



aztiker
SOZIOLOGIA IKERGUNEA



INCIDENCIA DE LA CIBERSEGURIDAD Y LA CIBERDELINCUENCIA EN LA CIUDADANÍA VASCA

ESTUDIO CUANTITATIVO

AZTIKER IKERGUNEA
www.aztiker.eus

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBSERVACIONES METODOLÓGICAS	3
3. RESULTADOS	4
3.1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	4
3.2. RELACIÓN CON LA INFORMÁTICA E INTERNET.....	8
3.2.1. ACCESO A INTERNET Y TIEMPO DIARIO DE CONEXIÓN	10
3.2.2. COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET	12
3.2.3. CONOCIMIENTO Y USO DE CIERTAS HERRAMIENTAS DIGITALES	14
3.3. CONOCIMIENTO DE LOS MÉTODOS DE CIBERDELINCUENCIA Y PORCENTAJE DE PERSONAS QUE LA SUFREN	16
3.3.1. LA CIBERDELINCUENCIA Y LOS DIFERENTES MÉTODOS UTILIZADOS	19
3.3.2. LA PREOCUPACIÓN QUE PRODUCE LA CIBERDELINCUENCIA Y CADA MÉTODO (Preguntas solo para quienes conozcan el concepto de ciberdelito).....	21
3.3.3. TIPOLOGÍA DE LOS CIBERDELITOS SUFRIDOS POR LA CIUDADANÍA	23
3.3.4. RESUMEN DEL IMPACTO DE LA CIBERDELINCUENCIA ENTRE LA CIUDADANÍA DE LA CAV	26
3.4. ESTAFAS Y FRAUDES RELACIONADOS CON LAS WEBS Y APLICACIONES DE APUESTAS Y PORNOGRAFÍA.....	28
3.4.1. PUBLICIDAD, GRADO DE SEGURIDAD Y FRAUDES EN WEBS Y APLICACIONES DE APUESTAS Y PORNOGRAFIA	29
3.5. CIBERSEGURIDAD Y PRÁCTICAS DE AUTOPROTECCIÓN.....	32
3.5.1. NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.....	34
3.5.2. MEDIDAS DE AUTORPOTECCIÓN DIGITAL Y SIBERSEGURIDAD ADOPTADAS POR LA CIUDADANÍA	35
3.5.3. FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN PARA PROMOVER LA CIBERSEGURIDAD EN LA SOCIEDAD.....	37
3.6. PERFILES DE LA CIUDADANÍA VASCA EN CUANTO A SU RELACIÓN CON LA INFORMÁTICA E INTERNET.....	38

1. INTRODUCCIÓN

En este documento se recoge el estudio realizado por Aztiker Soziologia Ikergunea, a petición de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo, bajo el título *Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca*. El estudio, realizado entre noviembre y diciembre de 2023, ha tenido como objetivo conocer y cuantificar el impacto de la ciberdelincuencia en las personas consumidoras de la Comunidad Autónoma Vasca, a fin de que posteriormente Kontsumobide pueda articular estrategias de formación, inspección y corrección en esta materia, así como facilitar la colaboración con otras instituciones.

El estudio se ha llevado a cabo mediante una encuesta cuantitativa a la ciudadanía mayor de edad de los tres territorios de la CAV. En concreto, se han encuestado 912 personas entre el 13 y el 29 de noviembre de 2023.

El informe general de la investigación se divide en siete apartados:

- En primer lugar, se presentan el apartado metodológico y los detalles técnicos sobre cómo se ha llevado a cabo el estudio.
- A continuación, se analizan las variables sociodemográficas de las personas encuestadas.
- En tercer lugar, se aborda la relación de la ciudadanía vasca con la informática e Internet. Más concretamente, se analizan el acceso a Internet y el tiempo de conexión, la compra de productos y servicios a través de Internet, así como el conocimiento y uso de algunas herramientas digitales.
- El cuarto apartado trata sobre el conocimiento de diferentes métodos de ciberdelincuencia, la preocupación que estos causan entre la ciudadanía, y el porcentaje de personas que los han sufrido.
- En quinto lugar, se abordan las estafas y fraudes relacionados con webs y aplicaciones de apuestas y pornografía.
- A continuación, se muestran las respuestas de la ciudadanía en cuanto a la ciberseguridad y las prácticas de autoprotección que toman en su día a día, así como sus opiniones acerca de la formación y concienciación de la sociedad en este aspecto.
- Por último, se procede a la creación o composición de diferentes perfiles dentro de la ciudadanía vasca, según su relación con la informática y el uso que hacen de Internet.

Para finalizar la introducción, queremos agradecer a las personas encuestadas que han participado en esta investigación, ya que sin su aportación no hubiera sido posible llegar a realizar el estudio.

2. OBSERVACIONES METODOLÓGICAS

TÉCNICA UTILIZADA: Encuesta estructurada a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma Vasca.

UNIVERSO: Población mayor de 18 años residente en la CAV. Actualmente, esta cifra es de **1.855.152** personas (Eustat, 2022).

MUESTRA: **912** personas.

MUESTREO: La selección de individuos se ha realizado por procedimiento polietápico, utilizando estratos proporcionales en función de la provincia y el tamaño de la población. A continuación, se han seleccionado las personas por cuotas de provincia, sexo y edad.

CUESTIONARIOS: Se ha diseñado el cuestionario con preguntas sobre los temas que se querían tratar en colaboración con representantes de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo. Como algunas entrevistas se han realizado en euskera y otras en castellano, se han diseñado dos cuestionarios, uno en cada idioma.

TRABAJO DE CAMPO: Las encuestas se han realizado entre el 13 y el 29 de noviembre de 2023. Algunas encuestas han sido realizadas telefónicamente y, otras, vía online. Las encuestas han tenido una duración media de 11 minutos y medio y, en general, la respuesta ciudadana ha sido muy buena.

MARGEN DE ERROR: $\pm 3,3\%$ para la muestra total, cuando el nivel de confianza es **95,5%** y **p = q = 50,0%**.

Margen de error por franja de edad

	Nº encuestas	Margen de error (\pm %)
Entre 18-29 años	122	8,9
Entre 30-44 años	201	6,9
Entre 45-64 años	337	5,3
65 años o más	252	6,2
Total	912	3,3

DATOS TÉCNICOS (RESUMEN):

Universo: Población de la CAV mayor de 18 años (**1.855.152**)

Muestra: **912** ciudadanos/as.

Trabajo de campo: Entre el 13 y el 29 de noviembre de 2023. Las encuestas se han realizado tanto en euskera como en castellano, según la voluntad de la persona encuestada.

Margen de error: $\pm 3,3\%$ para la muestra total, 95,5% para el nivel de confianza y **p = q = 50,0%** para el total.

3. RESULTADOS

3.1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

El análisis de las variables sociodemográficas de las personas encuestadas indica que la presencia de mujeres (51,9%) es ligeramente superior a la de los hombres (48,0%). Las personas que se identifican como no binarias representan el 0,1%. En el caso de la edad, el 64,6% tiene más de 45 años y el 35,4% entre 18 y 44 años. En cuanto a la distribución territorial, la muestra se concentra mayormente en Bizkaia (52,5%), seguida de Gipuzkoa (32,6) y Araba (14,9%). Estas tres variables (sexo, edad y provincia) se han controlado mediante cuotas a la hora de realizar las encuestas.

Las personas que viven en municipios menores de 2.000 habitantes representan el 5,5% de la muestra; otro 11,5% vive en municipios de entre 2.000 y 10.000 habitantes; el 38,0% en municipios de entre 10.000 y 100.000 habitantes y, por último, el 45,0% en ciudades con más de 100.000 habitantes (forman parte de este grupo Barakaldo y las tres capitales vascas). En general, la distribución de la muestra es muy parecida a la distribución real de la población en Euskadi.

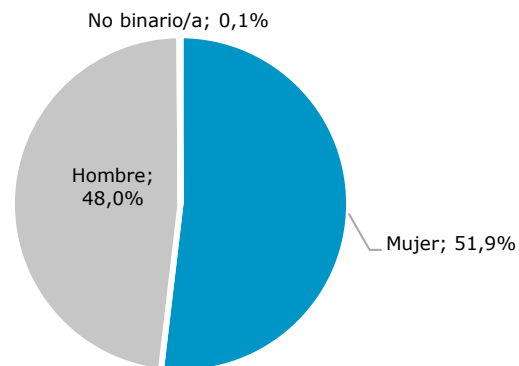
La mitad de las personas encuestadas está trabajando (50,6%), el 8,1% está en paro, un tercio es jubilado/a o pensionista o trabaja en tareas domésticas y el 5,4% estudia. En cuanto a nivel de estudios el 13,9% no tiene estudios o tiene estudios de primaria, el 46,1% cuenta con estudios de secundaria, bachiller o FP y, por último, el 39,7% tiene estudios universitarios.

Finalmente, el análisis de las personas encuestadas según su conocimiento de euskera muestra un porcentaje de euskaldunes del 38,6% (entiende y habla el idioma); otro 30,3% entiende el euskera, pero no lo habla y, el 31,1% restante, ni lo entiende ni lo habla.

Género de las personas encuestadas

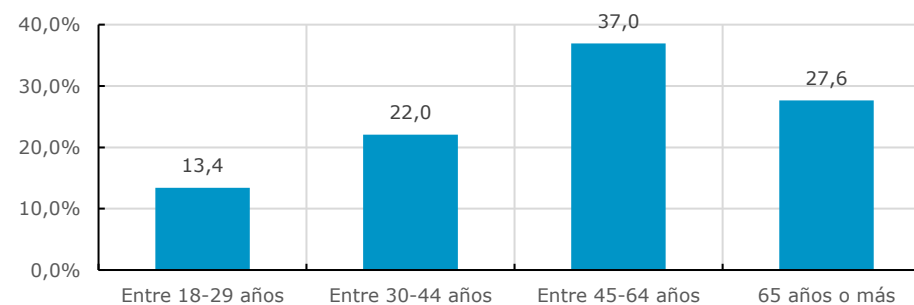
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mujer	473	51,9
Hombre	438	48,0
No binario/a	1	0,1
Total	912	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

**Franja de edad**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Entre 18-29 años	122	13,4
Entre 30-44 años	201	22,0
Entre 45-64 años	337	37,0
65 años o más	252	27,6
Total	912	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

**Provincia en la que reside**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bizkaia	479	52,5
Gipuzkoa	297	32,6
Araba	136	14,9
Total	912	100,0

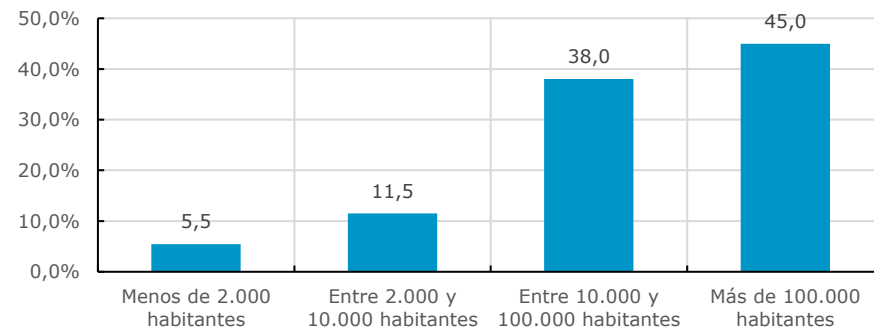
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Tamaño del municipio

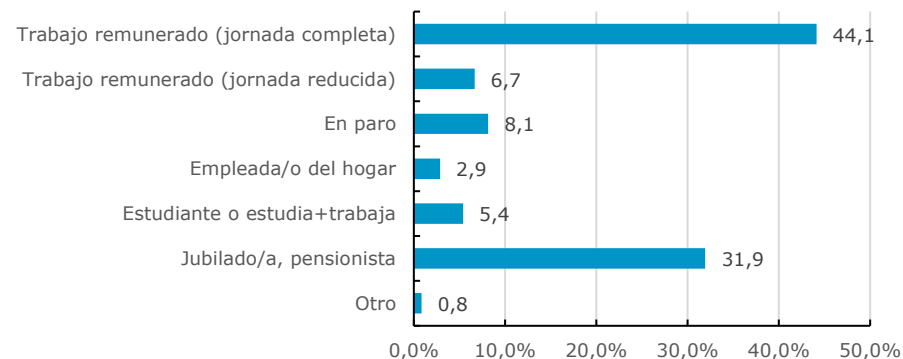
	Muestra		Universo CAV
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Menos de 2.000 habitantes	50	5,5	5,0
Entre 2.000 y 10.000 habitantes	105	11,5	13,9
Entre 10.000 y 100.000 habitantes	347	38,0	41,0
Más de 100.000 habitantes	410	45,0	40,1
Total	912	100,0	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

**Situación laboral**

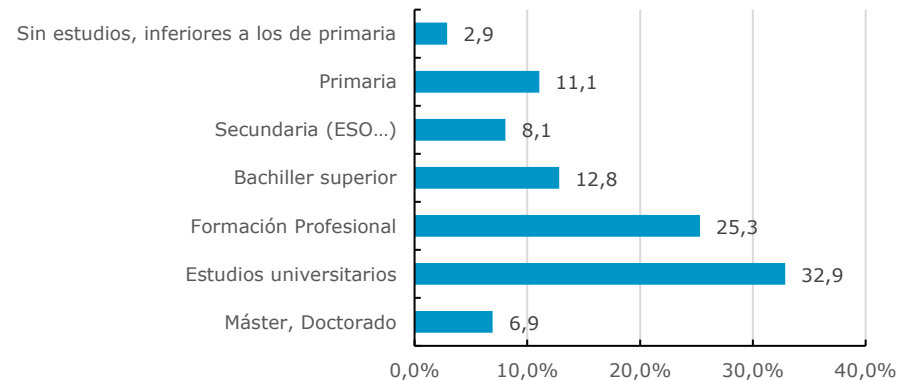
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Trabajo remunerado (jornada completa)	401	44,1
Trabajo remunerado (jornada reducida)	60	6,7
En paro	74	8,1
Empleada/o del hogar	26	2,9
Estudiante o estudia + trabaja	49	5,4
Jubilado/a, pensionista	290	31,9
Otro	8	0,8
Total	908	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

**Nivel de estudios**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sin estudios, inferiores a los de primaria	26	2,9
Primaria	101	11,1
Secundaria (ESO...)	73	8,1
Bachiller superior	117	12,8
Formación Profesional	230	25,3
Estudios universitarios	299	32,9
Máster, Doctorado	63	6,9
Total	909	100,0

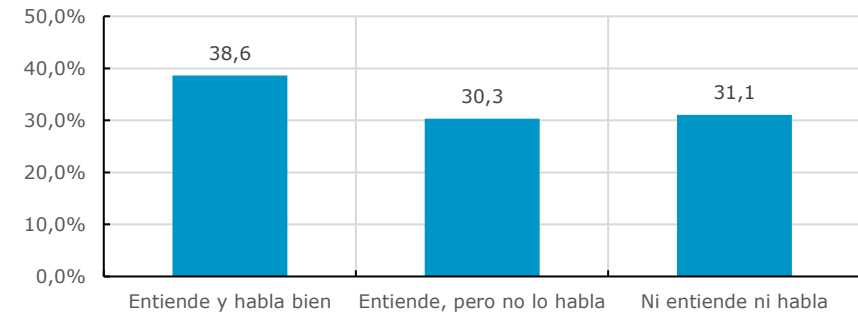
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Competencia en euskera

	Muestra		Universo CAV
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Entiende y habla bien	349	38,6	35,0
Entiende, pero no lo habla	274	30,3	19,4
Ni entiende ni habla	280	31,1	45,6
Total	903	100,0	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



3.2. RELACIÓN CON LA INFORMÁTICA E INTERNET

La primera parte de la encuesta aborda la relación de la ciudadanía vasca con la informática e Internet. Concretamente, forman parte de este análisis el acceso a Internet y el tiempo diario de conexión, la compra de productos y servicios a través de Internet o el uso de algunas herramientas digitales para pagos y gestiones económicas. A continuación, se describen los resultados aportados por la ciudadanía en cada ámbito.

