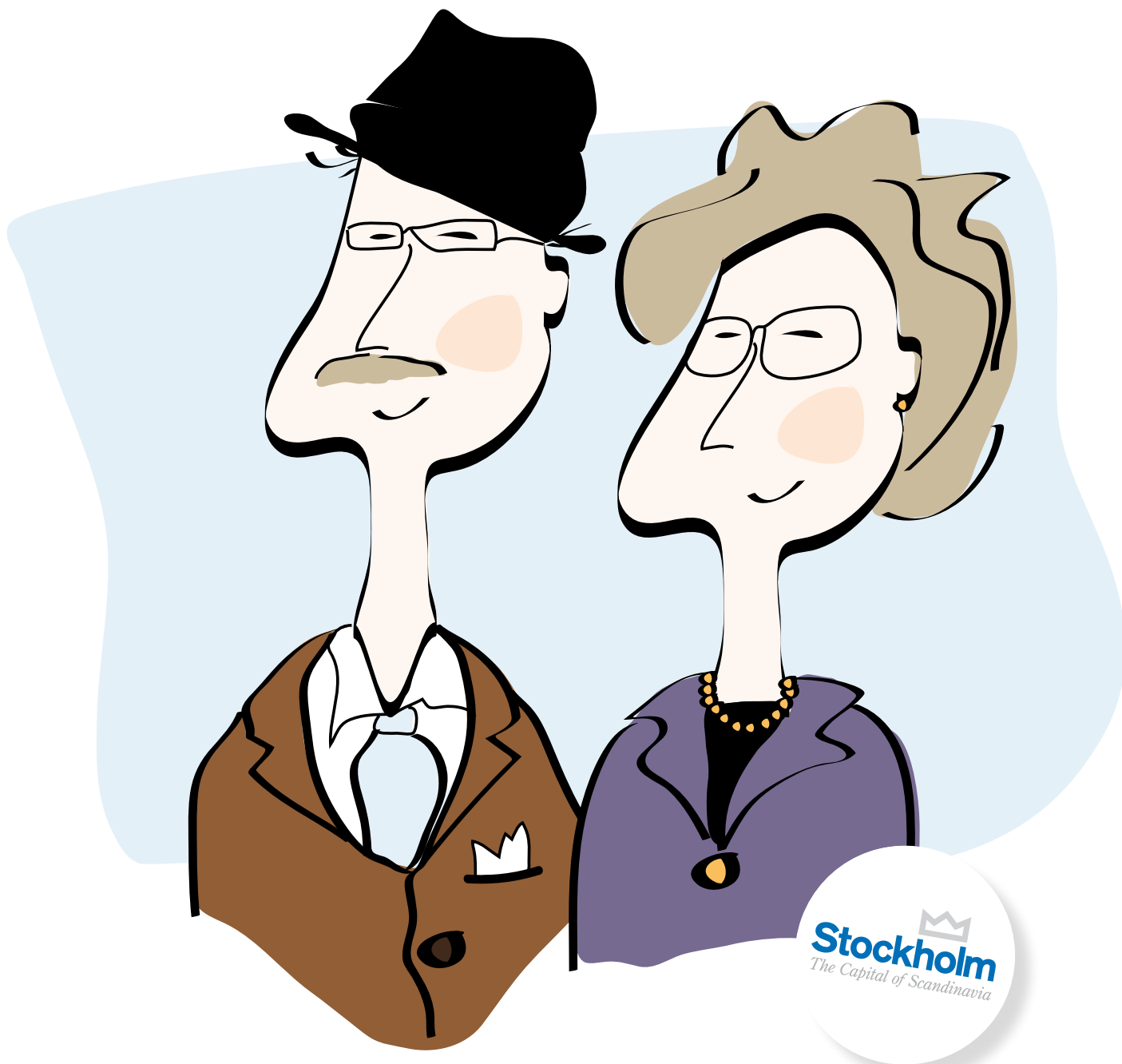


# AUMENTE LA SEGURIDAD

– disminuya la vulnerabilidad en caso de delitos



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS  
PARA PERSONAS MAYORES

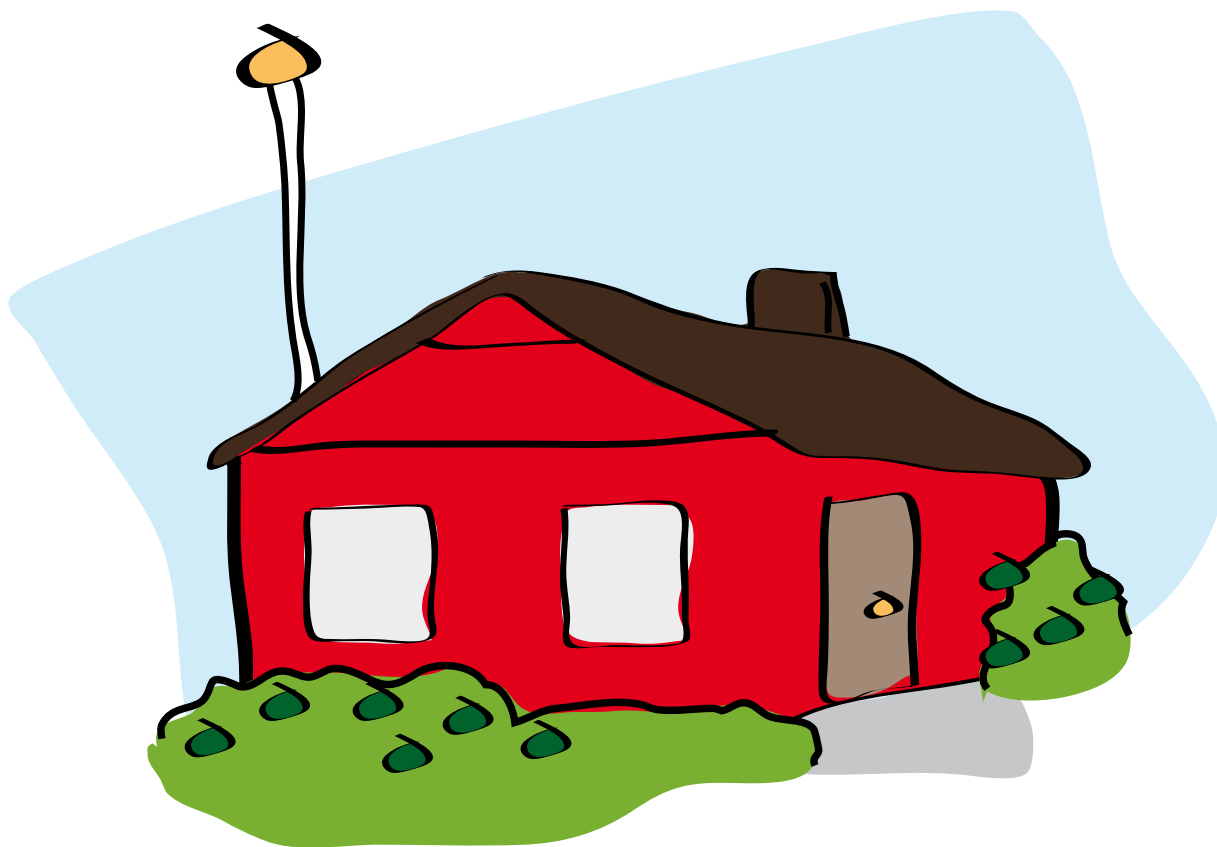
Las personas mayores de 65 años pertenecen al grupo de población adulta que menos expuesto está a la violencia, amenazas de violencias, robos o daños. No obstante, se cometen delitos contra personas mayores lo cual genera inseguridad. Los robos constituyen el delito más común y son cometidos por personas que simulan querer ayudar de alguna manera. Pero las personas mayores también están expuestas a la violencia. Esta publicación contiene algunas propuestas sobre cómo se puede disminuir el riesgo de ser víctima de un delito y qué puede hacer en caso de sufrirlo, a pesar de haber tomado las precauciones correspondientes.



