los sistemas y tecnologías de la información y la comunicación.

En las primeras dos décadas del siglo XXI observamos la expansión de las tecnologías digitales en diversos ámbitos, algunos de ellos son la educación, la economía, la política y la cultura. Incluso, podemos decir que estos espacios se han transformado al grado de cambiar las prácticas de la ciudadanía. Si esto se contextualiza en el escenario de la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2, las tecnologías cobran mayor importancia; por ejemplo, sin estas no serían posibles las clases a distancia, visitar los museos a través de un recorrido virtual o revisar las noticias sin salir de casa.

En cuanto al uso tecnológico, existen desigualdades entre los grupos etarios y uno de los más afectados es el de las personas adultas mayores. En principio, parece que las tecnologías tienen los mismos beneficios para todas y todos. Sin embargo, los productos tecnológicos se enfocan a resolver las necesidades particulares de segmentos de usuarios, lo que propone una lógica de creación basada en la no universalidad de las tecnologías².

1 “Tecnologías de la información y comunicación. Que la edad no sea un obstáculo”, Gobierno de México. Consultado en: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-que-la-edad-no-sea-un-obstaculo?state=published>

2 “Tecnología y personas mayores” (2015), Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España. Consultado en http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/reto_8.pdf

Por mencionar un ejemplo: los teléfonos inteligentes tienen un diseño que contempla la portabilidad, el almacenamiento y la calidad de la imagen, entre otros detalles; estos se relacionan con las necesidades de un tipo particular de personas usuarias y deja fuera del rango a otras, para quienes puede ser más importante el tamaño del equipo, la calidad de la luz o del sonido. El foco de atención se encuentra en los sectores que utilizan más estas herramientas. Pero, ¿qué sucederá cuando las personas adultas mayores conformen la mayor parte de la población?, ¿el diseño de los equipos cambiará en función de sus necesidades?

Al respecto, la única certeza que tenemos en la actualidad es la necesidad de hacer que las personas adultas mayores participen en la dinámica de la cultura digital a través del uso de las tecnologías. El informe mundial sobre el Envejecimiento y la Salud de la ONU hace énfasis en la satisfacción de necesidades básicas y señala que para mantener una calidad de vida de los grupos de edad avanzada es necesario mejorar el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones. De la misma forma, se reconoce la necesidad de promover las capacidades para aprender, crecer y tomar decisiones, a través de la alfabetización y el acceso a la información.

El proyecto “Guía de Acceso a la Información y Uso de las Tecnologías para Personas Adultas Mayores” tiene como objetivo generar condiciones para la inclusión digital de este sector en las prácticas sociales, enfocándose en el acceso a la información y la protección de datos personales. Lo anterior abona a la reducción de las desigualdades vinculadas a la tecnología, al presentar un recurso disponible para que se concientice de la importancia de la tecnología y la información en sus prácticas cotidianas, así como de la necesidad de proteger su identidad y datos personales.

1^{ra} PARTE

INSTRUCCIONES PARA CAPACITADORES

El documento para capacitadores tiene como objetivo presentar estrategias de enseñanza-aprendizaje para concientizar a personas adultas mayores en el uso de las tecnologías digitales, internet y sus recursos. Las instrucciones para capacitadores permitirán crear conciencia sobre el grupo al que está dirigida la capacitación (personas adultas mayores), sus habilidades y limitaciones. Por otro lado, la capacitación se centra en tres aspectos que serán tratados con el público participante. El primero de ellos se vincula con el conocimiento sobre los dispositivos de comunicación e información, el cual tiene como objetivo identificar los aparatos, los usos y funciones que cumplen en nuestras vidas, así como la presencia del internet en estas. El segundo engloba el acceso a la información, la infodemia y la verificación de fuentes, y la seguridad y privacidad en internet. Por último, se presenta una sección de recursos digitales para que, quienes capaciten, tengan herramientas para ilustrar o profundizar en algún tema y un glosario de conceptos para el público.

EDUCACIÓN ANDRAGÓGICA Y PERSONAS ADULTAS MAYORES

Para las personas jóvenes, el uso de internet es algo común, sin embargo, para las personas adultas y adultas mayores utilizarlo representa un reto o un obstáculo. Esto se explica a la luz de la convivencia que tienen los primeros con la red en comparación de los segundos, quienes se formaron con apoyo de otras tecnologías. Sin embargo, todos son conscientes de que el internet es una puerta para explorar nuevos horizontes. En ese escenario nos preguntamos ¿cómo ayudar a las personas adultas mayores a que utilicen internet?

Desde el punto de vista pedagógico, la educación andragógica conjunta estrategias de enseñanza que se basan en la participación de las personas adultas mayores, quienes ya no tienen un objetivo de aprendizaje centrado en el mérito o el reconocimiento, sino que apuntan sus propósitos hacia el aprendizaje para la vida. En otras palabras, estas personas no necesitan de una evaluación y una calificación porque sus estudios formales concluyeron hace tiempo. Sin embargo, aprender conocimientos nuevos es una oportunidad para transformar sus actividades y su entorno más cercano.

En ese entendido, aprender a utilizar las tecnologías es primero que nada un acto voluntario y participativo. Sin embargo, antes de comenzar la capacitación es necesario conocer las características generales del grupo de participantes. Por ejemplo, se debe

de identificar el conocimiento, las habilidades y las limitantes que tienen las personas frente a las tecnologías digitales. El primer paso para ello es preguntarnos:

1. ¿Quiénes son las personas adultas mayores que utilizan las tecnologías? Son personas de la ciudad o del campo, con altos o bajos ingresos, con un nivel educativo alto o bajo, etc.
2. ¿Para qué utilizan las tecnologías? Para comunicarse con sus familias, para el entrenamiento, para informarse o para distraerse.
3. ¿Cómo es la relación de estas personas con las tecnologías? Es una relación de desprecio hacia las tecnologías o de apego, les gusta utilizarlas o lo hacen por alguna necesidad, etc.
4. ¿Qué podemos hacer para mejorar dicha relación? Podemos brindar herramientas para comunicarse con mayor eficacia con sus familias, darles información sobre sitios para consultar noticias o recomendar aplicaciones para pagar la luz o el agua.

Esto ayudará a que la persona que capacite, utilice las estrategias de enseñanza-aprendizaje adecuadas para dirigir las acciones de cada grupo de personas adultas mayores con el que trabaje.

EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO

También hay un gran número de personas adultas mayores que no tiene acceso a estos dispositivos y, por ende, a sus beneficios. Esto se relaciona con aspectos que van desde lo económico hasta el lugar de residencia.

En años recientes las instituciones públicas han desarrollado una serie de actividades para promover la participación de personas adultas mayores.³ Algunas de estas son:

3 “Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital” (2019), Guillermo Sunkel y Heidi Ullmann. Consultado en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127_Sunkel.pdf

- 1. Fortalecer la coordinación entre las distintas entidades** del sector público, el sector privado y la sociedad civil que organizan programas para promover el uso de las tecnologías entre las personas adultas mayores.
- 2. Promover un desarrollo integral** en donde las generaciones más jóvenes ayuden a las personas de edad a familiarizarse con las herramientas digitales.
- 3. Fomentar oportunidades de capacitación**, donde las personas adultas mayores que participan activamente en la sociedad digital ayuden a capacitar a las personas de edad que aún no se hayan acercado a las tecnologías.
- 4. Diseñar aplicaciones u otras herramientas tecnológicas** que respondan directamente a las necesidades de las personas mayores de sesenta años.
- 5. Ampliar el acceso** de las personas mayores a internet en el hogar o a través de dispositivos móviles, en particular para las personas que residen en zonas rurales, las pertenecientes a grupos de personas indígenas y las de bajo nivel socioeconómico.

CONSEJOS PARA DESARROLLAR UNA CAPACITACIÓN EXITOSA

Primero tenemos de reconocer que los grupos de personas adultas mayores son diversos, por lo que hay personas que pueden mostrar mayores habilidades para aprender el conocimiento sobre las tecnologías y otras a quienes se les dificulte dicha tarea. En ese sentido, quien capacita tiene que fomentar la integración de la totalidad de personas participantes. Para ello, se presentan algunas estrategias pedagógicas que contribuyen a mejorar las condiciones de aprendizaje de las personas.

Generar una comunidad de aprendizaje. A través de la participación de todas las personas para que estas se sientan parte de un grupo y compartan sus experiencias previas, durante y después de las actividades.

Proponer un aprendizaje integral y acelerado. La o el capacitador debe de construir un ambiente óptimo y enfocarse en las necesidades particulares de cada persona, brindando atención de manera equitativa para atender sus dudas y reconocer sus avances.

Exponer métodos de caso. Para ello hay que partir de las experiencias de los participan-

tes y explicar cómo estas abonan a situar y comprender un tema. Recordemos que el adulto mayor aprende a través de sus vivencias y necesita compartir cómo puede poner en práctica los conocimientos aprendidos.

Usar materiales didácticos. Proporcionar las guías en papel para que se facilite la lectura.

No esperar resultados rápidos. Los grupos son heterogéneos y también el conocimiento de las personas.