Acceso a Internet y tiempo diario de conexión

Casi la totalidad de las personas encuestadas tiene acceso a Internet (95,9%). Las personas que no disponen de conexión a Internet, por lo tanto, representan el 4,1% de la población y, mayoritariamente, se concentran en la franja de edad de mayores de 65 años.

Los dispositivos más utilizados para poder navegar en Internet son el teléfono móvil (mencionado por el 93,9% de las personas), el ordenador (81,5%) el Smart TV (61,5%) y la Tablet (51,1). En general, cada individuo cuenta con una media de 2,9 dispositivos para acceder a Internet.

En cuanto a los minutos de conexión diaria a Internet, la media de las personas encuestadas es de 183 minutos, es decir, algo más de tres horas diarias. La diferencia más significativa respecto al tiempo medio de conexión aparece cuando se cruza esta variable con la franja de edad. Cuanto más joven es la persona encuestada, más tiempo pasa al día conectada a Internet. Por ejemplo, una persona de entre 18 y 29 suele conectarse a Internet una media de 5 horas al día, mientras que una persona de más de 65 años se conecta algo más de una hora al día.

Compra de productos y servicios a través de Internet

Si nos fijamos en las compras online, tres cuartas partes de la población vasca admite haber comprado por Internet alguna vez (74,9%), mientras que la otra cuarta parte no lo ha hecho nunca (25,1%). A su vez, cuatro de cada diez personas encuestadas (40,4%) ha comprado productos y servicios online durante la última semana. De nuevo, la edad es la principal variable que marca la diferencia en esta respuesta: la totalidad de las personas menores de 45 años ha comprado alguna vez por Internet, reduciéndose este porcentaje al 84,1% en el caso de las personas de entre 45-64 años, y hasta al 34,5% entre las personas mayores de 65 años.

Entre los productos y servicios que más se consumen se encuentra el apartado de "ropa, calzado y moda", siendo mencionado por dos tercios de las personas que consumen por Internet. En segundo lugar, se posicionan los "productos electrónicos (móviles, ordenadores, TVs, videojuegos, cámaras...); en tercer lugar, los "billetes de viaje (avión, tren, autobús, blablar...), hoteles o apartamentos" y en cuarto lugar "libros, música, películas, suscripciones a medios de comunicación, entretenimiento..." (46,5%; 41,1% y 38,0% respectivamente).

En general, un 84,3% de la población se siente muy o bastante segura a la hora de comprar productos y servicios en Internet y el 15,7% restante se siente no muy segura o nada segura realizando esta práctica. La sensación de seguridad es bastante parecida en todos los grupos de población, aunque es ligeramente menor entre los mayores de 45 años.

Conocimiento y uso de ciertas herramientas digitales

Para acabar con este apartado, se ha preguntado a la ciudadanía sobre el conocimiento y utilización de algunas herramientas digitales para la realización y gestión de operaciones económicas. En concreto, el análisis se ha centrado en dos herramientas: las aplicaciones de banca online y Bizum.

Cada una de estas dos herramientas digitales las conoce prácticamente el 90% de la ciudadanía. Respecto a su utilización, la banca online es más usada que Bizum. Si se combinan las preguntas sobre el conocimiento y el uso de las herramientas, la realidad que muestran los datos es la siguiente:

- Banca online: El 76,3% de la población vasca usa esta herramienta; el 13,5% la conoce, pero no la usa y el 10,1% restante no la conoce. El porcentaje de usuarios/as es mayor entre las personas de entre 30 y 64 años.
- Bizum: El 67,4% de la población vasca usa Bizum; el 21,8% lo conoce, pero no lo usa y el 10,8% restante no lo conoce. El porcentaje de usuarios/as es mayor entre las personas de entre 18 y 29 años.

Por último, la percepción de seguridad en el uso de las dos herramientas digitales es parecida. Cerca del 80% de la ciudadanía se siente segura a la hora de utilizarlas, un 15% no se siente segura y el 5% restante no sabe o no contesta.

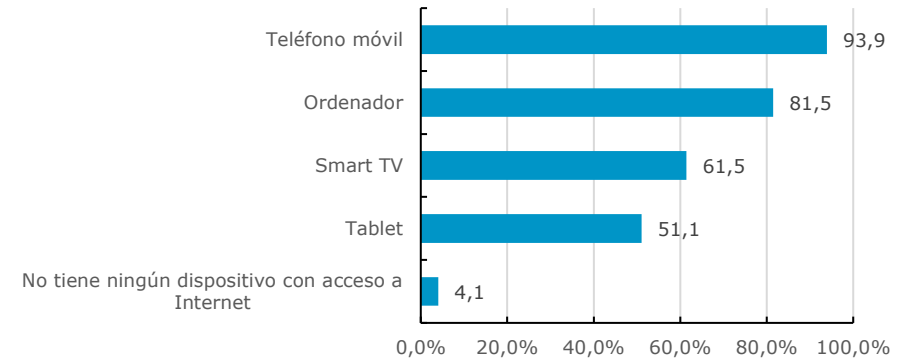
3.2.1. ACCESO A INTERNET Y TIEMPO DIARIO DE CONEXIÓN

De la siguiente lista ¿qué dispositivos tiene con acceso a Internet?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Teléfono móvil	855	93,9
Ordenador	742	81,5
Smart TV	560	61,5
Tablet	465	51,1
No tiene ningún dispositivo con acceso a Internet	37	4,1
Total	911	100,0

Nota: Pregunta con respuesta múltiple

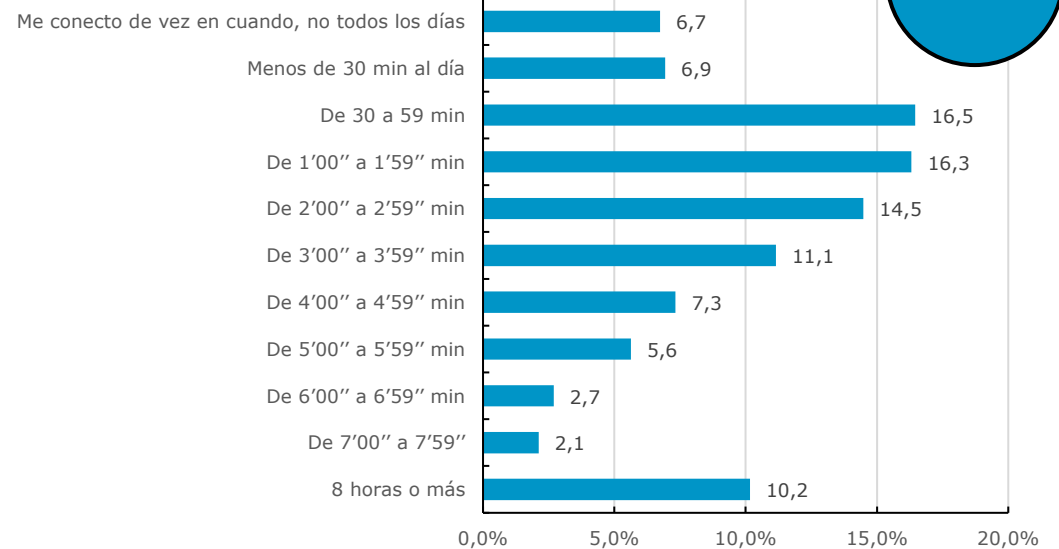
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



(Para quienes tienen acceso a Internet) ¿Cuánto tiempo pasa aproximadamente conectado a Internet cada día? Teniendo en cuenta todos los dispositivos

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me conecto de vez en cuando, no todos los días	59	6,7
Menos de 30 min al día	60	6,9
De 30 a 59 min	143	16,5
De 1'00" a 1'59" min	142	16,3
De 2'00" a 2'59" min	126	14,5
De 3'00" a 3'59" min	97	11,1
De 4'00" a 4'59" min	64	7,3
De 5'00" a 5'59" min	49	5,6
De 6'00" a 6'59" min	23	2,7
De 7'00" a 7'59"	18	2,1
8 horas o más	88	10,2
Total	869	100,0
Media (minutos / día)	183 minutos (3 horas)	

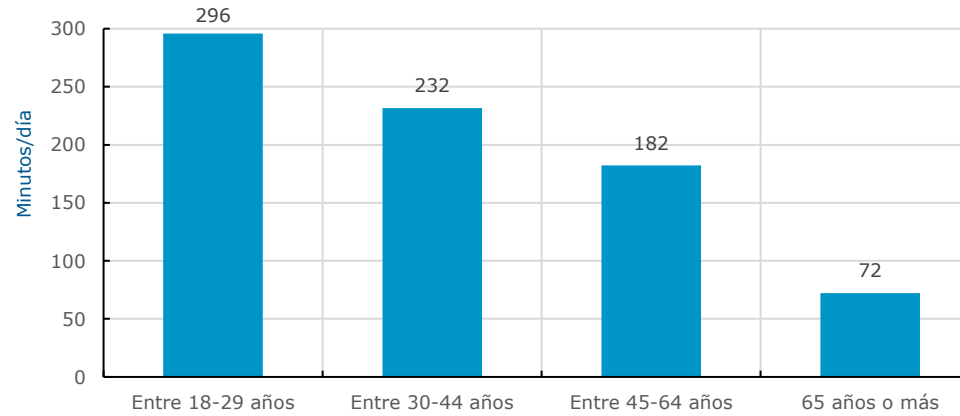
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Teniendo en cuenta todos los dispositivos, ¿cuánto tiempo pasa aproximadamente conectado a Internet cada día? Según franja de edad

	Edad				Media total
	Entre 18-29 años	Entre 30-44 años	Entre 45-64 años	65 años o más	
Tiempo diario Internet (min)	296	232	182	72	183

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

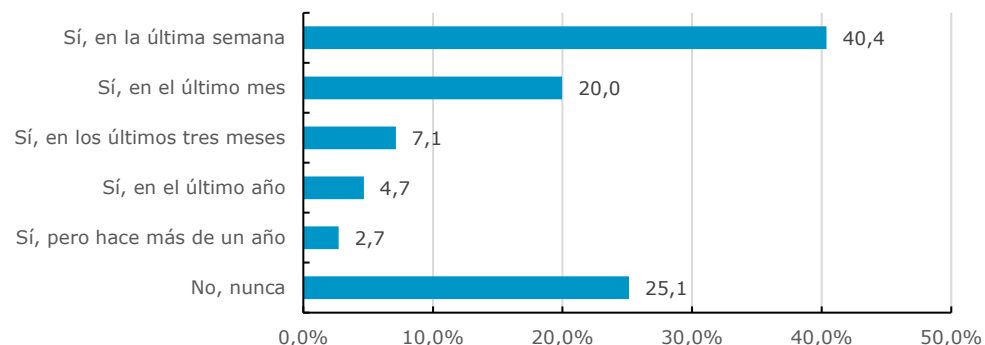


3.2.2. COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET

Ahora se le preguntará por las compras que se realizan por Internet. ¿Ha comprado algún producto o servicio a través de Internet?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí, en la última semana	367	40,4
Sí, en el último mes	182	20,0
Sí, en los últimos tres meses	65	7,1
Sí, en el último año	42	4,7
Sí, pero hace más de un año	25	2,7
No, nunca	229	25,1
Total	910	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



(Para quienes han comprado alguna vez por Internet) ¿Qué producto o servicio suele comprar?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ropa, calzado, moda	425	62,5
Productos electrónicos (móviles, ordenadores, TVs, videojuegos, cámaras...)	316	46,5
Billetes de viaje (avión, tren, autobús, blablar...), hoteles o apartamentos	279	41,1
Libros, música, películas, suscripciones a medios de comunicación, entretenimiento...	259	38,0
Entradas para eventos (conciertos, cine, eventos deportivos...)	224	32,9
Artículos de hogar (electrodomésticos, muebles, artículos de cocina, decoración...)	203	29,9
Productos de belleza (maquillaje, cremas, perfumes...)	183	27,0
Alimentos o comida (por ejemplo, a través de supermercados)	173	25,4
Productos o ropa para hacer deporte	166	24,5
Juguetes o ropa para niños/as	133	19,5
Medicina y bienestar (medicamentos, suplementos...)	72	10,6
Jardinería y bricolaje	62	9,2
Coches o reparadores de coches, motos...	27	3,9
Servicios profesionales (abogados, fontaneros, diseñadores...)	25	3,7
Otro	16	2,4
Total	680	100,0

Nota: Pregunta con respuesta múltiple

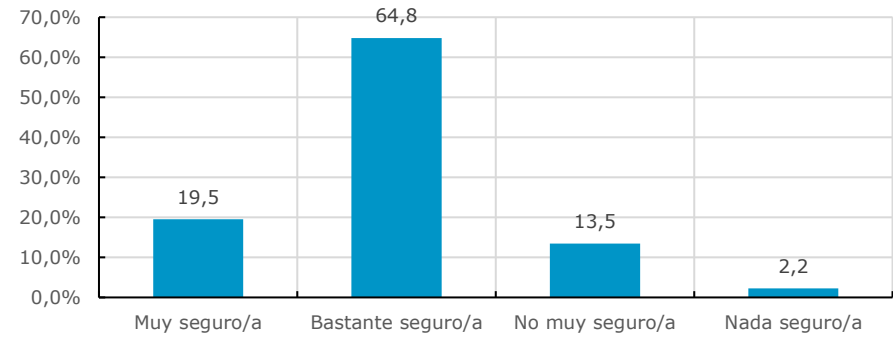
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Realizando compras por Internet, normalmente, ¿en qué medida se siente Ud. seguro/a?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy seguro/a	133	19,5
Bastante seguro/a	441	64,8
No muy seguro/a	92	13,5
Nada seguro/a	15	2,2
Total	681	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

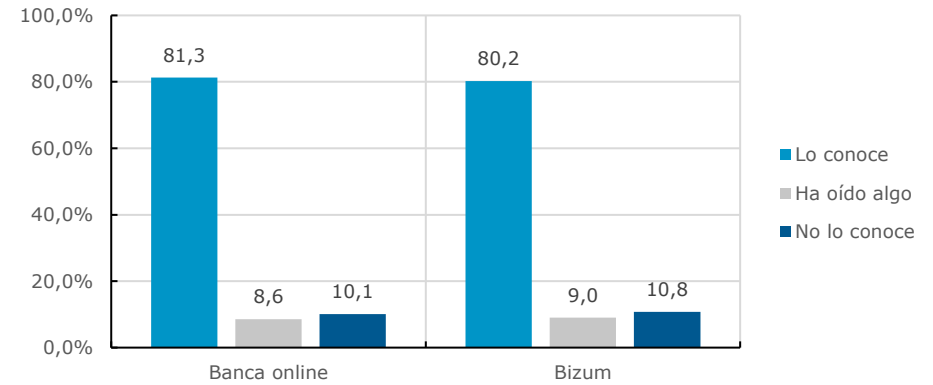


3.2.3. CONOCIMIENTO Y USO DE CIERTAS HERRAMIENTAS DIGITALES

¿Conoce las siguientes herramientas online?