El delito más común contra las personas de avanzada edad es la ratería (robo cometido por un carterista), el tirón y el robo en la vivienda. Se entiende por delito contra las personas de avanzada edad “el robo sin entrar en el domicilio, por el cual el ladrón aprovecha la debilidad o la menor capacidad de resistencia debido a la avanzada edad de la persona”. Es importante tener en cuenta que los que cometen estos delitos son personas de cualquier edad, tanto hombres como mujeres, que tienen a menudo una apariencia amable y honesta, justamente con el objeto de confundir a esa persona mayor al ofrecer su ”ayuda”.

# QUÉ HACER SI VIVE EN UN CHALÉ O UNA CASA ADOSADA (RADHUS)

- Informe a su vecino cuando salga de viaje. Pídale al vecino que cambie de lugar los objetos en el jardín para que parezca que usted se encuentra en su casa.
- Contrate solamente a prestadores de servicio que presenten su cédula de impuestos (F-skattsedel) y tengan buenas referencias.
- No deje herramientas y escaleras a la vista.
- Firme contratos por escrito donde conste lo que hará el prestador de un servicio y cuánto cuesta.
- Utilice sensores o relojes automáticos para la iluminación exterior.



Existen muchas medidas sencillas que aumentan la seguridad de su hogar, tanto cuando usted está en su casa como cuando está ausente. Controle también a las empresas de prestadores de servicios, antes de contratarlas.

## EN CASA

- Tenga cadena de seguridad y mirilla en la puerta exterior a una altura adecuada si utiliza una silla de ruedas. Confíe en una empresa de buena reputación para realizar este trabajo. ¡Trate de no estar solo en su casa cuando la instalación tenga lugar!
- Si algún desconocido toca el timbre, abra solamente hasta donde la cadena de seguridad lo permite y pida una identificación antes de abrir totalmente la puerta. Si algún desconocido le pide usar su teléfono o un vaso de agua, ¡no permita que ingrese!
- Coloque un cerrojo en las puertas del balcón y la terraza si vive en la planta baja y también en las ventanas.
- Mantenga siempre la puerta cerrada.
- No guarde grandes sumas importantes de dinero en su casa y guarde bajo llave sus joyas. Utilice preferiblemente una caja de seguridad.
- Cierre con la cerradura extra cuando salga, pero no cuando está en su casa.
- No deje nunca su bolso o billetera en el vestíbulo.
- Realice un inventario de sus objetos de valor o saque fotografías de ellos.
- El propietario tiene que comunicar con antelación en el caso de que una persona necesite entrar en su apartamento para realizar algún trabajo.
- La asistencia domiciliaria (Hemtjänsten) y la asistencia de enfermería a domicilio (hemsjukvården) deben comunicar con antelación en qué horario lo visitarán.
- Pídale a sus amigos que llamen por teléfono antes de visitarlo y pregúnteles en qué horario vendrán.
- Realice sus pagos por bankgiro o plusgiro o a través de Internet.
- No “preste” su tarjeta de cajero automático o su tarjeta de crédito al personal o a algún vecino.
- No facilite su número de cuenta ni su código a alguien que dice llamar desde un banco u otra institución similar. Los bancos no tienen esos procedimientos al contactarse con sus clientes.



No firme nada si no está seguro de lo que implica. Haga lo mismo con los vendedores telefónicos: No realice ninguna compra ni contrate nada por teléfono si no está seguro.