Usar lenguaje sencillo al comunicarse con los educandos. Evitar el uso de tecnicismos o jerga especializada, explicar y atender todas las dudas hasta que los participantes demuestren que han comprendido el tema.

ESQUEMA DEL CURSO

El manual de curso de capacitación para la persona adulta mayor es un documento que permitirá guiar el aprendizaje del público en general sobre el uso responsable de las tecnologías digitales. Bajo ese propósito se desarrollan varias estrategias de intervención centradas en ayudar a las personas adultas mayores a utilizar las herramientas tecnológicas para el acceso a la información y la protección de datos personales.

Es necesario reconocer que este manual representa un acercamiento de manera general a internet, el acceso a la información y la protección de datos personales. Sin embargo, cada grupo de capacitación puede ser muy distinto y, por tanto, presentar distintas necesidades de aprendizaje. Es por ello que es necesario identificar el nivel de conocimiento de las tecnologías digitales que tienen las personas mayores; por ello, el manual inicia con una serie de cuestionamientos que contribuyen a conocer la relación de las personas con las tecnologías, a través de una herramienta de diagnóstico, que consiste en un test para aplicar al inicio de la capacitación. El diagnóstico permitirá a la persona que capacita, conocer cuáles son los elementos que requieren tener una mayor focalización durante el desarrollo del curso, así como las oportunidades de mejora. Este se encuentra en el Anexo 1, al final del documento.

De manera consecutiva, se desglosan tres módulos. El **módulo 1** ofrece un acercamiento a los dispositivos de comunicación y al internet. Este, a su vez, presenta dos objetivos. El primero es reconocer los dispositivos más comunes para acceder a internet,

las prácticas que se realizan cotidianamente con ellos, así como la toma de conciencia de la importancia que las tecnologías de la información y la comunicación adquieren en la vida cotidiana. El segundo objetivo se vincula con el acceso a internet, para dar a conocer algunos conocimientos básicos sobre este y enfocarse en su utilidad en la vida cotidiana de las personas, así como la utilidad que puede tener para las personas adultas mayores.

El **módulo 2** está enfocado en la información y se compone de tres objetivos. El primero es conocer la importancia del derecho a la información en nuestras vidas cotidianas, así como los diversos servicios a los cuales se puede acceder desde internet. El segundo es exponer qué es la infodemia, la importancia de verificar la información que consumimos y enseñar a las personas adultas mayores a no asumir ni socializar información falsa. El tercero es brindar estrategias para proteger la privacidad de quienes usan internet a través del cuidado de sus datos personales.

Los **Anexos** están compuestos por recursos informativos. Estos son una guía tanto para el personal que capacita, como para las personas que participan. En primer lugar, se integra el cuestionario diagnóstico (Anexo 1) que permitirá conocer el nivel de apropiación con el que cuenta el grupo de personas adultas mayores. Posteriormente, se encuentra un glosario de conceptos relacionados con las tecnologías digitales y el internet para consulta de quienes participan (Anexo 2); luego, hay una serie de recursos informativos conformados por una caja de herramientas para que la persona que capacite elija los adecuados para exponer ante cada grupo tomando en cuenta las necesidades informativas de las personas (Anexo 3). También puede utilizar otros que no se encuentren en este apartado siempre que se verifique la veracidad de la información y ésta sea de utilidad para aclarar o profundizar en alguna cuestión que surja durante la capacitación.

Al final del manual se presentan varios *links* para realizar trámites federales (Anexo 4). Se proporciona así una serie de sugerencias para el personal encargado de la capacitación para aquellas necesidades específicas que se puedan presentar durante el curso. Cabe señalar que cada módulo tiene una duración de una hora.

2^{da} PARTE

MANUAL PARA LAS PERSONAS
ADULTAS MAYORES

MÓDULO I

- a. Los dispositivos de comunicación
- b. El acceso a internet

Nota: Antes de comenzar con el Módulo I, es necesario responder un breve cuestionario, que se encuentra en los Anexos.

A. LOS DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

Objetivo: Presentar información sobre los dispositivos de comunicación más comunes para acceder a internet (computadora, laptop, teléfono inteligente, tableta electrónica) para reconocer los usos que las personas destinan para estos y a partir de ello tomar consciencia de su importancia en la vida.

Tiempo total: 60 min.

Introducción: 10 min.

Actividad: 30 min.

Hablemos de: 15 min.

Cierre: 5 min.

Las tecnologías han cambiado las actividades que realizamos a diario, antes no se podía trabajar desde casa o aprender un idioma a través de un video de internet. Hace décadas era impensable comunicarnos al momento con un familiar o amiga que se encontraba en otra parte del planeta. Nuestra comunicación a distancia se basaba en el servicio postal, el cual cumplía el objetivo de llevar un mensaje en papel de un lugar hacia otro, pero lo hacía en un largo tiempo.

Con el internet, enviar un mensaje, ya sea en forma de texto, audio o video, es más sencillo, solo se necesita que ambas personas cuenten con un dispositivo de comunicación, el cual puede ser un teléfono inteligente, una computadora o una tableta con conexión a internet. Hoy en día estos dispositivos de comunicación se encuentran comúnmente a nuestro alcance, ya sea en nuestra casa o en el trabajo.

En este bloque vamos a identificar los dispositivos que tenemos a nuestro alcance y cómo podemos sacar el mayor provecho de estos para comunicarnos e informarnos. Cabe aclarar que la entra-

da al mundo tecnológico implica un proceso de aprendizaje de las tecnologías, lo que deriva en el uso de estas, por lo que es importante señalar que una de las principales barreras se suscita cuando las personas tienen miedo de manipular las computadoras o los teléfonos debido a que pueden dañarlos, la sugerencia es empezar esta relación con la tecnología poco a poco para reducir los temores y disfrutar el aprendizaje.

ACTIVIDAD 1

Instrucciones:

En grupos de 4 personas, elijan un dispositivo tecnológico: computadora de escritorio, computadora portátil, teléfono inteligente y tableta electrónica.

Cada persona debe reflexionar sobre dos asuntos:

¿Cuáles son los usos que le dan comúnmente al dispositivo?

¿Cuáles son las características generales del dispositivo?

Si no han tenido alguna experiencia de uso con la tecnología reflexionen sobre por qué no han utilizado ese aparato o lo que conocen de este por medio de otras personas o fuentes (radio, televisión, revistas, etc.).

CIERRE

Cuando nos referimos a los dispositivos de comunicación hablamos de los aparatos tecnológicos, como el celular inteligente, la computadora o la tableta electrónica, los cuales nos ayudan a conectarnos a una red de internet. Como hemos visto, reconocemos las actividades para las cuales son útiles, pero poco sabemos acerca de su interior, es decir, de la manera en la que se construyen: qué materiales se utilizan, cómo se ensamblan, qué tipo de energía utilizan, etc.

Las cuestiones técnicas pasan a segundo plano porque prestamos mayor atención a su utilidad. Sin embargo, para que estos fueran posibles se requirió de avances en la ciencia y la tecnología. Los dispositivos operan en conjunto con otras tecnologías, como el internet. Por esa razón, en el siguiente bloque vamos a conocer más sobre este servicio que nos permite comunicarnos y acceder a información al momento.

B. EL ACCESO A INTERNET

INTRODUCCIÓN

Objetivo: Conocer qué es el internet y los usos que le damos en la vida cotidiana, además de las experiencias que generamos alrededor de este.

Tiempo total: 60 min.

Introducción: 10 min.

Actividad: 30 min.

Hablemos de: 10 min.

Cierre: 10 min.

El acceso a internet es un derecho garantizado por la Constitución Política Mexicana, el cual se tutela efectivamente gracias a la Reforma en Telecomunicaciones promulgada en 2013. Según la UNESCO⁴, el internet se desarrolla a partir de cuatro principios:

D (Derechos), debe estar basado en los Derechos humanos.

A (Apertura), debe ser Abierto.

A (Accesibilidad), debe ser Accesible para toda persona.

M (Multiplicidad), debe nutrirse de la participación de múltiples partes interesadas.

Derechos. El uso de internet es considerado un derecho humano: la universalidad de ésta herramienta nos obliga a pensar en su uso que siempre estará relacionado con la libertad de expresión, el derecho a la intimidad, la participación cultural, la igualdad entre hombres y mujeres, el derecho de asociación, la seguridad, el derecho a la educación, etc.

4 “Universalidad de Internet: un medio para crear sociedades del conocimiento y la agenda de desarrollo sostenible después de 2015” (2015), UNESCO. Consultado en <https://es.unesco.org/internetuniversality/about>

Apertura. Internet está abierto a todas las personas. Aquí son importantes los aspectos tecnológicos como por ejemplo las normas abiertas, los protocolos de acceso abiertos al conocimiento y a la información pública, así como la importancia de la facilidad de acceso y de la ausencia de monopolios.

Accesibilidad. Internet es accesible para todo el mundo, tanto en cuestiones de acceso y de disponibilidad técnica con una mínima infraestructura de conectividad. Como en la eliminación de discriminaciones digitales como las basadas en el nivel cultural, en el idioma, en los ingresos económicos, en las discapacidades, en las desigualdades entre el medio urbano y el rural o entre hombres y mujeres.