	Lo conoce	Ha oído algo	No lo conoce	Total
Banca online	81,3	8,6	10,1	100,0
Bizum	80,2	9,0	10,8	100,0

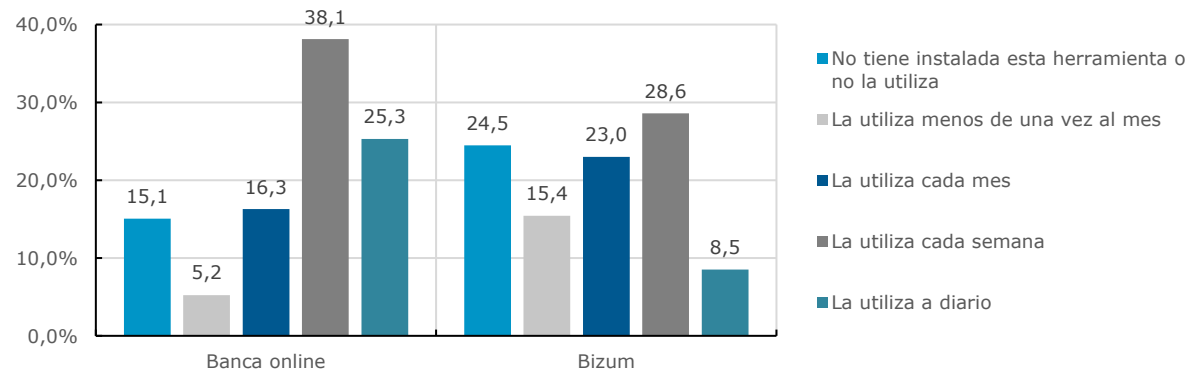
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



(Para quienes conocen la herramienta o han oído algo) Y, ¿utiliza estas herramientas online?

	No tiene instalada esta herramienta o no la utiliza	La utiliza menos de una vez al mes	La utiliza cada mes	La utiliza cada semana	La utiliza a diario	Total
Banca online	15,1	5,2	16,3	38,1	25,3	100,0
Bizum	24,5	15,4	23,0	28,6	8,5	100,0

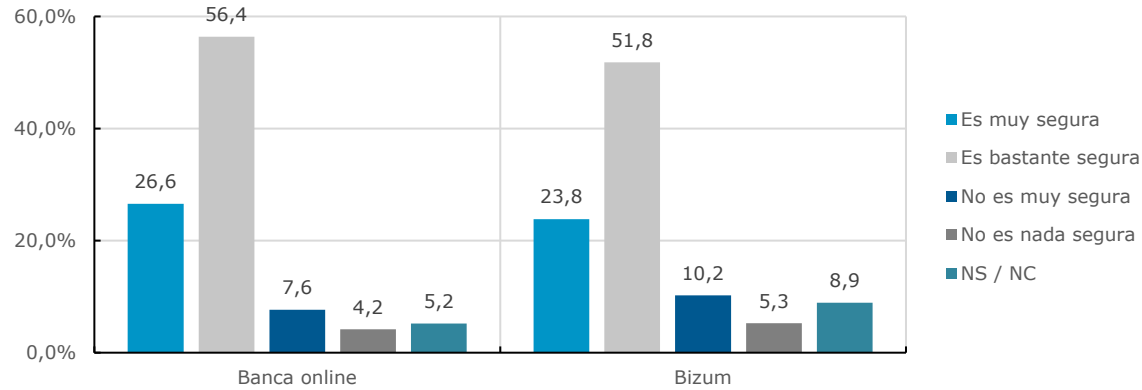
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



(Para quienes conocen la herramienta o han oído algo) ¿Cuál cree que es el grado de seguridad ellas?

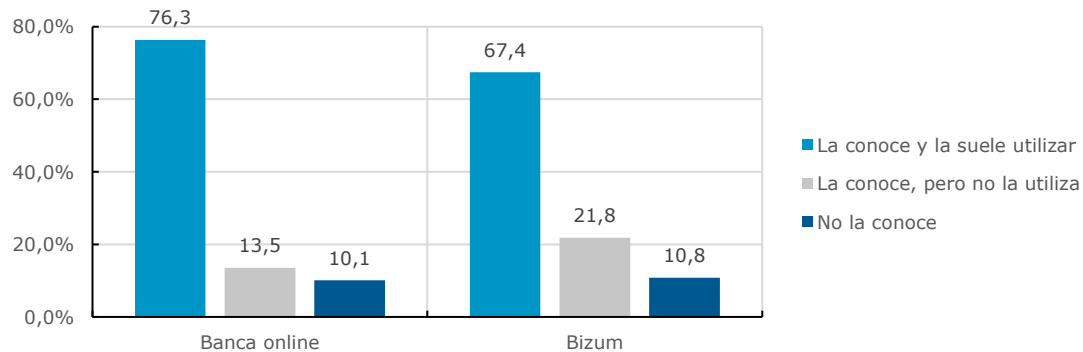
	Es muy segura	Es bastante segura	No es muy segura	No es nada segura	NS / NC	Total
Banca online	26,6	56,4	7,6	4,2	5,2	100,0
Bizum	23,8	51,8	10,2	5,3	8,9	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

**Resumen del conocimiento y uso de ciertas herramientas digitales**

	Muestra del estudio			Extrapolado al conjunto de la CAV		
	La conoce y la suele utilizar	La conoce, pero no la utiliza	No la conoce	La conoce y la suele utilizar	La conoce, pero no la utiliza	No la conoce
Banca online	76,3	13,5	10,1	1.416.346	250.966	187.840
Bizum	67,4	21,8	10,8	1.250.694	404.273	200.186

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



3.3. CONOCIMIENTO DE LOS MÉTODOS DE CIBERDELINCUENCIA Y PORCENTAJE DE PERSONAS QUE LA SUFREN

En este apartado se presentan los resultados del estudio acerca del conocimiento de diferentes métodos de ciberdelincuencia, la preocupación que causan dichos métodos entre la ciudadanía y el porcentaje de personas que los han sufrido.

La ciberdelincuencia y los diferentes métodos utilizados

El concepto *ciberdelincuencia* o los delitos que se cometen a través de Internet son bastante conocidos entre la población mayor de edad de la Comunidad Autónoma Vasca. Tres cuartas partes de las personas encuestadas (73,4%) contesta que sí conoce este concepto, otro 21,0% dice que ha oído algo sobre el tema, y el 5,5% restante no lo conoce. Por franjas de edad, son las personas de entre 30 y 64 años las que más conocimiento afirman tener sobre esta cuestión. Entre las personas más jóvenes y, más aún, entre las mayores de 65 años, el conocimiento es menor.

Concretamente, durante las entrevistas se ha preguntado acerca de una lista de 8 ciberdelitos, con la finalidad de saber cuál es el grado de conocimiento sobre cada uno de ellos. El resultado muestra porcentajes muy distintos en base al tipo de ciberdelito referido y el perfil de la persona encuestada. Por lo general, los diferentes métodos de ciberdelincuencia son más conocidos por las personas menores de 65 años, la población con estudios universitarios, así como por las personas con un alto grado de digitalización (compras por Internet, uso de herramientas digitales, etc.). Cabe destacar que dichas variables están totalmente relacionadas entre ellas, ya que normalmente la gente joven es la que más estudios tiene y mayor grado de digitalización muestra.

Si nos fijamos en el grado de conocimiento de la población en cuanto a métodos de ciberdelincuencia, los resultados muestran que el método más conocido por la población vasca es el "Robo de identidad o suplantación de identidad online" (75,7%). Seguidamente, se identifican cuatro ciberdelitos con un porcentaje de grado de conocimiento similar (entre el 69% y el 63%): el "Phishing", la "revelación de información", el "Smishing" y el "ataque con contraseña". En sexto lugar, se encuentran las "estafas de romance en línea" (51,6% de conocimiento) y, en séptimo lugar, el "criptofraude" (46,0%). Por último, el ciberdelito menos conocido por la ciudadanía es el "Ransomware" con un 35,8%.

La preocupación que produce la ciberdelincuencia y cada uno de los métodos

En general, a tres cuartas partes de la población que conoce los ciberdelitos le preocupan mucho o bastante los métodos de ciberdelincuencia. El grado de preocupación es parecido tanto en la esfera personal, como en el aspecto laboral o empresarial.

Por otro lado, la mayoría de los tipos de ciberdelitos planteados en la encuesta generan un nivel de preocupación elevado, concretamente, preocupan mucho o bastante a un 80-85% de la ciudadanía y poco o nada a un 15-20%. Sin embargo, hay dos ciberdelitos que preocupan menos a la población general, estos son el "criptofraude" y las "estafas de romance en línea". En estos dos casos, más del 40% de la población contesta que le generan poca o ninguna preocupación.

Tipología de los ciberdelitos sufridos por la ciudadanía

A las personas que conocen los ciberdelitos también se les ha preguntado si han sufrido alguno de esos métodos, o si han sospechado de algún intento. El "Phishing" es el delito que más personas han sufrido (10,4%); seguido por el "Smishing" (9,1%), la "revelación de información" (6,3%) y el "ataque con contraseña" (5,9%). Por su parte, entre los delitos que más se sospecha que han intentado cometerse (sin llegar a producirse) aparecen los mismos cuatro tipos de ataque junto con el "Ransomware".

En cuanto al periodo en el que han sufrido dicho ciberdelito o tentativa (en el caso de las personas que sospechan de ello), una de cada diez afirma haberlo sufrido durante la última semana (10,2%); el 17,0% lo ha sufrido durante el último mes, un 23,8% durante los últimos tres meses y un 26,1% dice haberlo sufrido durante el último año. En resumen, más de tres cuartas partes de la ciudadanía que ha sufrido un ciberdelito o intento de ciberdelito lo ha sufrido durante los últimos 12 meses.

Por otro lado, con relación a las acciones que han llevado a cabo en el momento posterior al delito, casi una de cada tres personas (31,4%) afirma no haber hecho nada al respecto. En proporción, el porcentaje de personas que no han tomado ninguna medida tras sufrir un ciberdelito es más alto entre las personas mayores de 65 años y con pocos estudios. Aun así, este perfil de personas utiliza menos Internet y las herramientas digitales, por lo que sufren menos ciberdelitos. Es decir, aunque el porcentaje de personas jóvenes que no han llevado a cabo acciones ante los delitos sufridos es menor, cuantitativamente en esta franja de edad se dan más delitos sin respuesta.

Si nos fijamos en las personas que han mencionado alguna acción llevada a cabo en respuesta a los ciberdelitos, destacan "la consulta de información sobre el tema en Internet" (28,9%); "pedir consejo a amigos/as" (21,0%) y "denunciar a la policía" (18,1%). En este sentido, cabe mencionar que las personas jóvenes tienden más a denunciar ante la policía que las personas mayores.

Extrapolación de los datos de ciberdelincuencia a la población de la CAV

Teniendo en cuenta las respuestas sobre ciberdelitos obtenidas en base a diferentes preguntas de la encuesta (conocimiento, sospecha de haber sentido un intento de delito y constancia de haberlo sufrido), esta es la radiografía general resultante:

- Una de cada cinco personas mayores de 18 años de la CAV ha sufrido algún ciberdelito (20,4%). Si se extrapolaran los datos a la población general, supondrían unas 378.987 personas. Cuanto más joven es la persona encuestada, mayor es este porcentaje, ya que, aunque tienen más estudios, también muestran un mayor grado de digitalización.

- Una de cada tres personas ha sospechado haber sufrido un intento de ciberdelito, sin que ese se llegara a cometer o sin haber 'caído en la trampa' (33,4%). En este caso, serían 620.453 personas en la CAV. Entre la población menor de 45 años, este grupo es el mayoritario (cerca del 45%).
- Por último, un 46,1% de la muestra no ha sufrido ni sospechado de ningún ciberdelito. Extrapolando los datos a toda la población, supone un total de 855.712 personas. Esta respuesta es mayoritaria entre los mayores de 65 años y la gente que no utiliza mucho internet ni las herramientas digitales y no compra productos vía online.

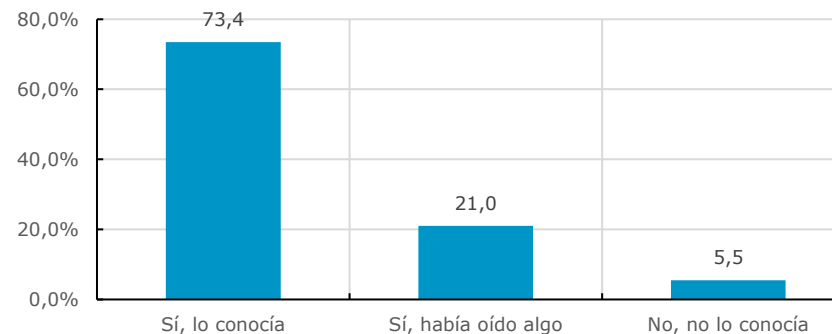
Finalmente, los delitos consumados más frecuentes son el "Phishing" y el "Smishing", ya que el 6-7% de la población total lo ha sufrido. En cuanto a sospechas de delitos no consumados, estos dos métodos también aparecen entre los dos primeros, pero en distinto orden. Concretamente, el intento de "Smishing" lo ha sufrido un 27,9% de la población, mientras que el intento de "Phishing" el 20,1%.

3.3.1. LA CIBERDELINCUENCIA Y LOS DIFERENTES MÉTODOS UTILIZADOS

Los delitos de ciberdelincuencia son los delitos que se cometen a través de internet y que, en la mayoría de los casos, tienen como objetivo robar información o dinero. Antes de mencionarlo en esta pregunta, ¿conocía este tipo de delito (ciberdelincuencia)?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí, lo conocía	668	73,4
Sí, había oído algo	191	21,0
No, no lo conocía	50	5,5
Total	910	100,0

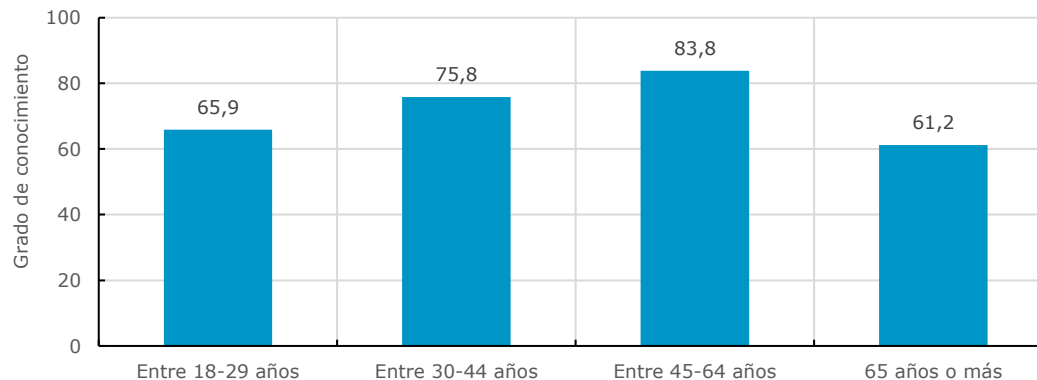
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Conocimiento de la ciberdelincuencia, según franja de edad

	Edad				Media total
	Entre 18-29 años	Entre 30-44 años	Entre 45-64 años	65 años o más	
Conocimiento ciberdelincuencia	65,9	75,8	83,8	61,2	73,4

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



En la siguiente lista aparecen los cibercriminales más frecuentes. ¿Los conoce?