- Nunca compre nada que le ofrezcan en su domicilio, ya que de esa manera demuestra que tiene dinero en su casa.
- Deje alguna luz prendida o la radio encendida cuando salga, para que parezca que está en su casa.
- Cuando viaje póngase de acuerdo con su vecino para que vacíe su buzón.
- Cuando esté ausente durante un período prolongado, suspenda las suscripciones de sus periódicos y solicite que la correspondencia sea remitida.
- No deje mensajes en el teléfono o en el ordenador con información que indique cuándo estará ausente y cuándo volverá a su domicilio.
- Preste atención y verifique que le devuelvan el cambio correcto. Por ejemplo, si entrega un billete de quinientos, controle que el cambio devuelto no corresponda a un billete de cien.
- Utilice el bolsillo interior al guardar la billetera y no el bolsillo de atrás.
- No lleve llaves junto con dinero en el bolso.
- Guarde las gafas en el bolsillo de manera tal que no necesite abrir el bolso para sacarlas.
- Lleve el bolso cerrado hacia adentro y cruzado sobre el pecho.
- No coloque nunca un bolso con una billetera en un carro de compras o en el andador.

## EN LA CALLE

- No acepte la ayuda de extraños que se ofrezcan para llevar sus bolsas/bolsos/ andador hasta la puerta o hasta las escaleras.
- Sea discreto al retirar dinero de un cajero automático. No permita que lo ayuden personas desconocidas.
- No muestre su dinero, no muestre el código, no conserve el código en la billetera.
- Cuando salga no lleve más dinero que el necesario.
- Distribuya el dinero; guarde sumas menores en varios lugares.



Los ladrones de billeteras tratan de robar utilizando la distracción. La manera más común es que alguien lo distraiga mientras otra persona roba su billetera. Preste mayor atención cuando hay mucha gente, por ejemplo, cuando desciende del autobús o cuando está en la cola de la caja.

# QUÉ HACER EN CASO DE QUE SE HAYA COMETIDO UN DELITO

- Si sospecha que hay un desconocido en su domicilio, no ingrese y llame a la policía al 112.
- Intente recordar tantos detalles como le sea posible para poder describir a las personas y la situación al contactarse con la policía.
- Realice la denuncia en la comisaría, al teléfono 114 14 o en Internet, [www.polisen.se](http://www.polisen.se).
- No toque objetos que han sido tocados por el autor del delito. Quizá la policía encuentre huellas que permitan atraparlo.
- Si robaron su billetera, bloquee cuanto antes su tarjeta de crédito y sus documentos de identidad.
- Si un vendedor o un prestador de servicios lo ha engañado, contáctese con un orientador de la organización de consumidores (konsumentvägledare) . Estos orientadores están en todos los municipios.

## TIRÓN

”Tirón” es el acto por el cual alguien tira y se apodera de su bolso con rapidez, ya sea corriendo, en bicicleta o en ciclomotor.

- ¡No se resista! El dinero no va a reemplazar una costilla rota o al cuello del fémur fracturado.

**EN CASO DE PRESENCIAR UN DELITO EN CURSO, LLAME AL 112**

# ESTOS SON LOS MOTIVOS POR LOS QUE DEBE DENUNCIAR UN DELITO

- Es una condición para esclarecer el delito.
- Con frecuencia es un requisito para obtener una indemnización de su compañía de seguros.
- Si realiza la denuncia será más fácil que le devuelvan los objetos robados que la policía encuentre.



# AQUÍ ENCONTRARÁ AYUDA Y CONSEJOS

## **Voluntarios de la policía**

Los voluntarios de la policía son reclutados y formados por las autoridades policiales para asistir en cuestiones relacionadas con víctimas de delitos.

Si necesita apoyo o ayuda al realizar la denuncia, la policía puede contactarlo con un voluntario.

## **Servicio de guardia para víctimas de delitos 0200-21 20 19**

- Apoyo emocional y consejos prácticos.
- Ayuda para contactar a las autoridades y compañías de seguros.
- Asistencia en juicios.
- Alguien con quien hablar y que comprende la situación de la víctima de un delito.