Multiplicidad. Internet se nutre de la participación de cada persona interesada. Esto significa que no puede considerarse solo desde el “lado de la oferta”, sino que tiene una visión centrada en las personas usuarias. De este modo, teniendo en cuenta a todas las personas, desde un punto de vista social y económico podremos acercar los intereses de las distintas partes, estableciendo mecanismos de participación que contribuyan a establecer normas compartidas que mitiguen los abusos de éste. Es, en definitiva, una apuesta por la gestión compartida de la red.

Derivado de lo anterior, debemos de reconocer al internet como un servicio que nos permite comunicarnos, informarnos, educarnos y divertirnos. El desarrollo de este en las últimas dos décadas es evidente, claro ejemplo es la migración de las actividades presenciales hacia los servicios de internet con el surgimiento de la pandemia, cuando se acrecentó el trabajo o la escuela en casa.

ACTIVIDAD 2. Principios de internet

Instrucciones:

A partir de los principios DAAM (Derechos, Apertura, Accesibilidad y Multiplicidad) de internet, piensa en un ejemplo en el que este principio se cumpla.

Ejemplo:

Derechos: *En internet puedo expresar mi opinión libremente.*

Apertura: *Satélites proveen internet rápido en áreas rurales.*

Accesibilidad: *En la biblioteca pública hay computadoras con teclados braille.*

Multiplicidad: *En internet puedo leer noticias, opinar al respecto y leer lo que otros opinan.*

Comparte y discute tus ejemplos. Explica por qué consideraste cada uno de ellos.

HABLEMOS DE: ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS EL INTERNET?

INTRODUCCIÓN

¿A qué nos referimos cuando hablamos de internet?

La manera técnica de referirse a internet es como un conjunto de redes de telecomunicaciones interconectadas mediante un lenguaje común. Y la manera coloquial de definirlo es, como una red de redes.

Fuente relacionada: "Internet", Instituto Federal de Telecomunicaciones. Consultado en <http://www.ift.org.mx/usuariosaudiencias/internet#:~:text=Internet%20es%20el%20conjunto%20descentralizado,datos%20de%20cada%20uno%20de>

Los usos que le damos a internet son diversos y dependen de nuestros intereses y objetivos particulares. Algunos lo utilizamos como una herramienta para buscar información, otros para ver películas en línea, para descargar música, compartir una fotografía, usar correo electrónico o navegar en las redes sociales. El derecho al acceso a internet ha posibilitado su expansión en muchos lugares, de modo que cada vez más personas cuentan con este servicio en sus hogares.

La conexión también es variada y depende de los dispositivos que se encuentran a nuestro alcance. Cabe señalar que la experiencia del uso de internet también cambia dependiendo del dispositivo que usemos, ya que no es lo mismo ver una película en la pantalla de una computadora que en la del teléfono.

En ocasiones las primeras experiencias con el internet no son positivas porque nos enfrentamos a algo nuevo y eso genera temor en nosotros. Sin embargo, con el uso frecuente de estas tecnologías mejoraremos nuestras habilidades como personas usuarias.

CIERRE

Como hemos visto con estas dos actividades, el internet es un servicio que brinda comunicación a distancia, además de esto se pueden realizar otras varias actividades, dependiendo del dispositivo del cual nos conectemos a la red de redes podemos buscar información, hacer una video llamada, enviar un correo electrónico, descargar música, ver películas o videos en línea, editar imágenes, etc. El acceso a éste tiene ventajas, sin embargo, nuestra navegación debe ser responsable, para ello, debemos de conocer buenas prácticas que nos ayuden a tener experiencias positivas en la red, a partir de las cuales solucionemos las situaciones que se nos presenten con ayuda de las tecnologías digitales de la información y la comunicación.

MÓDULO II

- a. El Acceso a la Información
- b. Desinformación y verificación de fuentes
- c. Seguridad y privacidad

A. EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

Objetivo: Conocer qué es el Derecho del Acceso a la Información Pública, qué tipo de información se puede solicitar y qué medios están disponibles para hacerlo.

Tiempo total: 60 min.

Introducción: 10 min.

Actividad: 30 min.

Hablemos de: 10 min.

Cierre: 10 min.

El Acceso a la Información es una prerrogativa que nace del derecho a la libertad de opinión y expresión, por lo que tiene su origen en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948; y consiste en que toda persona puede conocer la información (documentos, datos, registros, etc.) que generan o poseen las entidades gubernamentales. Es por ello que en México, el acceso a la información es un derecho fundamental y tiene un reconocimiento de la más alta jerarquía normativa, al nivel de otros derechos como a la educación, salud, la asociación, entre otros.⁵ Además, el acceso a la información se distingue por ser un “derecho llave”, es decir, que al ejercerlo se posibilita, facilita o potencia la exigencia y el ejercicio de otros derechos, ya que la información es el principal instrumento para adquirir conocimiento y su uso permite tomar mejores decisiones.

5 [5] “Clasificación y desclasificación de la información” (2015), INAI. Consultado en https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/18094/4/images/m_cdi.pdf

¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN PUEDO SOLICITAR?

La información pública es útil para poder ejercer de manera más efectiva otros derechos, así como para conocer el desempeño del gobierno, sus decisiones, su organización interna y el manejo de los recursos públicos. Puedes solicitar y conocer, por ejemplo, la documentación relacionada con:

- Servicios de salud y atención médica, proporcionados en hospitales y clínicas de gobierno federal y locales.
- Programas sociales que otorguen subsidios, estímulos y apoyos a la población (acceso a beneficios, reglas de operación, beneficiarios, monto, recursos o apoyo que se otorga, etc.).
- Requisitos, formatos y procedimientos para cumplir con trámites, obtener servicios ofrecidos por las instituciones o ejercer derechos diversos.
- Directorios de servidores públicos e información curricular sobre los mismos.
- Ejercicio de recursos públicos (presupuestos, estados financieros, deuda pública, resultados de auditorías, etc.).
- Remuneraciones (salarios y prestaciones) de los servidores públicos.
- Seguridad pública e incidencia delictiva en la colonia, comunidad, región, estado o del país.
- Contratación y ejecución de obra pública y adquisición de bienes y servicios por parte de los gobiernos.
- Datos estadísticos sobre diversidad de temáticas.
- Información de los partidos políticos de la Ciudad de México.
- Mecanismos de participación ciudadana provistos por el gobierno.

Como regla general, toda la información generada o en posesión de los gobiernos o instituciones del Estado mexicano es pública. Sin embargo, existen algunas limitaciones del Derecho al Acceso a la Información (DAI), establecidas en el artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en las leyes de acceso a la información. Por tanto, la información puede clasificarse de la siguiente manera:

Información pública	Información reservada	Información confidencial
<p>Todo archivo, registro o dato contenido en documentos (bajo cualquier soporte o medio), que hayan sido creados u obtenidos por las instituciones u organizaciones públicas y gubernamentales en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre bajo su posesión.</p> <p>Toda información que no haya sido clasificada como reservada o confidencial, es pública.</p>	<p>La información temporalmente guardada por causas que pueden dañar o perjudicar a las personas o al Estado con su divulgación.</p> <p>Su contenido se considera delicado y por tanto es de acceso restringido a servidores públicos que deben conocerla en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>La reserva puede ser por un período de 5 años y excepcionalmente podrá ampliarse por un plazo de 5 años adicionales, teniendo un máximo de 10 años en total; y debe estar plenamente justificada.</p>	<p>Toda información relativa a los particulares (personas físicas o morales), por tanto, la que contiene datos personales; así como los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal.</p> <p>Al pertenecer a los particulares, como regla general, no se hace pública; y no está sujeta a temporalidad alguna.</p>
<p>Ejemplos:</p> <p>La información sobre la asignación y ejercicio de los recursos públicos, el desempeño de las instituciones (resultados y cumplimiento de objetivos), los programas sociales (subsídios, estímulos y apoyos), la contratación y ejecución de obra pública y adquisición de servicios por los gobiernos.</p>	<p>Ejemplos:</p> <p>La información que: comprometa la seguridad nacional, la seguridad pública o la defensa nacional; pueda afectar la estabilidad del sistema financiero del país; pueda poner en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona; la que obstruya la prevención o persecución de los delitos.</p>	<p>Ejemplos:</p> <p>Datos personales como: nombre y apellidos, CURP, lugar y fecha de nacimiento, domicilio, número telefónico, correo electrónico, grado de estudios, sueldo, estado de salud, cuentas bancarias y propiedades, etc. Así como los tipos de secreto reconocidos y protegidos en las leyes, ya mencionados anteriormente.</p>

Utilizar la información pública te permite contar con datos y argumentos para: 1) conocer y acceder a los bienes, servicios y programas que los gobiernos ofrecen a la población; 2) exigir a gobernantes y representantes, que rindan cuentas sobre sus actos y gestión, denunciar abusos de autoridad, así como reconocer lo que se ha hecho bien; 3) participar de manera informada, activa y propositiva en los asuntos públicos, es decir, aquellos relacionados con tu comunidad y la acción del gobierno.