	Frecuencia	Porcentaje de conocimiento (%)
Robo de identidad o suplantación de identidad online	691	75,7
Phishing: método para obtener información sensible (pin de la tarjeta de crédito, contraseñas...) a través de correo electrónico o página web falsa	632	69,3
Revelación de información: Compartir o hacer públicos datos personales sin consentimiento	620	68,0
Smishing: envío de mensajes falsos de móvil para que el usuario descargue programas "contaminados", solicitando información o dinero	614	67,3
Ataque con contraseña: Los cibercriminales se hacen con las contraseñas de la víctima de varias maneras y las utilizan para acceder a diferentes servicios sin permiso del usuario	575	63,1
Estafas de romance en línea	470	51,6
Criptofraude: robos o estafas relacionados con criptomonedas	420	46,0
Ransomware: Secuestro de datos o archivos mediante su cifrado obstaculizando o impidiendo su uso	326	35,8

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la cibercriminalidad en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

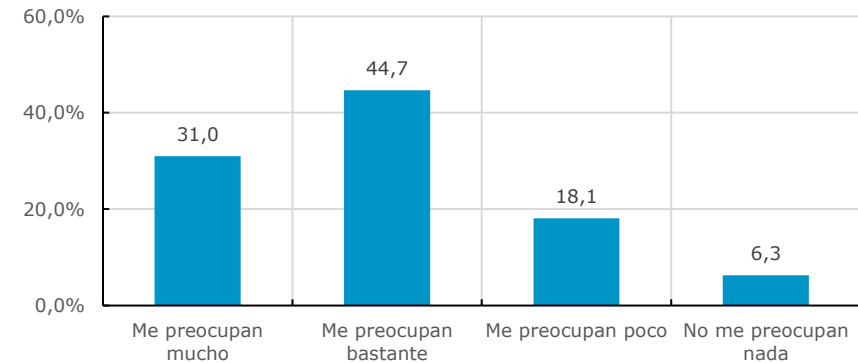


3.3.2. LA PREOCUPACIÓN QUE PRODUCE LA CIBERDELINCUENCIA Y CADA MÉTODO (Preguntas solo para quienes conozcan el concepto de ciberdelito)

Los delitos de ciberdelincuencia, ¿hasta qué punto le preocupan en su vida personal?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me preocupan mucho	265	31,0
Me preocupan bastante	383	44,7
Me preocupan poco	155	18,1
No me preocupan nada	54	6,3
Total	857	100,0

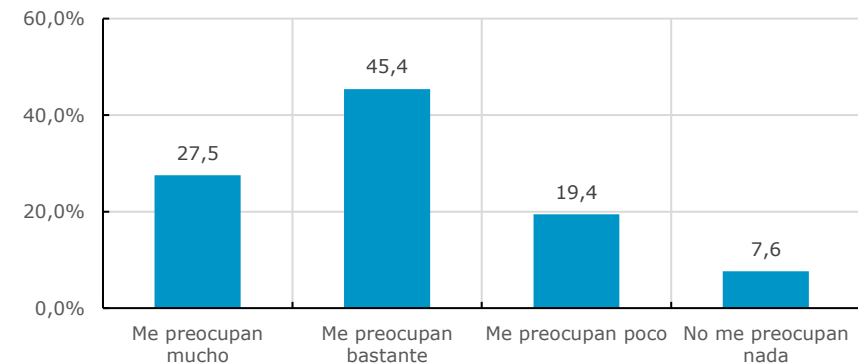
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Y en cuanto al mundo laboral (empresas, trabajadores, negocios...) ¿hasta qué punto le preocupan los ciberdelitos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me preocupan mucho	232	27,5
Me preocupan bastante	382	45,4
Me preocupan poco	163	19,4
No me preocupan nada	64	7,6
Total	841	100,0

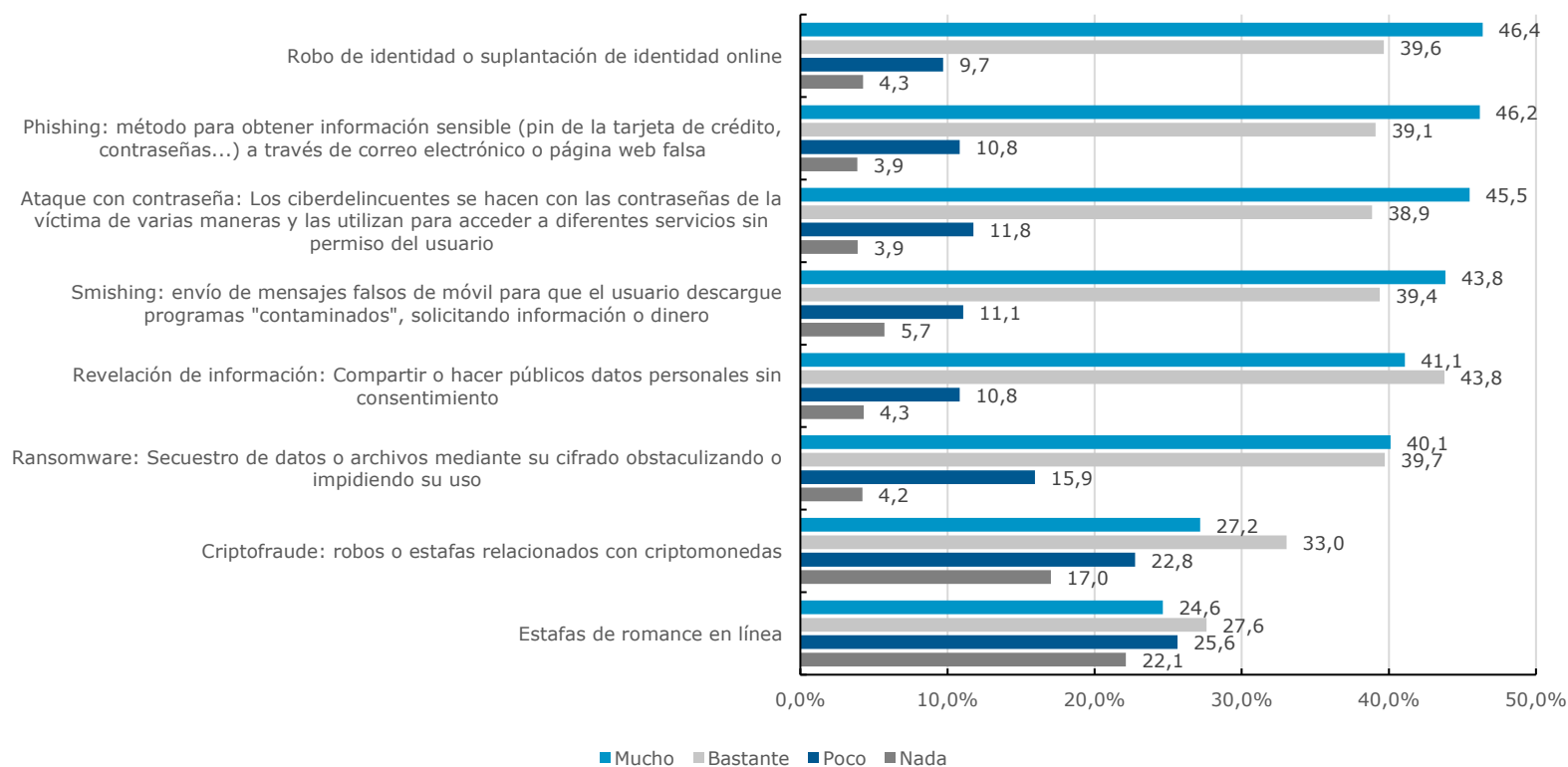
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿Hasta qué punto le preocupan estos ciberdelitos?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada
Robo de identidad o suplantación de identidad online	46,4	39,6	9,7	4,3
Phishing: método para obtener información sensible (pin de la tarjeta de crédito, contraseñas...) a través de correo electrónico o página web falsa	46,2	39,1	10,8	3,9
Ataque con contraseña: Los ciberdelincuentes se hacen con las contraseñas de la víctima de varias maneras y las utilizan para acceder a diferentes servicios sin permiso del usuario	45,5	38,9	11,8	3,9
Smishing: envío de mensajes falsos de móvil para que el usuario descargue programas "contaminados", solicitando información o dinero	43,8	39,4	11,1	5,7
Revelación de información: Compartir o hacer públicos datos personales sin consentimiento	41,1	43,8	10,8	4,3
Ransomware: Secuestro de datos o archivos mediante su cifrado obstaculizando o impidiendo su uso	40,1	39,7	15,9	4,2
Criptofraude: robos o estafas relacionados con criptomonedas	27,2	33,0	22,8	17,0
Estafas de romance en línea	24,6	27,6	25,6	22,1

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



3.3.3. TIPOLOGÍA DE LOS CIBERDELITOS SUFRIDOS POR LA CIUDADANÍA

(Para quienes conozcan cada uno de los ciberdelitos) ¿Ha sufrido en alguna ocasión este ciberdelito o ha sospechado que han intentado cometerlo con Ud.?

	Sí, sufrió el delito ('cayó en la trampa')	Ha sospechado que han intentado cometer el delito ('no cayó en la trampa')	No lo ha sufrido ni sospechado
Phishing: método para obtener información sensible (pin de la tarjeta de crédito, contraseñas...) a través de correo electrónico o página web falsa	10,4	29,1	60,5
Smishing: envío de mensajes falsos de móvil para que el usuario descargue programas "contaminados", solicitando información o dinero	9,1	41,7	49,2
Revelación de información: Compartir o hacer públicos datos personales sin consentimiento	6,3	18,3	75,4
Ataque con contraseña: Los ciberdelincuentes se hacen con las contraseñas de la víctima de varias maneras y las utilizan para acceder a diferentes servicios sin permiso del usuario	5,9	17,9	76,3
Criptofraude: robos o estafas relacionados con criptomonedas	5,3	10,1	84,6
Robo de identidad o suplantación de identidad online	5,0	14,6	80,5
Ransomware: Secuestro de datos o archivos mediante su cifrado obstaculizando o impidiendo su uso	4,1	18,1	77,8
Estafas de romance en línea	3,2	10,9	85,9

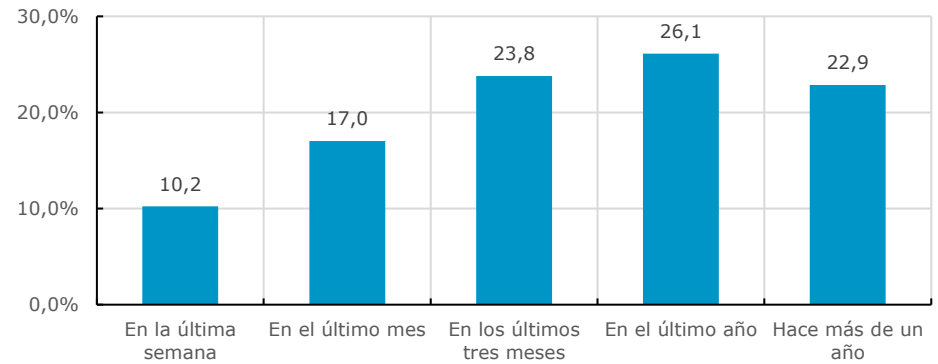
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



(Para quienes hayan respondido que han sufrido el delito o el intento de algún ciberdelito de la lista) Ha mencionado que ha sufrido algún delito de la lista o que se ha sospechado que lo han intentado. ¿Cuándo le ocurrió ese delito o cuándo sospechó de él por última vez?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
En la última semana	49	10,2
En el último mes	82	17,0
En los últimos tres meses	114	23,8
En el último año	125	26,1
Hace más de un año	110	22,9
Total	480	100,0

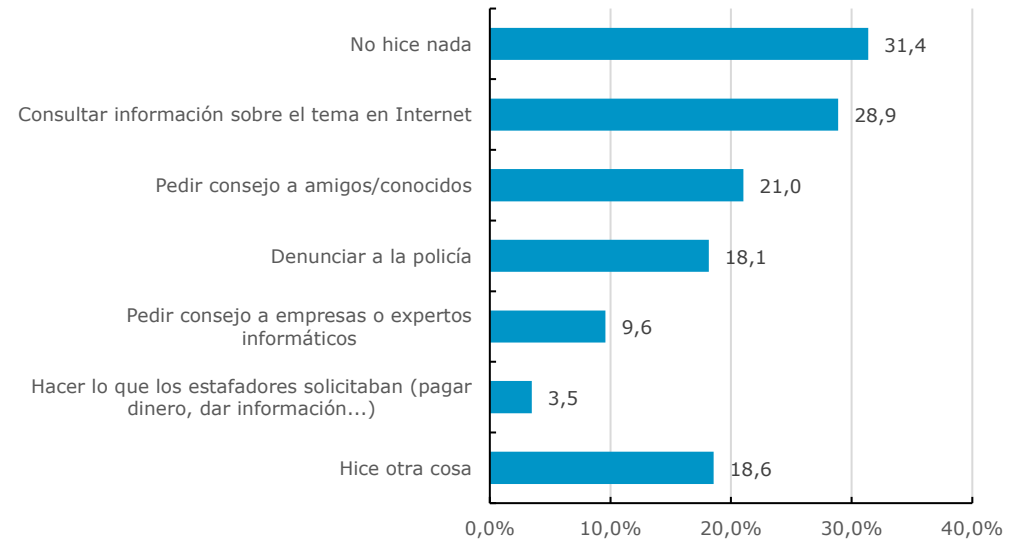
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



(Para quienes hayan respondido que han sufrido el delito o el intento de algún ciberdelito de la lista) ¿Qué hizo cuando le ocurrió el delito o cuando sospechó de él?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
No hice nada	154	31,4
Consultar información sobre el tema en Internet	142	28,9
Pedir consejo a amigos/conocidos	103	21,0
Denunciar a la policía	89	18,1
Pedir consejo a empresas o expertos informáticos	47	9,6
Hacer lo que los estafadores solicitaban (pagar dinero, dar información...)	17	3,5
Hice otra cosa	91	18,6
Total	491	100,0