## **Servicio de guardia para mujeres**

El Servicio de Administración Pública y Servicios sociales (socialtjänstförvaltningen), las organizaciones no gubernamentales (frivilligorganisationer), empresas privadas y la diaconía de Ersta (Ersta diakoni) ofrecen viviendas protegidas para mujeres que han sido objeto de violencia. Si usted necesita una vivienda protegida por la violencia en su hogar, contáctese con el Servicio Social de guardia (socialjouren) al teléfono 508 40 000.

**SERVICIO DE GUARDIA PARA VÍCTIMAS  
DE DELITOS: 0200-21 20 19**

# CÓMO HACER UNA DENUNCIA

## **En caso de que el delito tenga lugar en ese mismo momento**

Si el delito está en curso, llame al 112.

## **En caso de que el delito ya haya tenido lugar o cuando los asuntos no son urgentes**

Usted puede denunciar un delito de diferentes maneras:

- Llame a la policía al teléfono 114 14.
- Diríjase a la comisaría más cercana.
- Haga la denuncia por Internet, [www.polisen.se](http://www.polisen.se).

Usted puede solicitar ayuda a alguien de su confianza.

## **Tenga a mano estos datos**

- Número de identificación personal (Personnummer) de la persona que realiza la denuncia.
- Número de identificación personal de la víctima de un delito (el querellante).
- Compañía de seguros del querellante.
- Número de fabricación, número de chasis, el número IMEI (de los teléfonos móviles) u otros datos similares de los objetos robados.
- Hora y lugar del delito, con la mayor exactitud posible.

**EN CASO DE ASUNTOS NO URGENTES,  
LLAME AL 114 14**

## ¿QUÉ PASA DESPUÉS?

Después de que la policía haya recibido su denuncia, usted será citado para prestar declaración. Es importante que relate lo que ha sucedido con el mayor detalle posible. ¿De qué forma de amenaza, violencia u otro delito ha sido víctima? ¿Sabe quién o quiénes han sido los causantes? ¿Ha durado mucho tiempo? ¿Hay testigos?

Si usted quiere una indemnización por los daños provocados como consecuencia de un delito, debe comunicarlo al ser interrogado por la policía.

### **¿Qué hago si he sido herido?**

Si usted ha sufrido malos tratos, vaya a un médico para que se documenten las lesiones. Las fotografías de las lesiones constituyen una buena base para que le expidan un certificado médico forense y también le permiten al fiscal poder probar el delito. Las fotografías deben ser tomadas por la policía o el personal de asistencia médica.

### **¿Puedo estar acompañado durante el interrogatorio policial?**

Sí, usted puede llevar a un amigo para que lo acompañe durante el interrogatorio. En ciertos delitos usted tiene derecho a tener un asistente jurídico para querellantes. (Usted es el querellante). El asistente jurídico para querellantes es a menudo un jurista que lo asistirá y ayudará durante la investigación, en un posible juicio y al reclamar una indemnización. Esta asistencia es gratuita.

## ¿QUÉ PASA DURANTE UN JUICIO?

Cuando la investigación policial finaliza, el fiscal resuelve si el sospechoso de haber cometido el delito va a ser procesado o no. El procesamiento da lugar a un procedimiento oral en el tribunal de primera instancia (juicio). En ese procedimiento usted, el procesado y los testigos serán interrogados. El tribunal hace su

**Si usted ha sido víctima de actos de violencia es importante que solicite asistencia médica y que las lesiones queden documentadas. Esto es necesario para que pueda obtener un resarcimiento o una indemnización por daños.**

evaluación y dicta la sentencia. Si no está satisfecho con la sentencia del tribunal de primera instancia, puede apelar ante el tribunal de apelaciones (hovrätten).

### **¿Qué es la asistencia al testigo (vittnesstöd)?**

Durante el juicio usted puede recibir ayuda de un asistente de testigos. El asistente de testigos es una persona que trabaja sin ánimo de lucro, y brinda información y ayuda relacionadas con el juicio.