Recuerda que la apertura de la información pública es solo un primer paso para lograr un gobierno transparente y eficaz. Es necesario tu involucramiento en la discusión de sus acciones, decisiones y resultados para legitimar y controlar el ejercicio del poder público.

¿QUIÉN PROTEGE MI DERECHO?

Para solicitar información existen instituciones estatales y una nacional (INAI), denominadas “organismos garantes”, es decir, instituciones autónomas, especializadas e independientes, cuya función es garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública, así como el Derecho de Protección de Datos Personales, cuando éstos son recabados y utilizados por los entes públicos o se encuentran contenidos en los documentos que están en posesión de dichos entes.

Si bien los organismos garantes comparten en general, las mismas tareas, hay que distinguirlos según su ámbito de competencia:

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	Organismos garantes locales de acceso a la información pública y protección de datos personales
<p>Garantiza tanto el acceso a la información como la protección de datos personales de todos los individuos en el ámbito federal de gobierno.</p> <p>En cuanto a la protección de datos personales, el INAI también funge como autoridad en todo el territorio del país, ante los particulares que realicen tratamiento de esos datos (empresas, asociaciones civiles, escuelas privadas, sindicatos, hospitales y clínicas, profesionistas independientes, etc.).</p>	<p>Garantizan tanto el acceso a la información como la protección de datos personales de los individuos en el ámbito local de gobierno (estados y municipios), es decir, solo dentro del territorio de cada una de las entidades federativas.</p> <p>En consecuencia, existen 32 organismos garantes locales, cuya autoridad solo aplica a los entes públicos-gubernamentales y solo dentro de su estado respectivo; en ningún caso son autoridad ante particulares.</p>

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR INFORMACIÓN PÚBLICA?

Puedes hacerlo acudiendo personalmente a la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado (la institución), o por medios electrónicos: a través de internet, utilizando el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI 2.0) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), ingresando al sitio <https://www.plataformadetransparencia.org.mx>, desde cualquier parte del país. En caso de no recibir respuesta o que no te proporcionen la información que solicitaste, puedes interponer una queja ante el organismo garante que corresponda, utilizando también la PNT.

También puedes hacerlo por correo electrónico, correo postal, mensajería, teléfono o verbalmente. Es importante que conserves el comprobante que acredite la fecha en que se presentó tu solicitud de acceso a esta información pública, para dar seguimiento.

ACTIVIDAD 1. Historias de transparencia

El acceso a la información pública beneficia a toda la sociedad. Estos son algunos ejemplos sobre su impacto en nuestra vida cotidiana:

«Solicité información sobre un supuesto inspector de mercados que me pedía dinero para no cerrar mi negocio. Me informaron que era un impostor, lo denuncié y ahora trabajo tranquila».

«Solicité información sobre el edificio que construían junto a mi casa. Me enteré que la obra no contaba con licencia de construcción y la suspendieron».

«Pregunté a la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México cuáles son las zonas más riesgosas de mi colonia. Ahora camino por las calles más seguras».

«Comerciantes afectados por la construcción de una obra pública nos informamos sobre los programas de apoyo del Gobierno de la Ciudad de México. Logramos una ayuda económica que nos permite seguir trabajando».

Instrucciones:

Piensa en qué te gustaría preguntarles a las autoridades y a través de qué medio la harías. En grupo, comparte y discute.

HABLEMOS DE: ¿POR QUÉ EJERCER NUESTRO DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN?

La Organización de las Naciones Unidas proclamó el 28 de septiembre como el Día Internacional del Derecho de Acceso Universal a la Información.

Recuerda que todas las personas que vivimos en el país, tenemos el derecho a acceder a la información de carácter público que se genera a través de las instituciones gubernamentales. Para ello debes conocer los procesos para hacerlo, así como las instituciones que se encargan de velar por este derecho. Como se observa, estos procedimientos se pueden realizar de manera electrónica, por lo cual es necesario considerar tres elementos: 1) saber o tener noción de cuáles son las instituciones públicas y gubernamentales, que pueden poseer la información que nos interesa, así como, preferentemente, sus páginas oficiales de internet para consultar esa información; 2) el organismo garante (sea nacional o local) ante el cual podemos presentar una queja en caso de considerar que nos han negado la información; 3) utilizar la Plataforma Nacional de Transparencia, como una opción práctica y sencilla para enviar solicitudes de información y presentar quejas, o bien, consultar la información que los entes de gobierno publican y actualizan obligatoria y periódicamente. En ese sentido, debemos de aprender a utilizar las tecnologías y adquirir conocimientos básicos sobre los medios de comunicación y la información, ya que a medida que esos adelantos se generalizan también lo hace la regulación del acceso a los datos y su intercambio⁶.

6 “Día Mundial de la Libertad de Prensa 2014” (2017), UNESCO. Consultado en <http://www.unesco.org/new/es/unesco/events/prizes-andcelebrations/celebrations/international-days/world-press-freedom-day/previous-celebrations/worldpressfreedomday2009001/themes/access-to-information/>

La transparencia de la información es un proceso que conlleva la participación de las instituciones y de la ciudadanía, pues una sociedad que intercambia información de manera transparente contribuye a la valorización de los principios democráticos.

CIERRE

El derecho de acceso a la información pública se relaciona con otros derechos como la libertad de expresión y el derecho a la privacidad. Estos se complementan con el ejercicio de la transparencia, la cual representa la disposición de las instituciones por hacer pública su información. En una democracia como la mexicana, los ciudadanos tienen derecho a solicitar información a las instituciones, quienes deben de brindar el acceso para que las personas conozcan rubros como el uso de sus recursos, los puestos de trabajo y las acciones de quienes brindan el servicio público.

B. DESINFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN DE FUENTES

INTRODUCCIÓN

Objetivo: Exponer el surgimiento de la desinformación, la importancia de verificar la información que consumimos y enseñar a las personas adultas mayores a no caer en estas prácticas.

Tiempo total: 60 min.

Introducción: 10 min.

Actividad: 30 min.

Hablemos de: 10 min.

Cierre: 10 min.

La desinformación se relaciona con la producción de mensajes falsos difundidos bajo la intención de engañar o manipular a las personas. La desinformación se presenta de muchas formas: noticias de toda la vida, publicaciones y anuncios pagados en redes sociales, e, incluso, grabaciones tendenciosamente editadas y distribuidas en las redes sociales o mediante aplicaciones de mensajería (sobre todo *WhatsApp*)⁷. Este tipo de mensajes se encuentran tan bien contruidos que se dificulta diferenciarlos de los contenidos con información real. Por esa razón, es importante que logremos identificarlos y no compartir contenidos que busquen desinformar a la sociedad.

7 [9] "Guía práctica de la desinformación en siete pasos" (2019), El País. Consultado en https://elpais.com/retina/2019/09/27/tendencias/1569578699_348156.html

Según la Organización Mundial de la Salud, en abril de 2020 se publicaron más de 550 millones de tuits sobre la pandemia y el coronavirus. Algunos de estos eran sobre noticias no confiables, lo que ocasionó que una parte de la población decidiera no hacer caso a las medidas preventivas, lo cual causó angustia, temor e incluso indiferencia ante esta enfermedad.

Fuente relacionada: “Infodemia: noticias falsas y tendencias de mortalidad por COVID-19 en seis países de América Latina” (2021), Nieves-Cuervo. Consultado en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53901/v45e442021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ACTIVIDAD 2. Teléfono descompuesto

Instrucciones:

Todos los integrantes del grupo deben hacer una fila tomando una pequeña distancia.

El personal capacitador entregará a una persona un papel escrito con un mensaje, solo puede leerlo dicha persona.

Quien leyó el mensaje se lo dirá en voz baja y al oído a quien esté a su derecha.

Esa segunda persona le transmitirá a la siguiente lo que ha escuchado y así sucesivamente hasta llegar a la última. La última persona revelará en voz alta lo que ha escuchado y la primera leerá, también en voz alta, el mensaje inicial.

En grupo, reflexionen acerca de las diferencias entre el mensaje inicial y el final. ¿Cómo afectaría eso en la vida cotidiana?

HABLEMOS DE: LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS FAKE NEWS (NOTICIAS FALSAS)

La desinformación puede presentarse en varios formatos y plataformas, por eso es importante saber identificar estos contenidos y detener su difusión.

- Suelen ser anónimas. No hay una persona o institución que se haga responsable de la información.
- No tienen una fecha fija de caducidad.
- Poseen títulos que impactan y son alarmantes.

- Se publican en medios que son poco reconocidos y en los que abundan otros contenidos de procedencia dudosa.
- Es un contenido que busca apelar a las emociones o convicciones de las personas.
- Tienen formatos poco comunes o sin cuidado: mala ortografía, diseños extraños, imágenes de dudosa procedencia⁸.