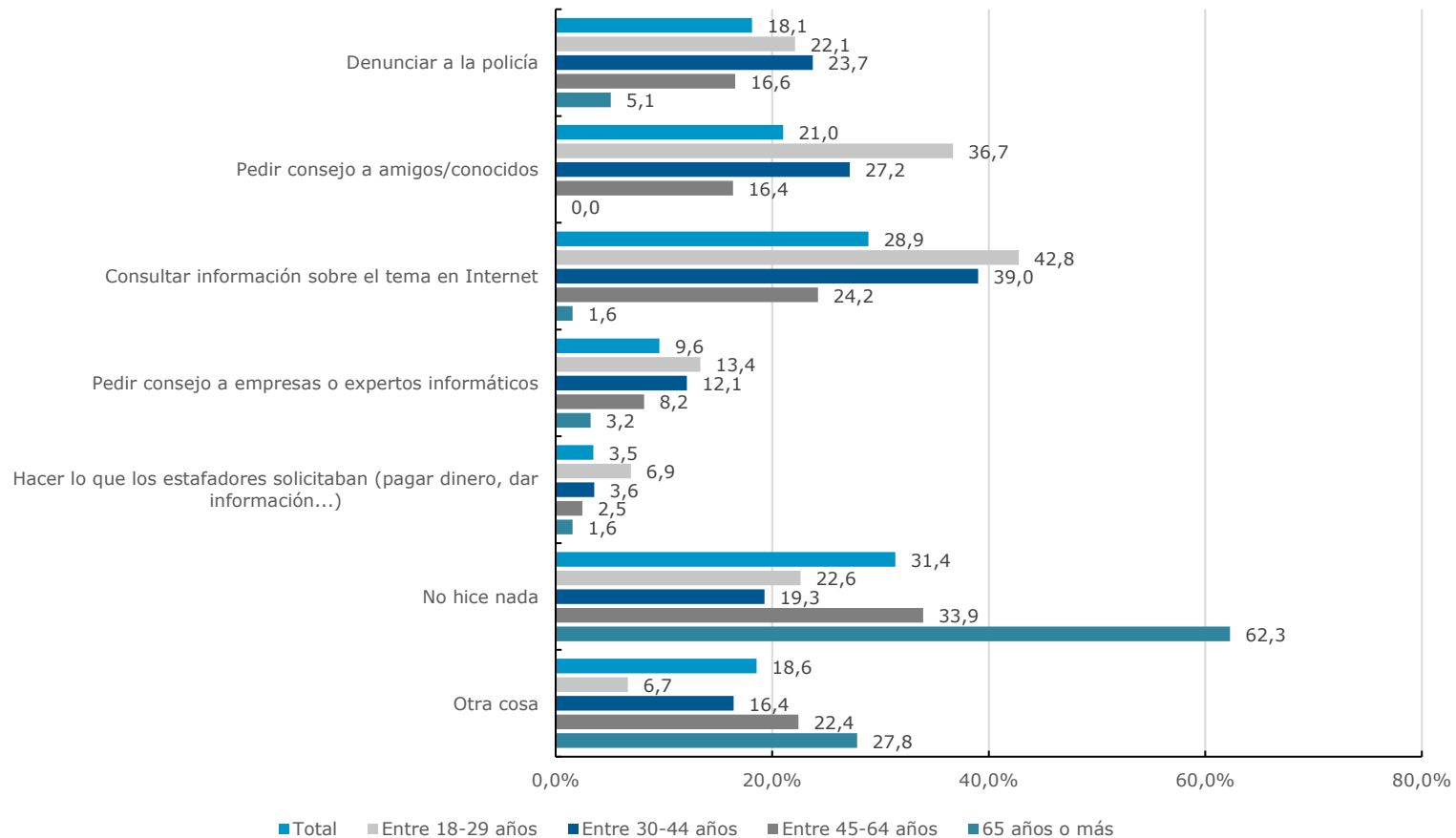
Nota: Pregunta con respuesta múltiple



¿Qué hizo cuando le ocurrió el delito o cuando sospechó de él? Según franja de edad

	Edad				
	Total	Entre 18-29 años	Entre 30-44 años	Entre 45-64 años	65 años o más
Denunciar a la policía	18,1	22,1	23,7	16,6	5,1
Pedir consejo a amigos/conocidos	21,0	36,7	27,2	16,4	0,0
Consultar información sobre el tema en Internet	28,9	42,8	39,0	24,2	1,6
Pedir consejo a empresas o expertos informáticos	9,6	13,4	12,1	8,2	3,2
Hacer lo que los estafadores solicitaban (pagar dinero, dar información...)	3,5	6,9	3,6	2,5	1,6
No hice nada	31,4	22,6	19,3	33,9	62,3
Otra cosa	18,6	6,7	16,4	22,4	27,8

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

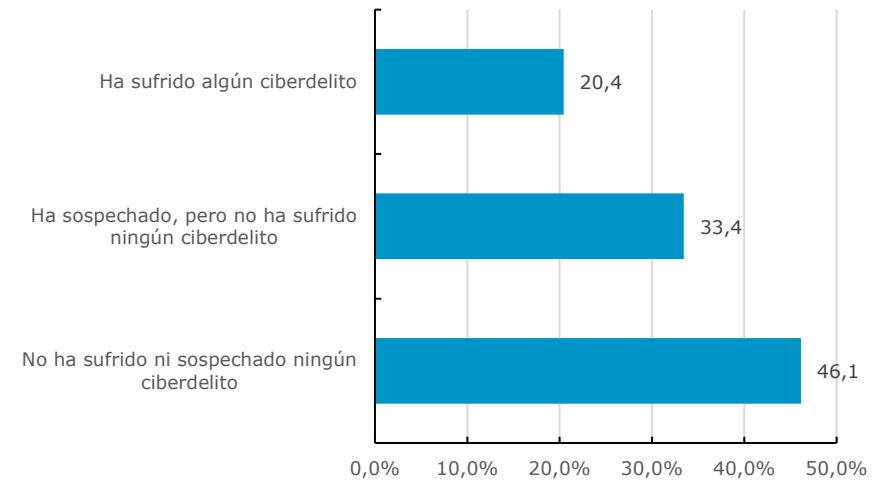


3.3.4. RESUMEN DEL IMPACTO DE LA CIBERDELINCUENCIA ENTRE LA CIUDADANÍA DE LA CAV

Impacto de la ciberdelincuencia en la población mayor de edad de la CAV

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Datos extrapolados a la población de la CAV
Ha sufrido algún ciberdelito	186	20,4	378.987
Ha sospechado, pero no ha sufrido ningún ciberdelito	305	33,4	620.453
No ha sufrido ni sospechado ningún ciberdelito	421	46,1	855.712
Total	912	100,0	1.855.152

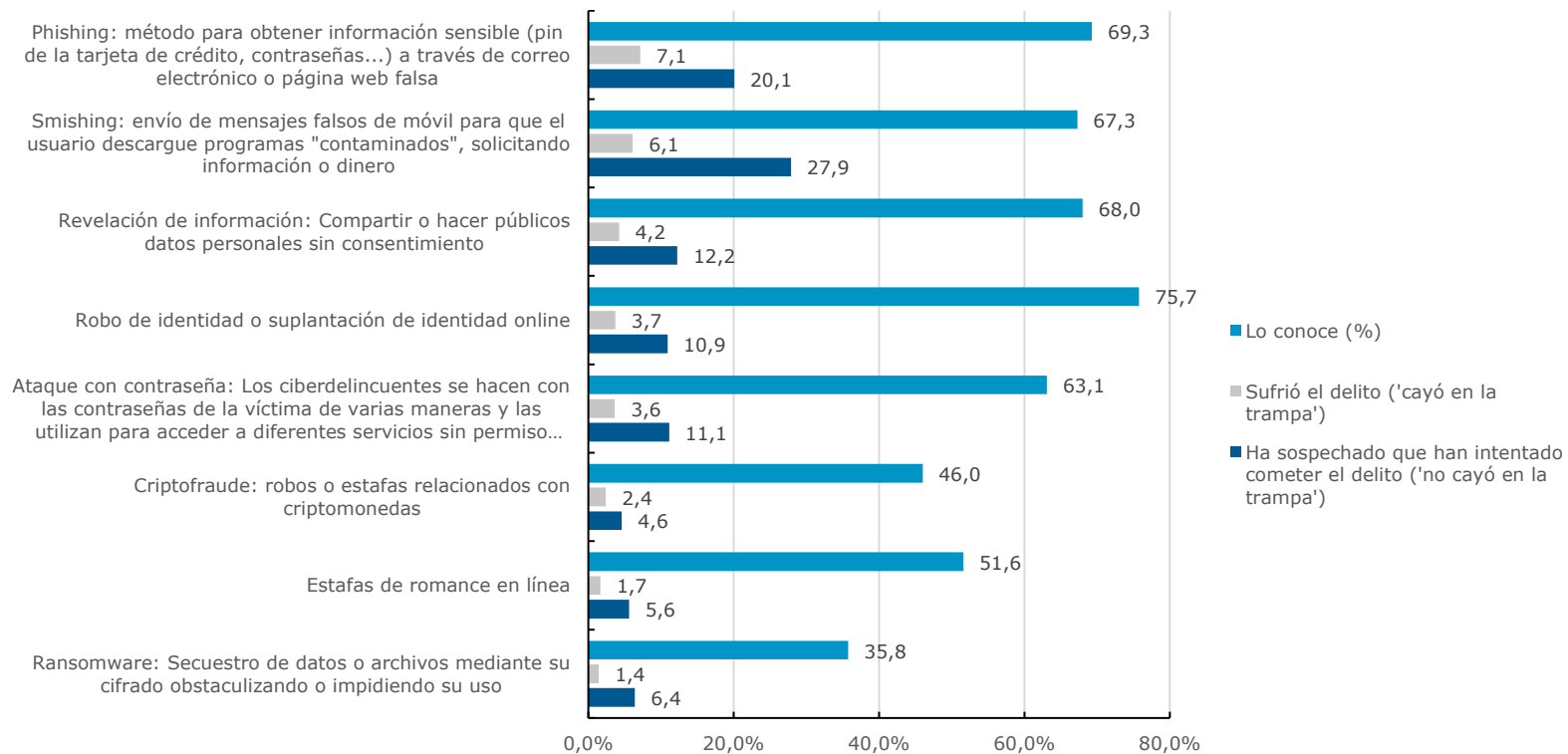
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



Impacto de la ciberdelincuencia en la población mayor de edad de la CAV, por tipo de delitos

	Lo conoce (%)	Sufrió el delito ('cayó en la trampa')	Datos extrapolados a la población de la CAV	Ha sospechado que han intentado cometer el delito ('no cayó en la trampa')	Datos extrapolados a la población de la CAV
Phishing: método para obtener información sensible (pin de la tarjeta de crédito, contraseñas...) a través de correo electrónico o página web falsa	69,3	7,1	132.495	20,1	372.344
Smishing: envío de mensajes falsos de móvil para que el usuario descargue programas "contaminados", solicitando información o dinero	67,3	6,1	113.343	27,9	517.549
Revelación de información: Compartir o hacer públicos datos personales sin consentimiento	68,0	4,2	78.754	12,2	227.254
Robo de identidad o suplantación de identidad online	75,7	3,7	68.870	10,9	202.313
Ataque con contraseña: Los ciberdelincuentes se hacen con las contraseñas de la víctima de varias maneras y las utilizan para acceder a diferentes servicios sin permiso del usuario	63,1	3,6	67.624	11,1	206.331
Criptofraude: robos o estafas relacionados con criptomonedas	46,0	2,4	44.886	4,6	85.622
Estafas de romance en línea	51,6	1,7	30.872	5,6	103.895
Ransomware: Secuestro de datos o archivos mediante su cifrado obstaculizando o impidiendo su uso	35,8	1,4	26.733	6,4	118.484

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



3.4. ESTAFAS Y FRAUDES RELACIONADOS CON LAS WEBS Y APLICACIONES DE APUESTAS Y PORNOGRAFÍA

En el siguiente apartado del estudio se abordan las estafas y fraudes relacionados con webs y aplicaciones de apuestas y pornografía. Para ello, en primer lugar, durante las entrevistas se ha preguntado a la ciudadanía si ha recibido emails o mensajes con publicidad sobre dichas webs o aplicaciones. Más de un tercio de las personas (38,5%) ha contestado que sí ha recibido publicidad de webs de apuestas por internet, y otro 21,5% afirma haber recibido anuncios de webs pornográficas. En ambos casos, son los hombres quienes han contestado afirmativamente en mayor porcentaje que las mujeres, sobre todo en lo que respecta a webs pornográficas. En cuanto a la variable de edad, entre las personas menores de 65 años, el porcentaje de la ciudadanía receptora de este tipo de anuncios no varía mucho. Sin embargo, este porcentaje disminuye mucho a partir de los 65 años (también utilizan mucho menos Internet).

En segundo lugar, analizada la percepción de las personas encuestadas en cuanto a la seguridad de estas webs o aplicaciones, la mayoría de la población piensa que son poco o nada seguras. El porcentaje específico de personas que así lo afirma es del 73,6% en caso de las webs de apuestas y del 82,8% en webs pornográficas.

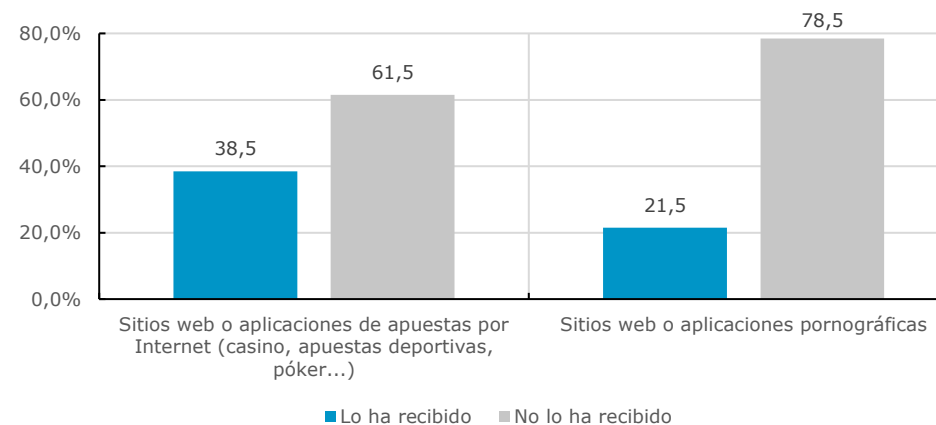
En tercer lugar, en lo relativo a estafas y fraudes sufridos en estas páginas web o aplicaciones, un 4,5% de la población admite haber sido víctima de este tipo de delitos, un porcentaje muy similar tanto en webs de apuestas, como webs pornográficas. Tal y como sucede a la hora de recibir la publicidad sobre estas webs, en este caso también son los hombres quienes han sufrido en mayor medida dichas estafas y fraudes. Asimismo, cuanto más joven es la persona encuestada, mayor es el porcentaje de estafados.

3.4.1. PUBLICIDAD, GRADO DE SEGURIDAD Y FRAUDES EN WEBS Y APLICACIONES DE APUESTAS Y PORNOGRAFIA

¿Ha recibido algún email o mensaje con publicidad sobre los siguientes temas?