### **¿Tengo que hablar sueco?**

No, usted tiene derecho a ser asistido por un intérprete si es necesario, tanto durante la investigación como durante el juicio. También puede ser asistido por un intérprete al contactarse con otras autoridades, por ejemplo, con el Servicio Social (socialtjänsten).

### **Si soy amenazado, ¿puedo pedir protección?**

La policía juzga el riesgo que usted tenga de volver a ser víctima de un delito. El objetivo es proporcionar una base sólida para adoptar medidas de protección que impidan la delincuencia reiterada y el hostigamiento grave. Las medidas de protección se adaptan siempre a las necesidades específicas del individuo y pueden comprender desde dispositivos de alarma hasta diferentes personas de contacto. Aquel que esté amenazado puede solicitar el bloqueo de sus datos en el padrón de la Autoridad Tributaria Territorial (Skattemyndighetens folkbokföringsregister). El bloqueo impide la entrega de datos personales o la dirección de una persona. Si se ve obligado a mudarse a una localidad secreta, puede solicitar “kvarskrivning”, es decir, el derecho de seguir registrado en el domicilio anterior. La autoridad tributaria territorial (Skattemyndigheten) se ocupará de facilitar el envío de correo a su vivienda.

**En un juicio usted puede recibir ayuda de un asistente de testigos. También tiene derecho a ser asistido por un intérprete, tanto durante la investigación de la policía como durante el juicio.**

## **POLICÍA**

Llame al 112 si quiere que la policía vaya inmediatamente.

Llame al 114 14 si quiere asesorarse o si la situación no es muy urgente.

## **BLOQUEO**

La manera para bloquear la libreta de banco, las tarjetas de crédito, etc. varía según el banco. Llame al banco o a la policía y consulte.

## **SEGUROS**

Averigüe qué cobertura de seguros tiene. En primer lugar, a través de su seguro del hogar.

## **SERVICIO DE GUARDIA PARA PERSONAS MAYORES Y DISCAPACITADOS (STOCKHOLMS ÄLDRE- OCH HANDIKAPPJOUR)**

Llame al 508 40 700 si necesita cuidados urgentes.

## **EL DEFENSOR DE LAS PERSONAS MAYORES (ÄLDREOMBUDSMANNEN)**

El defensor de las personas mayores es imparcial e independiente y puede ayudarle con consejos y apoyo en una situación de vulnerabilidad.

Llame al 508 36 210 o envíe un correo electrónico a [aldreombudsmannen@aldre.stockholm.se](mailto:aldreombudsmannen@aldre.stockholm.se).

## **SERVICIO "ÄLDRE DIREKT"**

Usted puede contactarse con el servicio "Äldre Direkt" para todas las cuestiones relacionadas con la asistencia a personas mayores en la ciudad de Estocolmo. Llame al 80 65 65.

## **MÁS SUGERENCIAS Y CONSEJOS**

Usted puede obtener más información y sugerencias sobre seguridad en la vida cotidiana a través de la Autoridad para contingencias civiles (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap), MSB, [www.msbmyndigheten.se](http://www.msbmyndigheten.se), o mediante la Red de Protección (Skydds nätet), constituida por la colaboración entre varias autoridades y organizaciones. La Red de Protección se encuentra en el sitio Web [www.skyddsnetet.se](http://www.skyddsnetet.se).

Este folleto ha sido publicado por la Administración para la Tercera Edad de la ciudad de Estocolmo en colaboración con la Autoridad Policial de la provincia de Estocolmo, el Servicio de Guardia para víctimas de delitos, la empresa Micasa Fastigheter y las organizaciones de jubilados y pensionados PRO, RPG, SPF, SPRF y SKPF. El folleto está basado en material de Gotemburgo 2005, Örebro 2006 y Canadá 2008.



ADMINISTRACIÓN PARA LA TERCERA EDAD  
106 64 Estocolmo  
Teléfono: 08-508 36 200

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



**Polisen**

106 75 Estocolmo  
Teléfono: 114 14

[www.polisen.se](http://www.polisen.se)