CIERRE

Las fake news son peligrosas cuando salen de los medios limitados en que habitualmente circulan. Pueden incitar a los individuos o colectivos a comportarse de formas muy particulares. Como ejemplo, tenemos el caso de San Miguel Canoa, en Puebla, donde varios universitarios fueron linchados por la población, en 1968, influenciados por los rumores que el párroco del lugar había emitido sobre ellos.

La información que circula en los medios de comunicación y las redes sociales es tan grande que llega a saturar a quienes la reciben lo cual les genera confusión para diferenciar sobre lo que es falso y lo que es verdadero. Una parte de toda esa información son noticias falsas, las cuales tienen como propósito desinformar a las personas. Estas se comparten por diferentes vías que van desde publicaciones de Facebook, anuncios en páginas de internet o cadenas de WhatsApp. La velocidad de su propagación dificulta su detención, por eso es importante reconocer este tipo de contenidos para romper la cadena de transmisión.

Empecemos por leer los mensajes que nos llegan y si dudamos de la información es mejor **no compartirla.**

También hay que revisar la fuente (quién lo dice) y si es posible buscar más información sobre esta. Recuerda también no abrir enlaces o *links*, ya que estos pueden contener virus que dañan tus equipos.

8 “Guía de verificación de noticias en medios digitales” (2019), Centro de Cultura Digital. Consultado en <http://vision.centroculturadigital.mx/media/done/VerificacionNoticias.pdf>

C. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

INTRODUCCIÓN

Objetivo: Brindar estrategias para proteger la integridad de quienes usan la internet (protección de datos).

Tiempo total: 60 min.

Introducción: 10 min.

Actividad: 30 min.

Hablemos de: 10 min.

Cierre: 10 min.

El desarrollo de las tecnologías digitales de la información y la comunicación conlleva retos para la privacidad de los datos personales, estos se refieren a que son cualquier información relativa a una persona física, que la identifica o hace identificable. Es la información que nos describe, que nos da identidad, nos caracteriza y diferencia de otros individuos. Por la importancia que tienen para la seguridad individual, se destacan dos categorías de datos personales⁹:

Datos sensibles: el origen racial o étnico; estado de salud (pasado, presente y futuro); información genética; creencias religiosas, filosóficas y morales; afiliación sindical; opiniones políticas y preferencia sexual.

Datos patrimoniales o financieros: dinero, bienes muebles e inmuebles; información fiscal; historial crediticio; ingresos y egresos; cuentas bancarias; seguros; afores; fianzas, número de tarjeta de crédito, número de seguridad.

Debido a que los datos personales son necesarios para realizar algunas acciones en internet, como son la contratación de servicios, comparar pro-

9 “Conceptos Generales de la Protección de Datos”, Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Consultado en https://www.cinvestav.mx/Portals/0/sitedocs/tyr/GuiaTitulares-01_PDF.pdf

ductos o cumplir con un trámite, existe una regulación que se encarga de garantizar el derecho a la protección de datos. Se trata de un derecho humano reconocido por el artículo 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos¹⁰.

En ese sentido, México cuenta con leyes que obligan tanto a las personas como a las entidades públicas, a tener un tratamiento seguro, responsable e informado de los datos personales que recaban y utilizan para realizar sus actividades y cumplir sus objetivos. Entonces, es importante enfatizar que no solo las organizaciones de carácter privado reciben y usan nuestra información personal, sino que las entidades gubernamentales también lo hacen constantemente para proporcionarnos servicios, acceder a programas y apoyos, y verificar el cumplimiento de nuestras obligaciones. En ese contexto, los organismos garantes (nacional y locales) también son los encargados de proteger tus datos personales y, en consecuencia, parte de tu privacidad.

Cabe señalar que el tema de la seguridad y la privacidad no son exclusivos del internet, ya que hay prácticas que se continúan realizando a través de medios como el teléfono, tal es el caso de las llamadas de extorsión o los fraudes. Por esa razón, es importante tener un amplio conocimiento acerca de qué debemos de hacer cuando se presenta una de estas situaciones.

Acciones	Riesgos	¿Qué puedo hacer ante esto?
Llamada de extorsión.	Sufrir delito de extorsión en el que te obligan a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, para obtener un lucro o causar un perjuicio patrimonial.	<ul style="list-style-type: none"> - No facilites información personal. - No proporciones recomendaciones de familiares o amistades. - Llama al 088 o reporta a través de PF Móvil.
Pesca o <i>phishing</i> .	Recibir un ataque que intenta robar tu dinero o su identidad mediante correo electrónico, haciendo que divulgues información personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Pedir ayuda a un familiar para configurar adecuadamente las opciones de privacidad en tus perfiles. - No responda mensajes si no conoce al remitente.

¹⁰ “Conceptos Generales de la Protección de Datos”, Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Consultado en https://www.cinvestav.mx/Portals/0/sitedocs/tyr/GuiaTitulares-01_PDF.pdf

Perder el teléfono.	Robo de información.	-Utilizar contraseñas que combinen letras y números. - Pedir ayuda a un familiar para reportar el teléfono como perdido o robado mediante el código IMEI http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei
---------------------	----------------------	---

Ten cuidado cuando te soliciten información en persona, por internet o teléfono. Verifica la identidad de quien te la solicita y requiere información para descartar que se trate de un fraude. Elimina cualquier mensaje sospechoso o que solicite información personal o financiera, es mejor no abrirlos. Nunca ingreses tus contraseñas en algún sitio que te haya llegado por correo electrónico o chat. Ingresa directamente a la dirección oficial de las instituciones¹¹.

ACTIVIDAD 3. Información que comparto

Instrucciones:

En la tabla indica cuáles de los siguientes datos compartirías y en qué situaciones lo harías. Comparte y discute tus respuestas.

Ejemplo	Sí/ No
Número telefónico.	
Contraseñas.	
Domicilio.	
NIP de tarjeta.	
Fotografía personal.	
Correo electrónico.	
Nombres de familiares.	
Deporte favorito.	
Gustos musicales.	
Lugar de las últimas vacaciones.	

11 “Guía para prevenir el robo de identidad”, INAI. Consultado en https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/GuiasTitulares/Gu%C3%ADa_Prevenir_RI.pdf

HABLEMOS DEL ROBO DE IDENTIDAD

Seguir los pasos necesarios para proteger tu información personal te puede ayudar a evitar el robo de identidad.

-Protege los documentos que contienen información personal.

-Protege tu información contra los estafadores en internet y en tu teléfono.

Fuente relacionada: <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/lo-que-hay-que-saber-sobre-el-robo-de-identidad>

Se trata de la apropiación de la identidad de una persona, para hacerse pasar por ella, asumir su identidad frente a terceros públicos o privados, a fin de obtener ciertos recursos o beneficios a tu nombre. El robo de identidad implica la obtención y uso no autorizado e ilegal de datos personales. Este tipo de robo se puede dar de diversas formas, utilizando teléfonos como en el caso de las llamadas de extorsión o bien, a través del correo electrónico como en el *phishing*. Además, los datos se pueden obtener mediante la extracción de información de manera verbal o escrita, hasta la clonación o falsificación de documentos, como las tarjetas de crédito o las identificaciones. Debido al riesgo que corren las personas se extienden algunas recomendaciones para salvaguardar sus datos personales y evitar el robo de identidad.

Cabe señalar que la poca familiaridad de los adultos mayores con los medios de comunicación e información como el teléfono, el celular o la computadora los hace más vulnerables a este tipo de delitos. En la Ciudad de México en 2020 se registraron 809 reportes de fraudes cometidos contra esta población (Consejo Ciudadano de México).

CIERRE

En el mundo en el que vivimos necesitamos realizar trámites o compras de algún producto o servicio y para ello proporcionamos información como nuestro nombre y apellidos, número de teléfono, dirección o NIP de tarjeta bancaria. Para proteger

estos datos es conveniente asegurarnos si la persona o página de internet al cual los proporcionamos es confiable. También debemos de utilizar contraseñas en todos los dispositivos, navegar en sitios oficiales (.gob, .org., .mx), no intercambiar información privada con desconocidos y pedir ayuda para tener una copia de seguridad de la información personal. En cuanto a las redes sociales, cuidar lo que publicamos y las fotos en las que aparecemos. Por último, tenemos que aprender nuestros derechos como personas usuarias de internet.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

Objetivo: Realizar una actividad de manera grupal que conjunte los temas revisados durante la capacitación.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

Tiempo total: 60 min.

Introducción: 10 min.

Actividad: 30 min.

Hablemos de: 10 min.

Cierre: 10 min.

INTRODUCCIÓN

En los módulos pasados revisamos los temas:

- Los dispositivos de comunicación.
- El acceso a internet.
- El acceso a la información.
- Desinformación y verificación de fuentes.
- Seguridad y privacidad.

A partir de esto, se propone realizar una actividad en donde las personas que participan empleen los conceptos descritos y efectúen una tarea con el dispositivo de su preferencia.

ACTIVIDAD

Instrucciones

-En grupos, elijan un dispositivo de comunicación visto a lo largo de la capacitación (teléfono, laptop, tablet, etc.)

-Identifiquen al menos 10 acciones que se pueden realizar con él. Incluyan una acerca del acceso a la información.