	Lo ha recibido	No lo ha recibido	Total
Sitios web o aplicaciones de apuestas por Internet (casino, apuestas deportivas, póker...)	38,5	61,5	100,0
Sitios web o aplicaciones pornográficas	21,5	78,5	100,0

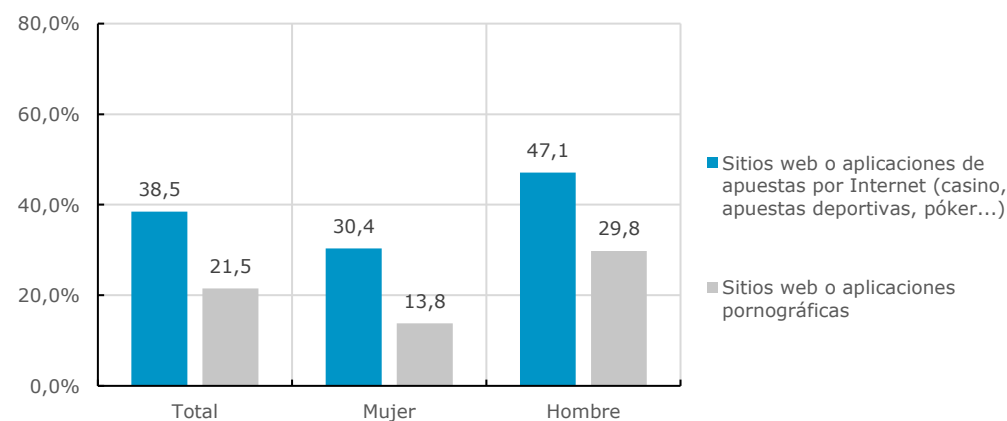
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿Ha recibido algún email o mensaje con publicidad sobre los siguientes temas? Según el sexo de la persona encuestada

	Sexo		
	Total	Mujer	Hombre
Sitios web o aplicaciones de apuestas por Internet (casino, apuestas deportivas, póker...)	38,5	30,4	47,1
Sitios web o aplicaciones pornográficas	21,5	13,8	29,8
Total (n y %)	100,0 894	100,0 460	100,0 434

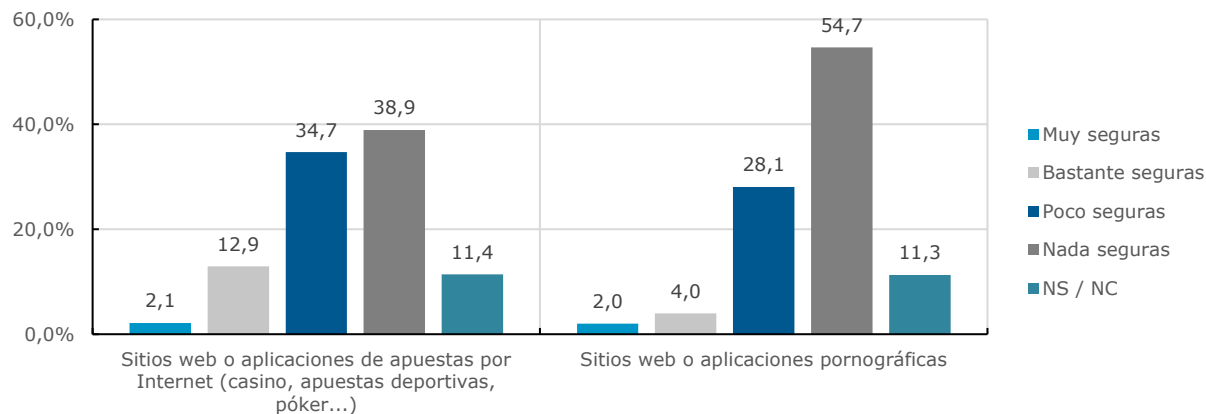
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿En qué medida cree que son seguras estas páginas web o aplicaciones?

	Muy seguras	Bastante seguras	Poco seguras	Nada seguras	NS / NC	Total
Sitios web o aplicaciones de apuestas por Internet (casino, apuestas deportivas, póker...)	2,1	12,9	34,7	38,9	11,4	100,0
Sitios web o aplicaciones pornográficas	2,0	4,0	28,1	54,7	11,3	100,0

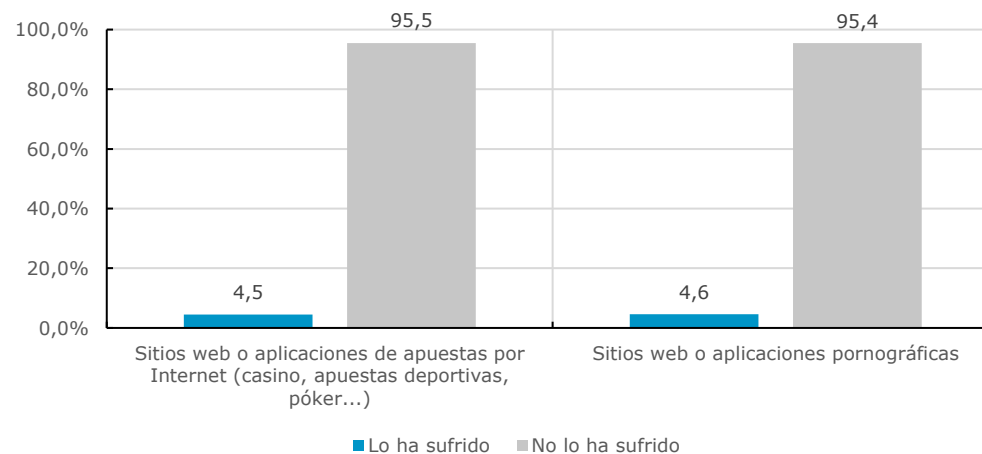
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿Ha sufrido alguna vez fraude o intento de estafa en estas páginas web o aplicaciones? Robo de dinero, amenazas, pérdida de datos personales, introducción de virus...

	Lo ha sufrido	No lo ha sufrido	Total
Sitios web o aplicaciones de apuestas por Internet (casino, apuestas deportivas, póker...)	4,5	95,5	100,0
Sitios web o aplicaciones pornográficas	4,6	95,4	100,0

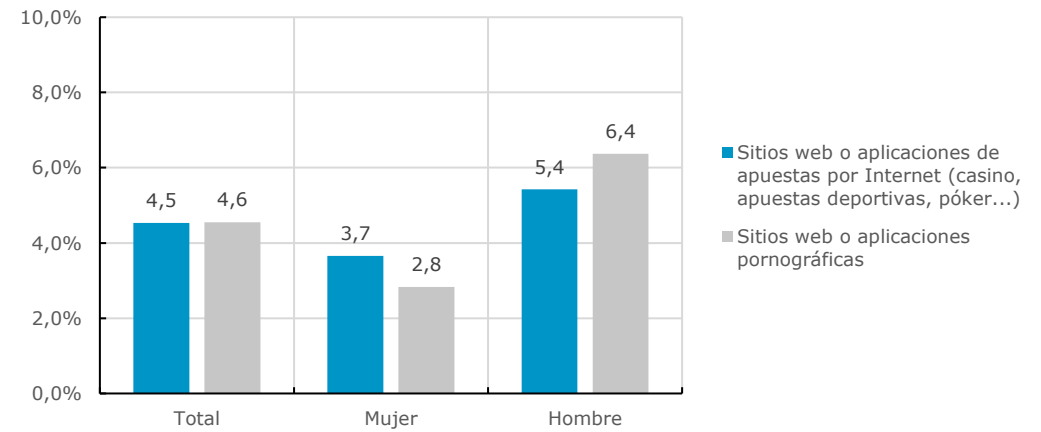
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿Ha sufrido alguna vez fraude o intento de estafa en estas páginas web o aplicaciones? Robo de dinero, amenazas, pérdida de datos personales, introducción de virus... Según el sexo de la persona encuestada

	Sexo		
	Total	Mujer	Hombre
Sitios web o aplicaciones de apuestas por Internet (casino, apuestas deportivas, póker...)	4,5	3,7	5,4
Sitios web o aplicaciones pornográficas	4,6	2,8	6,4
Total (n y %)	100,0	100,0	100,0
	878	445	434

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



3.5. CIBERSEGURIDAD Y PRÁCTICAS DE AUTOPROTECCIÓN

En este penúltimo apartado se muestran las respuestas de la ciudadanía a propósito de la ciberseguridad y las prácticas de autoprotección que toma en su día a día, así como sus opiniones acerca de la formación y concienciación de la sociedad en este aspecto.

Nivel de seguridad de los datos personales

En una escala del 0 al 10, la ciudadanía vasca cree que sus datos personales de Internet (contraseñas, números de teléfono, fotos, etc.) están medianamente seguros, con un 5,5 de puntuación media. Si se cruza esta valoración con la franja de edad de las personas encuestadas, se observa claramente que cuanto más joven es la persona, mayor percepción de seguridad tiene. Sin embargo, haber sufrido un ciberdelito no influye en esta puntuación.

Por otro lado, a la hora de responder en qué medida creen que protegen las empresas privadas y las instituciones públicas los datos personales de la ciudadanía, las personas encuestadas muestran mayor confianza hacia las últimas. Así, un 41,8% cree que las empresas privadas protegen bastante o muy mal los datos personales y ese porcentaje disminuye al 23% cuando se trata de las instituciones públicas.

Para terminar, en cuanto a la protección de los datos personales de uno mismo, tres cuartas partes de la población cree que cuida bien sus datos (74,1%); el 20,8% cree que los cuida mal y el 5,1% restante no sabe o no contesta. Las personas que más utilizan y consumen en Internet son las más autocríticas en este aspecto.

Medidas de autoprotección digital y ciberseguridad adoptadas por la ciudadanía

En lo relativo a medidas de autoprotección tomadas cuando se está en Internet, el 60% de las personas encuestadas menciona que toma suficientes medidas siempre o muchas veces. Por el contrario, el 34,5% piensa que pocas veces o nunca toma las medidas suficientes.

A la hora de concretar las prácticas relacionadas con la ciberseguridad, las más mencionadas son: el "envío al contenedor de basura de emails de personas desconocidas que llegan al correo" (el 71,1% lo hace siempre o muchas veces); "desistir de la compra por Internet si a la hora de realizar la compra sospecha que le están pidiendo muchos datos privados" (64,7%) o "para evitar riesgos, comprar físicamente los productos después de informarse online" (40,9%). Cabe destacar que las personas más digitalizadas, las que compran por Internet habitualmente, son más reacias a comprar productos físicamente y admiten arriesgar más o no tomar tantas medidas para evitar riesgos en este aspecto.

Por otro lado, la mayoría de las personas encuestadas afirma no realizar dos de las prácticas consideradas como negativas para la ciberseguridad mencionadas en la encuesta: “descargar programas o aplicaciones desconocidas” (el 89,6% no lo hace nunca o lo hace pocas veces) y “publicar sus fotos en las redes sociales” (84,3%). Esta última práctica es más realizada sobre todo entre la población menor de 45 años.

Para concluir el análisis de las medidas de autoprotección, en la encuesta se ha preguntado acerca de la adopción de ciertas medidas de protección para la actividad diaria en Internet. De las ocho medidas mencionadas, cuatro son aplicadas por la mayoría de la población en su día a día (entre un 60-70% cada una). Esas son: “Utilizar contraseñas seguras: poner mayúsculas, minúsculas, números, etc.”; “Tener instalado el antivirus en el ordenador”; “Conectarse en wifis seguros” y “Realizar actualizaciones del ordenador o móvil cuando sea necesario”. En cambio, en el otro extremo, se identifican medidas aplicadas por menos de un tercio de la población, como por ejemplo “Leer las condiciones antes de aceptar” o “Cambiar las contraseñas de vez en cuando”. En general, las personas más digitalizadas y habituadas a usar herramientas digitales (más jóvenes y con mayores estudios) son las que más medidas adoptan.

Formación y concienciación para promover la ciberseguridad en la sociedad

A propósito de la necesidad de la población de formarse en temas de ciberseguridad, dos tercios (64,5%) afirma tener mucha o moderada necesidad y, el otro tercio, afirma tener poca o ninguna necesidad (35,5%). Al mismo tiempo, cuanto mayor es el nivel de digitalización de las personas, mayor es la demanda de formación.

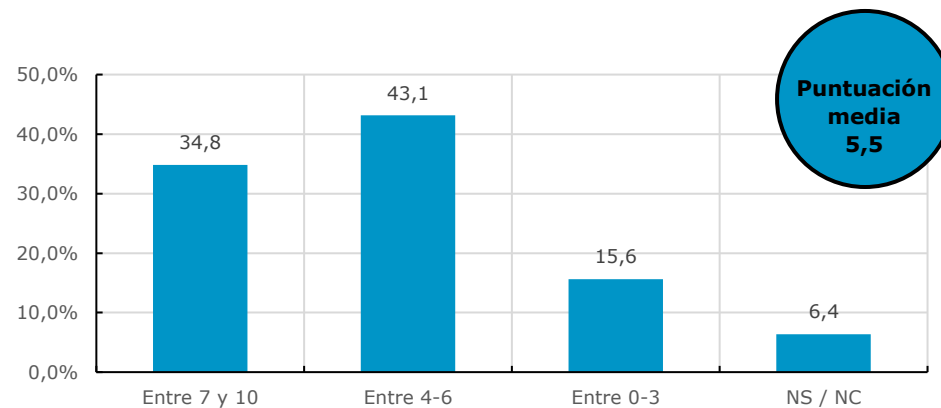
Por otro lado, se ha preguntado a las personas encuestadas acerca del grado de importancia de diferentes propuestas de promoción de la ciberseguridad en la sociedad: ofrecer formación especial en los centros educativos, puntos de asesoramiento y apoyo ante casos de fraude, mayor facilidad para poner denuncias ante el fraude online, promover protocolos en el mundo laboral y en las empresas, realizar campañas de concienciación ciudadana sobre las amenazas en la red y promoción de softwares y aplicaciones seguras (antivirus, herramientas para preservar la privacidad...). Todas ellas reciben un respaldo muy amplio de la población, con un grado de importancia medio por encima de 8,3 puntos sobre 10. Las iniciativas que han obtenido la mayor valoración han sido “ofrecer formación especial en los centros educativos” y crear “puntos de asesoramiento y apoyo ante casos de fraude”.

3.5.1. NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

En general, ¿cree que sus datos personales de Internet (contraseñas, números de teléfono, fotos...) están seguros? 0 significa que "no están nada seguros" y 10 significa que "están absolutamente seguros"

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Entre 7 y 10	317	34,8
Entre 4-6	393	43,1
Entre 0-3	142	15,6
NS / NC	58	6,4
Total	910	100,0
Puntuación media (0-10)		5,5

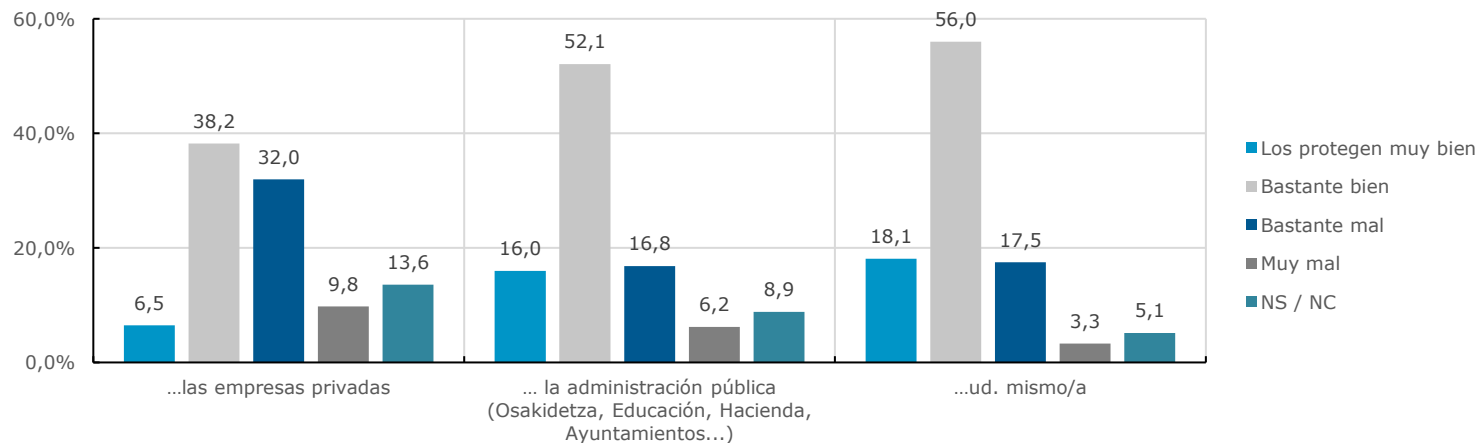
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿En qué medida cree que protegen los datos personales de la ciudadanía...?

	Los protegen muy bien	Bastante bien	Bastante mal	Muy mal	NS / NC	Total
...las empresas privadas	6,5	38,2	32,0	9,8	13,6	100,0
... la administración pública (Osakidetza, Educación, Hacienda, Ayuntamientos...)	16,0	52,1	16,8	6,2	8,9	100,0
...ud. mismo/a	18,1	56,0	17,5	3,3	5,1	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

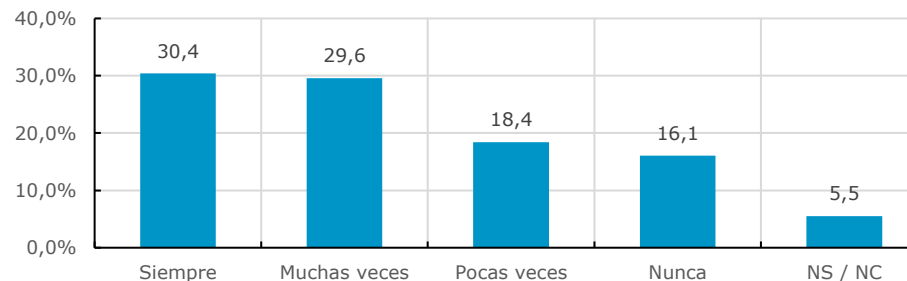


3.5.2. MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN DIGITAL Y SIBERSEGURIDAD ADOPTADAS POR LA CIUDADANÍA

Quando está en Internet, ¿toma suficientes medidas de autoprotección?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	277	30,4
Muchas veces	270	29,6
Pocas veces	168	18,4
Nunca	146	16,1
NS / NC	50	5,5
Total	912	100,0

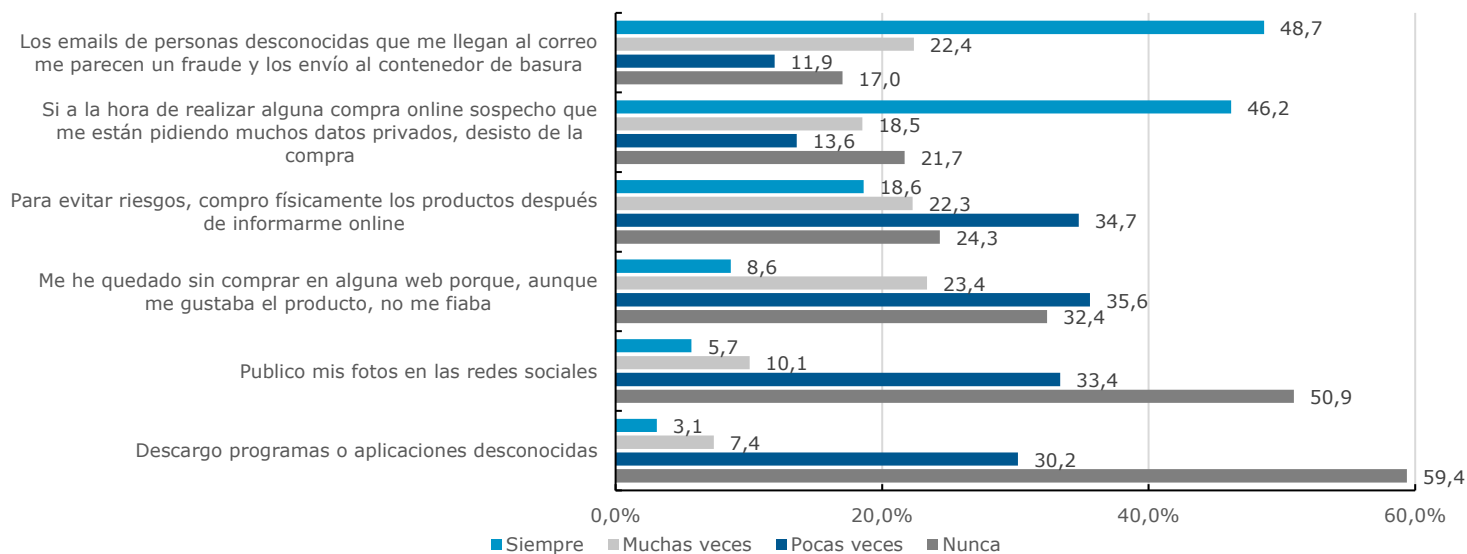
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



En las siguientes frases le aparecen diferentes prácticas y situaciones relacionadas con la ciberseguridad. ¿Con qué frecuencia las realiza?

	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca	Total
Los emails de personas desconocidas que me llegan al correo me parecen un fraude y los envío al contenedor de basura	48,7	22,4	11,9	17,0	100,0
Si a la hora de realizar alguna compra online sospecho que me están pidiendo muchos datos privados, desisto de la compra	46,2	18,5	13,6	21,7	100,0
Para evitar riesgos, compro físicamente los productos después de informarme online	18,6	22,3	34,7	24,3	100,0
Me he quedado sin comprar en alguna web porque, aunque me gustaba el producto, no me fiaba	8,6	23,4	35,6	32,4	100,0
Publico mis fotos en las redes sociales	5,7	10,1	33,4	50,9	100,0
Descargo programas o aplicaciones desconocidas	3,1	7,4	30,2	59,4	100,0

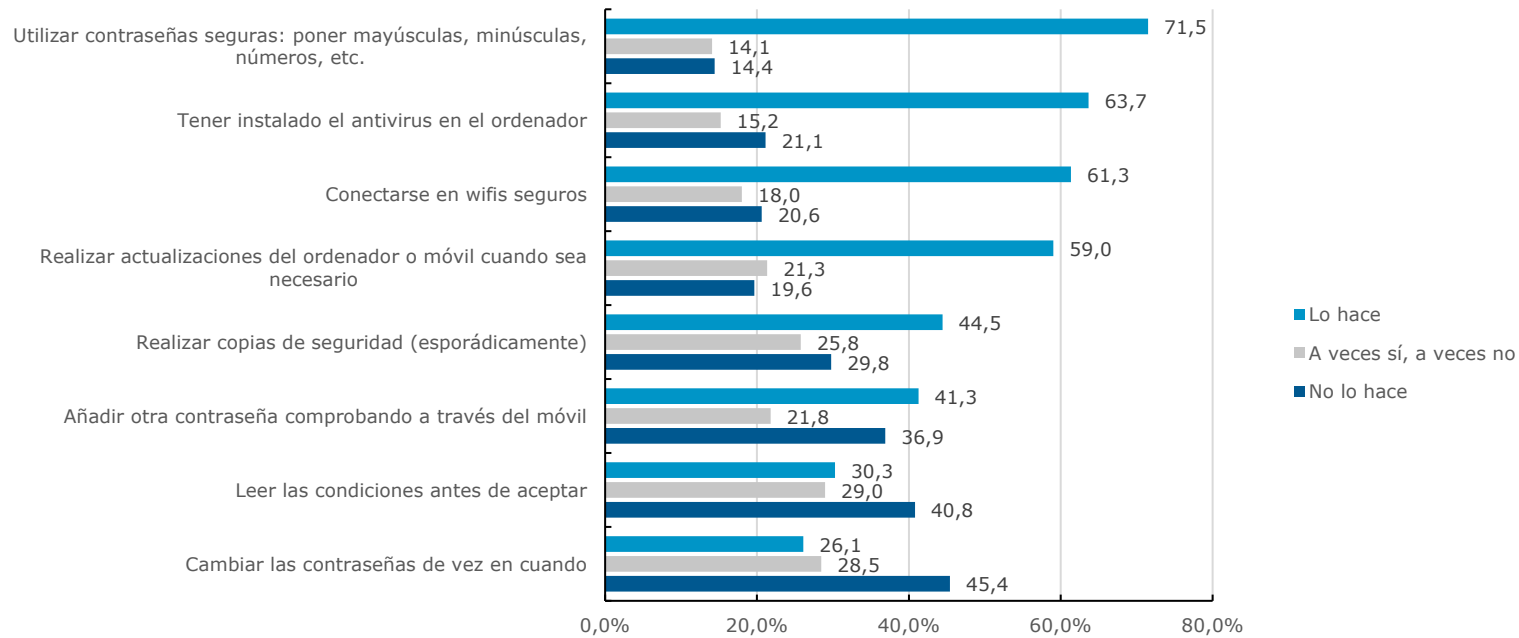
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



¿Adopta las siguientes medidas de protección en su actividad diaria en Internet?

	Lo hace	A veces sí, a veces no	No lo hace	Total
Utilizar contraseñas seguras: poner mayúsculas, minúsculas, números, etc.	71,5	14,1	14,4	100,0
Tener instalado el antivirus en el ordenador	63,7	15,2	21,1	100,0
Conectarse en wifis seguros	61,3	18,0	20,6	100,0
Realizar actualizaciones del ordenador o móvil cuando sea necesario	59,0	21,3	19,6	100,0
Realizar copias de seguridad (esporádicamente)	44,5	25,8	29,8	100,0
Añadir otra contraseña comprobando a través del móvil	41,3	21,8	36,9	100,0
Leer las condiciones antes de aceptar	30,3	29,0	40,8	100,0
Cambiar las contraseñas de vez en cuando	26,1	28,5	45,4	100,0

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".

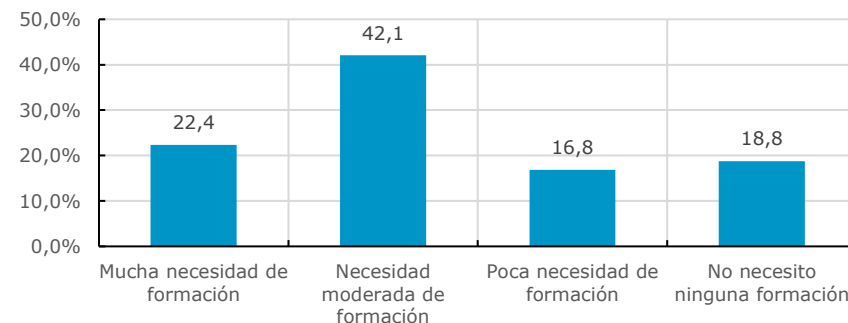


3.5.3. FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN PARA PROMOVER LA CIBERSEGURIDAD EN LA SOCIEDAD

¿Diría que necesita formación y ayuda sobre ciberseguridad y medidas de autoprotección?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucha necesidad de formación	200	22,4
Necesidad moderada de formación	377	42,1
Poca necesidad de formación	151	16,8
No necesito ninguna formación	168	18,8
Total	896	100,0

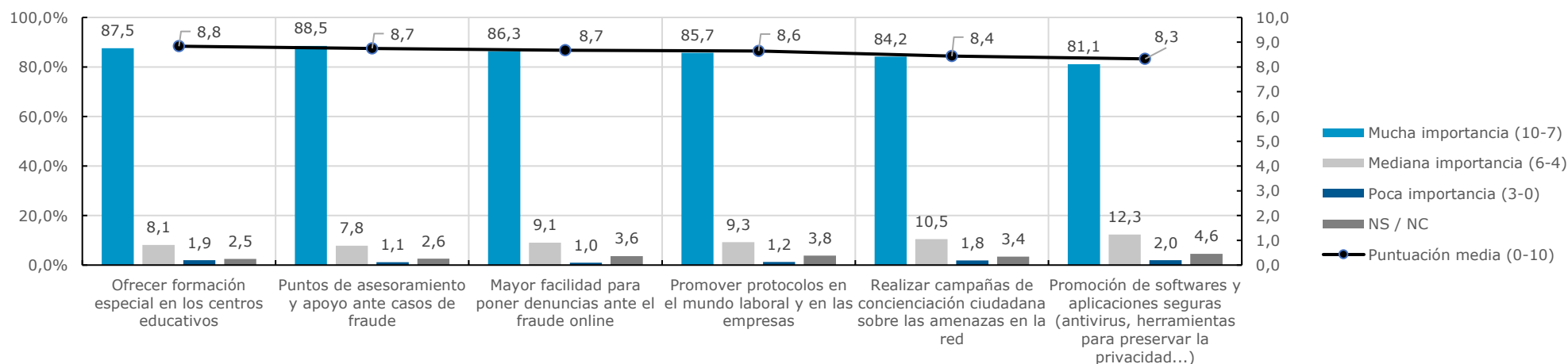
Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



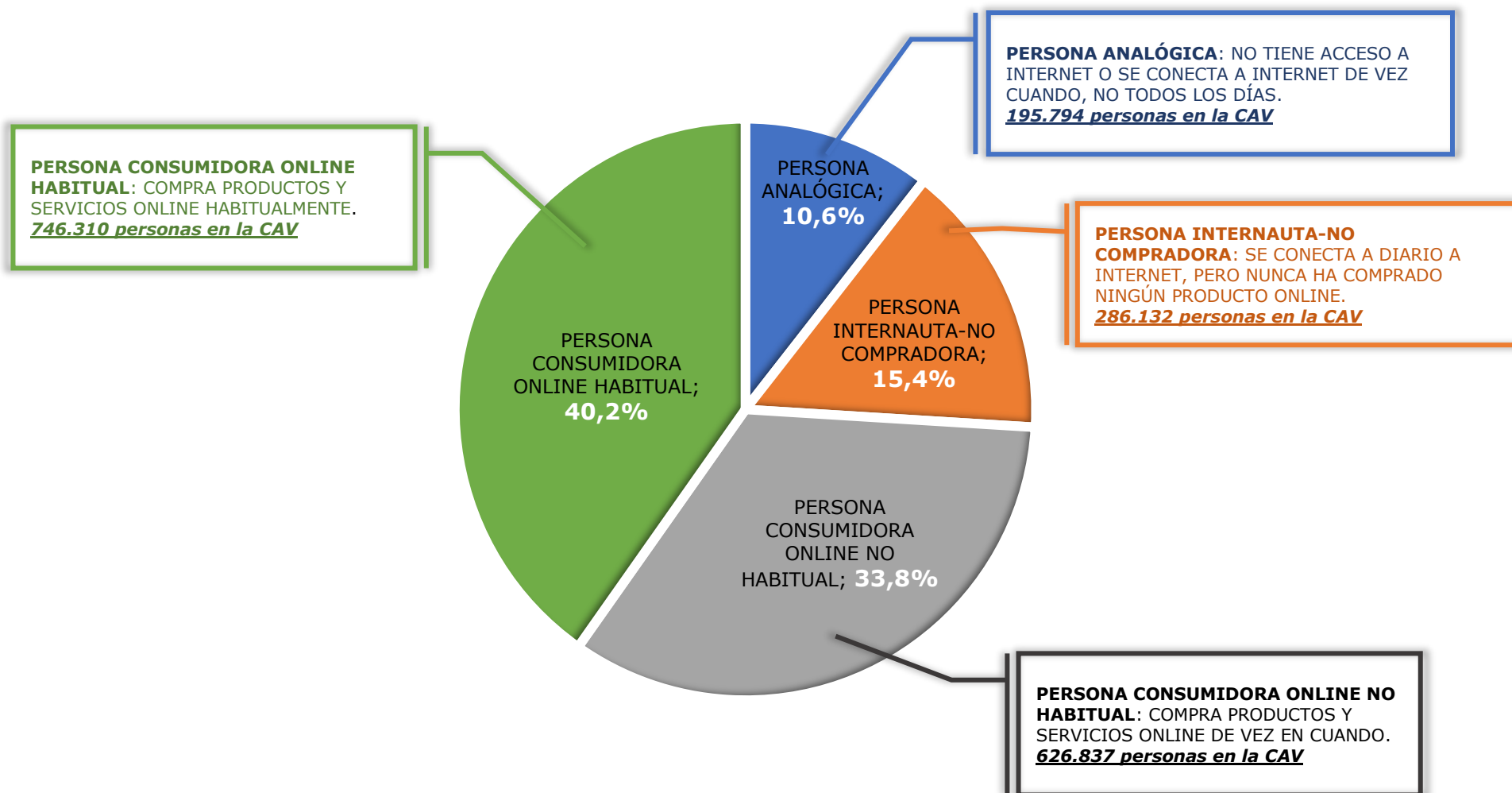
¿Qué grado de importancia cree que tienen las siguientes acciones para promover la ciberseguridad en la sociedad?