-Identifiquen posibles riesgos en el uso de este dispositivo y la información que utilizan.

-Hagan una reflexión final sobre el uso del dispositivo que eligieron, no olviden emplear los conceptos vistos a lo largo de los módulos anteriores.

-Compartan y discutan sus reflexiones finales.

HABLEMOS DE: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Una de las características de la democracia es la participación ciudadana, la cual se basa en la actividad de las personas en la toma de decisiones públicas. Hay varias formas de participar en las decisiones, por ejemplo, a través de la realización de iniciativas ciudadanas, mediante una consulta popular o con el voto en las elecciones. Para todos estos casos hay instituciones que garantizan los procesos, por ejemplo, los Congresos Estatales o el Instituto Nacional Electoral.

Para los asuntos relacionados con la información y la privacidad existe el INAI, el cual tiene el propósito de garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, ya que es un bien social y poder tener acceso al mismo debe ser universal. El ejercicio de este derecho contribuye a mejorar la transparencia entre las instituciones y las personas, y fortalecer la democracia.

CIERRE

A lo largo de esta capacitación nos aproximamos a las tecnologías y conocimos diversas actividades que se pueden realizar con estas. Principalmente aquellas vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana a través del reconocimiento de los derechos que tienen en materia de acceso a la información.

Luego de estas dinámicas, identificamos situaciones de riesgos y acciones que conlleven las buenas prácticas del uso de las tecnologías como el teléfono inteligente o la computadora. Además, reconocimos a las instituciones encargadas de velar por los derechos de acceso a la información en el país, así como los procedimientos para acceder a contenidos de carácter público, lo cual es indispensable para exhibir la transparencia de las instituciones.

Somos conscientes de que esta capacitación es un primer paso para formar a la ciudadanía en el uso de las tecnologías para realizar tareas prácticas, por ello, complementamos su aprendizaje con una serie de recursos que son oportunos para continuar su exploración en el mundo digital.

ANEXOS

ANEXOS

1. CUESTIONARIO

Información general

Sexo

- a) hombre
- b) mujer

Edad

Escolaridad

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Preparatoria
- d) Universidad

Acceso a dispositivos de comunicación (marque con una X)

Señale los dispositivos a los cuales tiene acceso:

- a) Computadora de escritorio
- b) Computadora portátil
- c) Teléfono inteligente

d) Tableta electrónica

Usted tiene internet en:

- a) Casa
- b) Casa de vecinos o amigos
- c) Lugares públicos
- d) Otro

Frecuencia con la que usa internet

- a) Menos de 1 hora
- b) Entre 1 y 2 horas
- c) Más de 2 horas

Uso principalmente el internet para:

- a) Comunicarme
- b) Buscar información
- c) Ver películas o videos

Puedo usar los siguientes programas y cómo aprendí a utilizarlos:

	Aprendí solo	Aprendí en clases o cursos	No sé usarlos
<i>Word</i>			
<i>Excel</i>			
<i>Power point</i>			
Correo electrónico			
Navegar en internet			
Usar <i>WhatsApp</i>			
Buscadores de información como <i>Google</i>			
Redes sociales como <i>Facebook</i> o <i>Twitter</i>			
<i>YouTube</i>			
Páginas web de gobierno			

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Uso los siguientes recursos de internet

	Habitualmente	Esporádicamente	Nunca
Buscadores de información como <i>Google</i>			
Correo electrónico			
Redes sociales como <i>Facebook</i> o <i>Twitter</i>			
<i>YouTube</i>			
Páginas web de gobierno			

Puedo realizar las siguientes acciones:

	Aprendí solo	Aprendí en clases o cursos	No sé usarlos
Descargar imágenes y videos			
Enviar un correo electrónico con documentos (textos, imagen, video o sonidos)			
Realizar una videollamada en Zoom, Google Meet u otro servicio			
Compartir una fotografía propia en redes sociales			
Comprar en internet			
Pagar algún servicio en línea (agua, luz, predio, etc.)			

NAVEGAR DE FORMA SEGURA EN INTERNET

Puedo identificar las siguientes situaciones en internet

	Habitualmente	Esporádicamente	Nunca
Una noticia falsa			
Un spam en correo electrónico			
Una página <i>web</i> de origen desconocido			
Un anuncio de recompensa que es un fraude			
Una página oficial del gobierno			
Una llamada telefónica que es un fraude			

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Al proporcionar mis datos personales para compras, trámites, servicios o entretenimiento, tengo conocimiento de lo siguiente:

	Habitualmente	Esporádicamente	Nunca
¿A quién le proporciono mis datos personales?			
¿Para qué finalidades se utilizarán los datos que proporciono?			
¿Cuáles son los datos personales que proporciono?			
¿Sabes si tu información personal será compartida con otras personas o empresas?			
¿Consultas los avisos o políticas de privacidad?			
¿Has ejercido tus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO)?			

2. GLOSARIO

Asistente virtual: Es un *software* que, mediante la automatización, realiza tareas y ofrece diversos servicios.

Bloquear: Restricción (total, parcial, permanente o temporal) que se impone a un usuario dentro de un sistema informático.

Bot: Abreviación de “robot” para referirnos a programas informáticos que no requieren intervención humana.

Cerrar sesión: Práctica de seguridad importante después de utilizar un ordenador público o el dispositivo de terceros para acceder a tu cuenta: es lo contrario a iniciar sesión.

Cifrado: Conversión de datos de un formato legible a un formato codificado, que solo se pueden leer o procesar después de haberlos descifrado.

Configuración: Es el modo en que un sistema está organizado, o cómo se disponen los componentes que lo conforman. Puede referirse a hardware, software, o a la combinación de ambos.

Contraseña: Es una cadena de caracteres, que hay que suministrar para obtener la autorización para un acceso o un nombre de inicio de sesión. Puede estar formada por letras, números y símbolos, y distingue mayúsculas de minúsculas.

Descargar: Obtener un archivo, como una aplicación o un programa, a través de internet para almacenarlo en tu teléfono u ordenador.

Desinformación (o *fake news*): Divulgación de noticias falsas que provocan un peligroso círculo de desinformación.

Fraudulento: Se dice especialmente de una acción o acto falaz, engañoso, irreal, artificioso, doloso, ilegal, ilícito, falso, irregular, fingido, embustero, adulterado y ficticio, que obra mediante un fraude.

Hacker: Persona que accede ilegalmente a computadoras y plataformas de terceros, que suelen estar protegidos por contraseñas.

Hardware: Son todos los componentes y dispositivos físicos y tangibles que forman una computadora como la CPU o la placa base.

Https: Se trata del protocolo o formato internacional para transferir página web por internet. La versión segura del http es https (*Hyper Text Transport Protocol Secure*).

Iniciar sesión: Introducir tu nombre de usuario y contraseña para identificarte y obtener acceso a tus cuentas *online*.

Link: Enlace de una página *web* a otro.

Llave de seguridad: Son pequeños dispositivos que se conectan a nuestros teléfonos celulares, computadoras, laptops, etc. y verifican que somos nosotros los que intentamos acceder a nuestra cuenta de cualquier aplicación.

Motor de búsqueda: Sistema a través del cual podemos acceder a la información disponible en internet, mediante palabras claves organiza y clasifica la información de la red.

Spam: Hace referencia a los contenidos basura, ya sean comentarios o correos, los cuales principalmente están asociados con contenido comercial.

Subir: Transferir un archivo a un servidor o a la nube: es lo contrario a descargar.

Suplantación de identidad: Consiste en hacerse pasar por otra persona para obtener un beneficio. Está tipificado como delito en el Código Penal.

URL: Es la dirección online de un sitio *web* (p. Ej., google.com y gmail.com).

Viral: Contenido digital de gran impacto que se extiende rápidamente por la red y alcanza un alto volumen de visualizaciones.

Virus: Es un *software* malicioso ejecutable o un código que infecta archivos y programas en un ordenador.

3. RECURSOS DIGITALES PARA LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL

Dispositivos de comunicación e información

- Lo que debes saber de tu celular

<http://www.ift.org.mx/usuarios-telefonía-movil/sabias-que-0%20>

- Guía para el uso de teléfonos celulares dirigida a adultos mayores

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audien- cias/guiatelefonoscelulares.pdf>

- Configurar *Bluetooth*

<https://www.aarp.org/espanol/hogar-familia/tecnologia/info-2020/como-con- figurar-bluetooth.html>

Mensajería: WhatsApp

- ¿Qué es *WhatsApp*?

<https://www.youtube.com/watch?v=q2BOTpmOq50>

- ¿Cómo añadir contactos?

<https://www.youtube.com/watch?v=0Krby-Z1IIQ>

- ¿Cómo borrar mensajes?

<https://www.youtube.com/watch?v=ftZZCmy72Go>

- ¿Cómo hacer videollamadas?

<https://www.youtube.com/watch?v=F1BmiiNzsQ4>

Búsqueda de información

- Buscar información en internet

<https://www.youtube.com/watch?v=8g9HxD8MNHo>

- Búsquedas efectivas de información

https://www.youtube.com/watch?v=UfYV_iljUys

<https://www.youtube.com/watch?v=B3Z6wI2Ds7A>

Plataformas para videollamadas

- ¿Cómo usar *Zoom*?

<https://www.youtube.com/watch?v=tjb1BOx3ThI>

<https://www.aarp.org/espanol/hogar-familia/tecnologia/info-2020/como-usar-servicio-de-videoconferencia-zoom.html>

- ¿Cómo usar *Skype*?

<https://www.youtube.com/watch?v=SylxkvN09no&list=PLQVIjL9XTrQ1NDva-BWDugfQHQUKCC3Ep2>

Correo electrónico

- ¿Qué es un correo electrónico?

https://www.youtube.com/watch?v=ni_w00FkcNY

- ¿Cómo crear una cuenta de correo *Gmail*?

<https://www.youtube.com/watch?v=qjHT4bfCCzA>

El internet de las cosas

- Tecnología en el hogar

<https://www.aarp.org/espanol/hogar-familia/tecnologia/>

- Internet de las cosas y big data

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

- Alexa asistente de voz

<https://www.youtube.com/watch?v=K7sU6F9kr4s>

Redes sociales digitales

- ¿Qué es *Facebook*?

<https://www.youtube.com/watch?v=rEZZ5CWdWHg&list=PLyAqOI7lfwl9zpO-t54qVjTGaxlvSCSSgR&index=4>

- ¿Qué es *YouTube*?

<https://www.youtube.com/watch?v=aciGaz7x94A>

- *Twitter*: Preguntas frecuentes para usuarios nuevos

<https://help.twitter.com/es/new-user-faq>

- Guías para usar redes sociales

<https://www.aarp.org/espanol/hogar-familia/tecnologia/redes-sociales-centro-entrenamiento/>

Salud

- Uso de la tecnología para la salud

<https://www.youtube.com/watch?v=vCRNSG2pJXQ>

- Combatir ICTUS

<https://mayormente.com/8-apps-y-videojuegos-que-sirven-como-terapia-para-combatir-el-ictus/>

- Para *Alzheimer*

<https://mayormente.com/alze-una-app-que-ralentiza-el-deterioro-del-alzheimer/>

4. TRÁMITES FEDERALES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES

Identidad

- Acta de nacimiento en línea

<https://www.gob.mx/ActaNacimiento/>

- Carta empacador adulto mayor

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/carta-empacador-adulto-mayor/Entidades8755>

- Certificado de supervivencia

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/certificado-de-supervivencia/SRE1505>

- CURP

<https://www.gob.mx/curp/>

- E firma SAT

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/obtencion-de-e-firma/SAT137>

- Expedición de credencial de INAPAM

<https://www.gob.mx/inapam/acciones-y-programas/tarjeta-inapam-conoce-los-requisitos-para-obtener-la-tarjeta-inapam?idiom=es>

- Inscripción en el RFC de personas físicas con CURP

<https://rfcampc.siat.sat.gob.mx/PTSC/IdcSiat/IDCPersonaFisicaCURP/PFCurpDatosIdentificacion.jsf;jsessionid=ns9yvbFtpS2bAaBc0B76T04W10gTGy-3GOtp6x51s0h6HMJgSKFgU!703777202>

- Pasaporte para mexicanos mayores de sesenta años

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pasaporte-para-mexicanos-mayores-de-sesenta-anos-y-personas-con-discapacidad-comprobada-con-vigencia-de-seis-tres-o-un-ano-expedido-en-las-oficinas-consulares-de-mexico-en-el-exterior/SRE573>

Pensiones

- Pensión de retiro, cesantía en edad avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE, ante el IMSS

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-de-retiro-cesantia-en-edad-avanzada-o-vejez-a-traves-de-transferencia-de-derechos-imss-issste-ante-el-imss/IMSS413>

- Solicitud de pensión ante el ISSFAM

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/solicitud-de-pension-ante-el-issfam/ISSFAM5300>

Servicios IMSS

- Pensión de cesantía en edad avanzada o vejez ante el IMSS

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-de-cesantia-en-edad-avanzada-o-vejez-ante-el-imss/IMSS365>

- Pensión de retiro ante el IMSS

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-de-retiro-ante-el-imss/IMSS411>

- Solicitud de pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias en la pensión ante el IMSS

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/solicitud-de-pago-de-mensualidades-no-cobradas-o-reclamo-de-diferencias-en-la-pension-ante-el-imss/IMSS416>

- Cursos derechohabientes IMSS

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/inscripcion-a-cursos-para-derechohabientes-del-imss/IMSS3090>

Servicios ISSSTE

- Pago de pensión garantizada en el régimen de cuenta individual del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pago-de-pension-garantizada-en-el-regimen-de-cuenta-individual-del-issste/ISSSTE511>

- Pensión del ISSSTE por cesantía en edad avanzada

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-del-issste-por-cesantia-en-edad-avanzada/ISSSTE850>

- Pensión del ISSSTE por edad y tiempo de servicios

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-del-issste-por-edad-y-tiempo-de-servicios/ISSSTE849>

- Pensión del ISSSTE por jubilación

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-del-issste-por-jubilacion/ISSSTE848>

- Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por vejez

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/pension-del-issste-por-regimen-ordinario-por-vejez/ISSSTE871>

- Campamento recreativo para grupos vulnerables de niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/campamento-recreativo-para-grupos-vulnerables-de-ninas-ninos-y-adolescentes-personas-adultas-mayores-y-personas-con-discapacidad/DIF5732>

- Programa Convive para pensionado y jubilado del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/programa-convive-para-pensionado-y-jubilado-del-issste/ISSSTE861>

- Programa Recreativo para pensionados y jubilados del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/programa-recreativo-para-pensionados-y-jubilados-del-issste/ISSSTE860>

- Servicios de Actividades deportivas para derechohabientes del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/servicios-de-actividades-deportivas-para-derechohabientes-del-issste/ISSSTE859>

- Servicios de atención médica en el INAPAM

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/servicios-de-atencion-medica-en-el-inapam/INAPAM2793>

- Talleres de terapia ocupacional dentro de los programas de recreación, cultura y deporte para pensionados y jubilados del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/talleres-de-terapia-ocupacional-dentro-de-los-programas-de-recreacion-cultura-y-deporte-para-pensionados-y-jubilados-del-issste/ISSSTE862>

- Servicios de Actividades deportivas para derechohabientes del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/servicios-de-actividades-deportivas-para-derechohabientes-del-issste/ISSSTE859>

- Servicios de atención médica en el INAPAM

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/servicios-de-atencion-medica-en-el-inapam/INAPAM2793>

- Talleres de terapia ocupacional dentro de los programas de recreación, cultura y deporte para pensionados y jubilados del ISSSTE

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/talleres-de-terapia-ocupacional-dentro-de-los-programas-de-recreacion-cultura-y-deporte-para-pensionados-y-jubilados-del-issste/ISSSTE862>

- Más trámites

<https://www.gob.mx/tramites>

5. INSTITUTOS DE TRANSPARENCIA EN MÉXICO

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales <https://home.inai.org.mx/>

Dirección: Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04530

Teléfono Conmutador: 5004 2400

Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes <https://itea.org.mx/>

Dirección: Galeana Sur No. 465, Col. Obraje. Aguascalientes, Aguascalientes. C.P. 20230

Teléfonos: 449 915 56 38; 449 915 05 37; 449 915 87 99

Correo de información general: info.itea@itea.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California <http://www.itaipbc.org.mx/itaipBC-2019/>

Dirección: Avenida Carpinteros y Calle H, #1598, Col. Industrial. Mexicali, Baja California. C.P. 21010

Teléfonos: 686 558 62 20; 686 558 62 28

Correo de información general: info@itaipbc.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California Sur <https://itaibcs.org.mx/>

Dirección: Félix Ortega #1795, esquina Melchor Ocampo. Col. Centro, La Paz, Baja California Sur, C.P. 23000

Teléfonos: 612 175 27 70; 612 175 27 83; 612 175 27 80; 612 175 27 82

Lada sin costo: 800 8382 744

Correo de información general: itai@itaibcs.org.mx

Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche <https://www.cotaipec.org.mx/>

Dirección: Avenida Héroes de Nacozari No. 220, Col. Ampliación 4 Caminos, entre calle Tacubaya y Av. López Portillo. San Francisco de Campeche, Campeche. C.P. 24070

Teléfono: 981 127 17 80

Lada sin costo: 800 122 23 72

Correo de información general: cotaipec@cotaipec.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Chiapas <http://itaipchiapas.org.mx/>

Dirección: 12 Avenida Poniente Norte #1104. Col. El Mirador. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29030

Teléfono: 961 611 23 46

Correo de información general: info@iaipchiapas.org.mx

Instituto Chihuahuense para la Transparencia y Acceso a la Información Pública
<https://www.ichitaip.org/>

Dirección: Av. Teófilo Borunda # 2009, Col. Aquitos, Chihuahua, Chihuahua. C.P. 31205

Teléfono: 614 201 33 00

Lada sin costo: 800 300 25 25

Correo de información general: ichitaip@ichitaip.org.mx

Instituto Coahuilense de Acceso a la Información Pública <http://www.icaei.org.mx/>

Dirección: Blvd. Nazario Ortiz Garza no. 3385, Col. Doctores, planta alta Saltillo, Coahuila, C.P. 25250

Teléfonos: 844 415 52 18; 844 415 52 68; 844415 53 15

Lada sin costo: 800 835 42 24

Correo de información: transparencia@icaei.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Colima <https://infocol.org.mx/w/>

Dirección: Calle 5 de Mayo # 88, Col. Centro, C.P.28000, Colima, Colima.