	Mucha importancia (10-7)	Mediana importancia (6-4)	Poca importancia (3-0)	NS / NC	Total	Puntuación media (0-10)
Ofrecer formación especial en los centros educativos	87,5	8,1	1,9	2,5	100,0	8,8
Puntos de asesoramiento y apoyo ante casos de fraude	88,5	7,8	1,1	2,6	100,0	8,7
Mayor facilidad para poner denuncias ante el fraude online	86,3	9,1	1,0	3,6	100,0	8,7
Promover protocolos en el mundo laboral y en las empresas	85,7	9,3	1,2	3,8	100,0	8,6
Realizar campañas de concienciación ciudadana sobre las amenazas en la red	84,2	10,5	1,8	3,4	100,0	8,4
Promoción de softwares y aplicaciones seguras (antivirus, herramientas para preservar la privacidad...)	81,1	12,3	2,0	4,6	100,0	8,3

Fuente: "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca. Aztiker, 2023".



3.6. PERFILES DE LA CIUDADANÍA VASCA EN CUANTO A SU RELACIÓN CON LA INFORMÁTICA E INTERNET

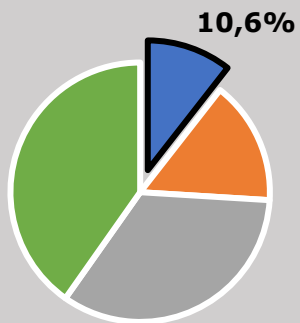


PERSONA ANALÓGICA

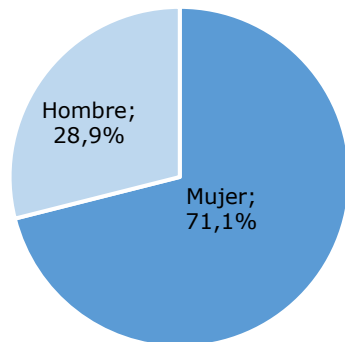
NO TIENE ACCESO A INTERNET O SE CONECTA A INTERNET DE VEZ CUANDO, NO TODOS LOS DÍAS.

195.794 personas en la CAV

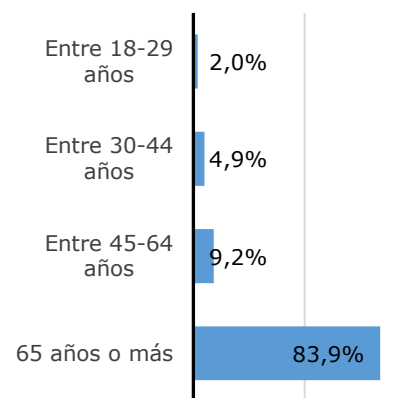
- Casi no se conectan a Internet. Poco conocimiento sobre herramientas digitales y ciberdelitos.
- Poco conocimiento sobre protección de datos personales y medidas de autoprotección casi nulas.
- Demanda de formación y ayuda sobre ciberseguridad: 42%



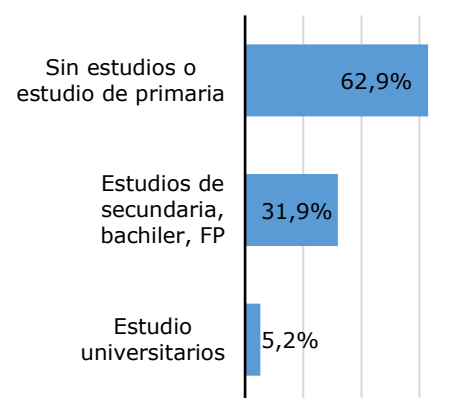
SEXO



EDAD



NIVEL DE ESTUDIOS



MINUTOS INTERNET AL DÍA:
MENOS DE 15'

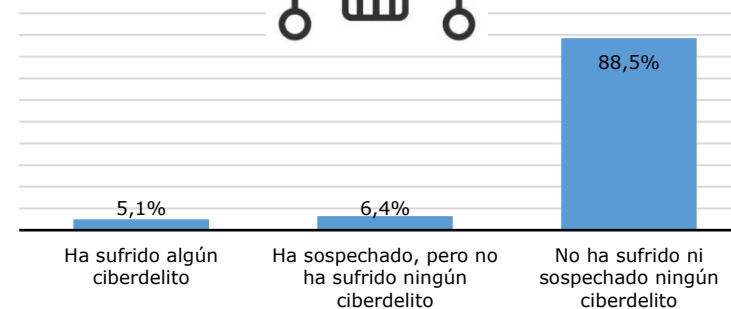


COMPRAS INTERNET ÚLTIMO MES (%): **0**



BANCA ONLINE, BIZUM...ALGUNA VEZ (%):
MENOS DEL 5%

CONOCIMIENTO DE LOS DISTINTOS CIBERDELITOS:
CERCA DEL 20%

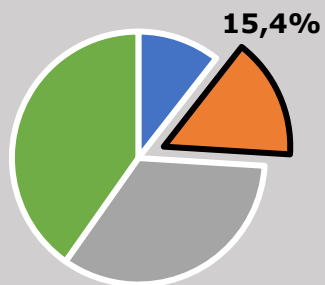


PERSONA INTERNAUTA NO COMPRADORA

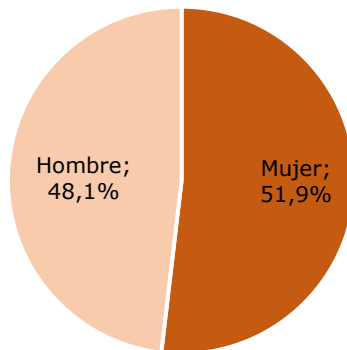
SE CONECTA A DIARIO A INYTERNET, PERO NUNCA HA COMPRADO NINGÚN PRODUCTO ONLINE

286.132 personas en la CAV

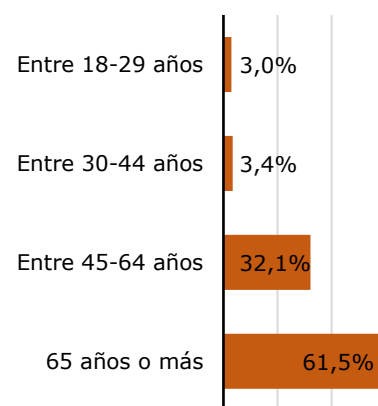
- Conocimiento básico sobre herramientas digitales y ciberdelitos.
- Percepción de que los datos personales están bastante protegidos y medidas básicas de autoprotección.
- Demanda de formación y ayuda sobre ciberseguridad: 61%



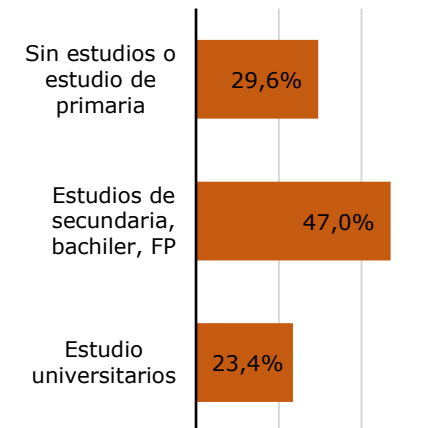
SEXO



EDAD



NIVEL DE ESTUDIOS



MINUTOS
INTERNET AL DÍA:
88'

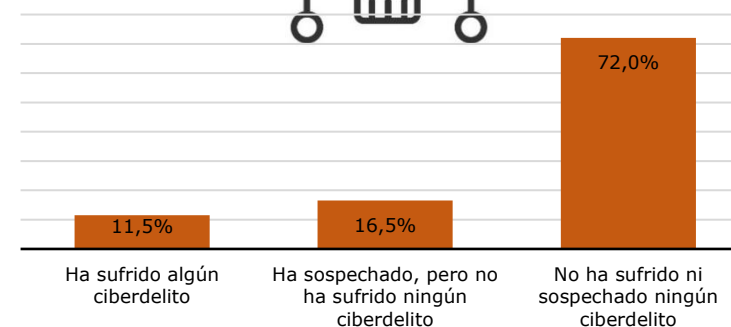


COMPRAS INTERNET
ÚLTIMO MES (%): **0**



BANCA ONLINE,
BIZUM...ALGUNA VEZ (%):
50%

CONOCIMIENTO DE LOS DISTINTOS CIBERDELITOS: **ENTRE 30-60%**



PERSONA CONSUMIDORA ONLINE NO HABITUAL

COMPRA PRODUCTOS Y SERVICIOS ONLINE DE VEZ EN CUANDO

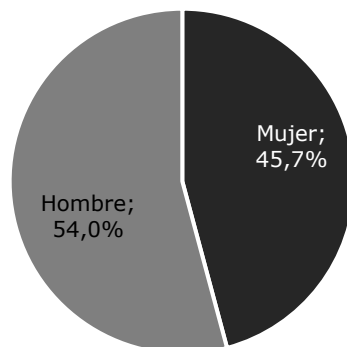
626.837 personas en la CAV

- ·Habitados/as a herramientas digitales y bastante concienciados/as con los ciberdelitos.
- ·Desconfían de la seguridad de los datos personales. Medidas más complejas de autoprotección.
- ·Demanda de formación y ayuda sobre ciberseguridad: 66%

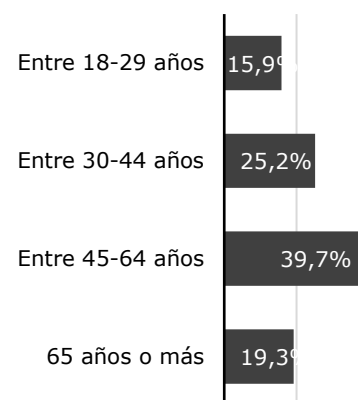


33,8%

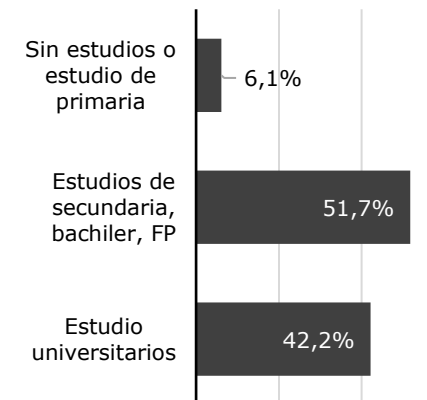
SEXO



EDAD



NIVEL DE ESTUDIOS



MINUTOS INTERNET AL DÍA:
186'

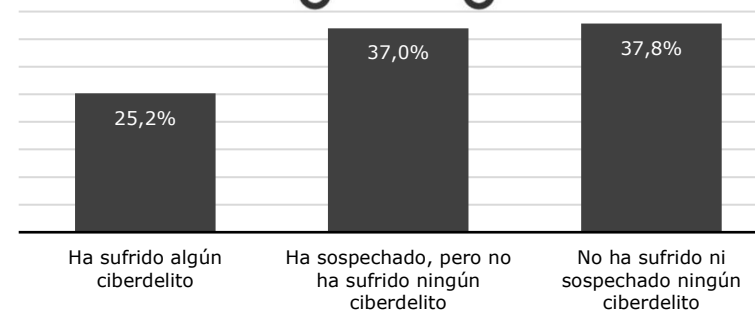


COMPRAS INTERNET ÚLTIMO MES (%): **58**



BANCA ONLINE, BIZUM...ALGUNA VEZ (%):
87%

CONOCIMIENTO DE LOS DISTINTOS CIBERDELITOS:
ENTRE 35-80%

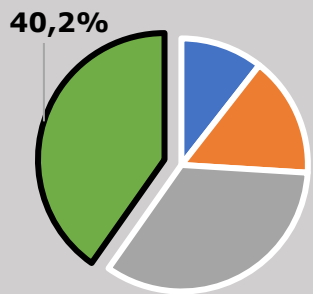


PERSONA CONSUMIDORA ONLINE HABITUAL

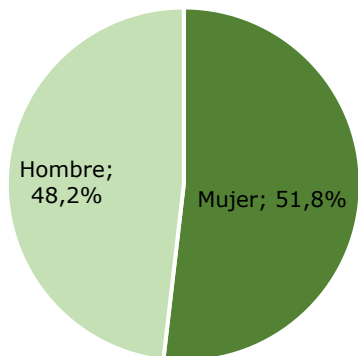
COMPRA PRODUCTOS Y SERVICIOS ONLINE HABITUALMENTE

746.310 personas en la CAV

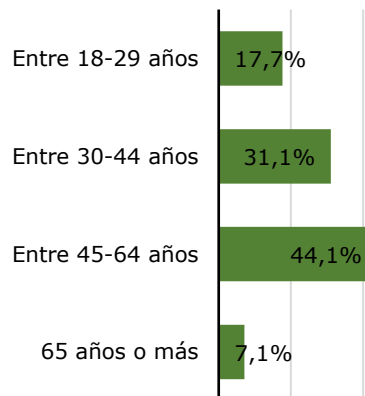
- Uso diario de herramientas digitales y bastante concienciación con los ciberdelitos.
- Desconfían de la seguridad de los datos personales, pero son más confiados/as y arriesgan más. Medidas más complejas de autoprotección.
- Demanda de formación y ayuda sobre ciberseguridad: 70%



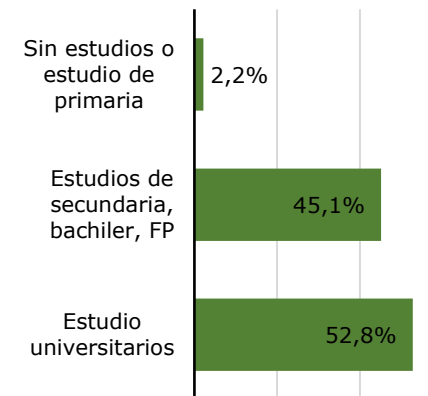
SEXO



EDAD



NIVEL DE ESTUDIOS



MINUTOS INTERNET AL DÍA: **245'**



COMPRAS INTERNET ÚLTIMO MES (%): **100**



BANCA ONLINE, BIZUM...ALGUNA VEZ (%): **100%**

CONOCIMIENTO DE LOS DISTINTOS CIBERDELITOS: **ENTRE 50-90%**