Teléfonos: 312 314 3169; 312 313 0418

Lada sin costo: 800 122 47 32

Correo de información: transparencia@infocol.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México <http://www.infodf.org.mx/>

Dirección: La Morena # 865. Col. Narvarte Poniente. Delegación Benito Juárez. Ciudad de México. C.P. 03020

Teléfono: 55 56 36 21 20

Call Center: 55 56 36 46 36

Correo de información general: unidaddetransparencia@infocdmx.org.mx

Instituto Duranguense de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales <https://idaip.org.mx/sitio/>

Dirección: Calle Negrete No. 807 Oriente, antes de Libertad. Zona Centro. C.P. 34000, Durango, Durango.

Teléfono: 618 811 77 12,

Lada sin costo: 800 581 72 92

Correo de información general: buzon@idaip.org.mx

Instituto de Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato <https://iacip-gto.org.mx/wn/>

Dirección: Blvd. Rodolfo Padilla Padilla No. 2954, Col. Ruby del Bajío, León, Gto.

Teléfonos: 477 716 7598; 477 716 73 59

Lada sin costo: 800 507 51 79

Correo de información general: atencion@iacip-gto.org.mx

Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero
<https://www.itaig.org.mx/>

Dirección: Calle Ninfa, Lt. 1, Mza. 6, Fracc. Valle Dorado, C.P. 39070, Chilpancingo, Guerrero.

Teléfono: 747 116 03 76

Correo de información general: contacto@itaigro.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública Gubernamental y Protección de Datos Personales del Estado de Hidalgo <http://www.itaih.org.mx/>

Dirección: Calle Camino Real de la Plata #336 Fracc. Zona Plateada C.P. 42084. Pachuca, Hidalgo.

Teléfonos: 771 719 36 22; 771 719 56 01

Correo de información general: instacesohidalgo@itaih.org.mx

Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco <https://www.itei.org.mx/v4/>

Dirección: Avenida Ignacio L. Vallarta #1312, Col. Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco

Teléfonos: 33 36 30 57 45

Correo de información general: asesorias@itei.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios <https://www.infoem.org.mx/>

Dirección: Calle de Pino Suárez sin número, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan # 111, Colonia La Michoacana; Metepec, Estado de México. C.P. 52166 Teléfonos: 722 226 1980; 722 226 1983

Lada sin costo: 800 821 04 41

Correo de información general: instituto@infoem.org.mx

Instituto Michoacano de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales <http://imaip.org.mx/>

Dirección: Av. Camelinas, #571, Colonia Felix Ireta. C.P. 58070. Morelia, Michoacán

Teléfono de Oficina: 443 312 66 32

Plataforma: 443 312 38 06

Lada sin costo: 800 504 85 36

Correo de información general: imaip@imaip.org.mx

Instituto Morelense de Información Pública y Estadística <https://www.imipe.org.mx/>

Dirección: Calle Atlacomulco No. 13 esq. La Ronda, Colonia Cantarranas, Cuernavaca Morelos, C.P. 62448

Teléfonos: 777 629 40 00; 777 241-3369

Correos de información general: imipe.secretaria.ejecutiva@gmail.com

Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit
<http://itainayarit.org/>

Dirección: Country Club #20. Col. Versalles. Tepic, Nayarit. C.P. 63190.

Teléfonos: 311 217 72 14; 311 217 74 14

Lada sin costo: 800 570 49 06

Correo de información general: contacto@itainayarit.org.mx

Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León
<https://cotai.org.mx/>

Dirección: Av. Constitución Poniente #1465-1. Col. Centro. Monterrey, Nuevo León.
C.P. 64000

Teléfonos: 81 10 01 78 00; 81 10 01 78 15

Lada sin costo: 800 228 24 65

Correo de información general: contacto@ctainl.org.mx

Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca <https://ogaipoaxaca.org.mx/site/>

Dirección: Calle Almendros #122, esq. Amapolas. Col. Reforma. Oaxaca de Juárez, Oaxaca. C.P. 68050.

Teléfonos: 951 515 11 90; 951 515 22 57; 951 515 23 21.

Correo institucional: contacto@ogaipoaxaca.org.mx

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla <https://itaipue.org.mx/portal2020/>

Dirección: 5 Oriente #201. Col Centro. Puebla, Puebla. CP 72000

Teléfono: 222 309 60 60

Correo de información general: contacto@itaipue.org.mx

Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Querétaro
<https://www.infoqro.mx/>

Dirección: Carlos Septién García # 39, Col. Cimatario, C.P. 76030, Santiago de Querétaro, Querétaro.

Teléfonos: 442 224 02 06; 442 212 96 24

Lada sin costo: 800 000 23 44

Correo de información general: contacto@infoqro.mx

Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de Quintana Roo
<http://www.idaipqroo.org.mx/>

Dirección: Av. Othón P. Blanco #66 entre Cozumel y J. Ortiz. Col Barrio Bravo. Chetumal, Quintana Roo. C.P. 77098.

Teléfono: 983 832 35 61; 983 129 19 01

Lada sin costo: 800 00 482 47

Correo de información general: itaipqroo@itaipqroo.org.mx

Comisión Estatal de Garantía de Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí <http://www.cegaipslp.org.mx/>

Dirección: Avenida Real de Lomas 1015, piso 4, torre 2, Col. Lomas Cuarta sección, San Luis Potosí, San Luis Potosí. C.P. 78216

Teléfonos: 444 825 10 20; 444 825 64 68

Lada sin Costo: 800 223 42 47

Comisión Estatal para el Acceso a la Información Pública Sinaloa
<https://www.ceaipsinaloa.org.mx/>

Dirección: Blvd. Enrique Félix Castro #1052 Pte. Fracc. Desarrollo Urbano Tres Ríos. C.P. 80027, Culiacán, Sinaloa. (entre Av. República de Brasil y Blvd. Rotarismo)

Teléfono: 667 758 68 20

Lada sin costo: 800 830 48 55

Correo de información general: ceaip@ceaipsinaloa.org.mx

Instituto Sonorense de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales <http://www.transparenciasonora.org/>

Dirección: Calle Dr. Hoeffler # 65, esq. calle Bravo, Col. Centenario. Hermosillo Sonora. C.P. 83260

Teléfonos: 662 213 15 43; 662 212 43 08

Lada sin costo: 800 701 65 66

Correo de información general: contacto@transparenciasonora.org

Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública

<http://www.itaip.org.mx/>

Dirección: José Martí, #102, Fraccionamiento Lidia Esther. Villahermosa, Tabasco. C.P. 86040.

Teléfonos: 993 131 39 99; 993 131 40 02, y 993 314 26 33

Correo de información general: transparencia@itaip.org.mx

Instituto de Transparencia, de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Tamaulipas <https://www.itait.org.mx/itait/>

Dirección: Calle Abasolo No. 1002. Zona Centro Ciudad Victoria, Tamaulipas. C.P. 87000,

Teléfonos: 834 316 82 45; 834 316 48 88

Lada sin costo: 800 400 22 22

Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala <https://iaiptlaxcala.org.mx/>

Dirección: Av. Independencia 58, Centro. C.P. 90000 Tlaxcala de Xicohtécatl, Tlaxcala.

Teléfonos: 246 462 00 39; 246 107 52 40

Correo de información general: contacto@iaip-tlaxcala.org.mx

Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
<http://www.ivai.org.mx/>

Dirección: Calle Guadalupe Victoria # 7, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.

Teléfono: 228 8 42 02 70

Lada sin costo: 800 835 48 24

Correo de información general: contacto@verivai.org.mx

Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales Yucatán <http://www.inaipyucatan.org.mx/transparencia/>

Dirección: Avenida Colón #185 por 10. Col. García Ginerés. Mérida, Yucatán. C.P. 97070.

Teléfonos: 999 925 78 75 y 999 925 86 31

Lada sin costo: 800 00 46 247

Correo de información general: info@inaipyucatan.org.mx

Instituto Zacatecano de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales <https://izai.org.mx/>

Dirección: Av. Universidad No. 113. Lomas del Patrocinio. Zacatecas, Zacatecas. C.P. 98608.

Teléfonos: 492 925 16 21, 492 922 93 53; 492 925 49 72.

Lada sin costo: 800 590 19 77

**Guía de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y
Uso de las Tecnologías para Personas Adultos Mayores**

Se terminó de editar en el mes de octubre de 2021

Edición a cargo de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional
de Transparencia (SNT)