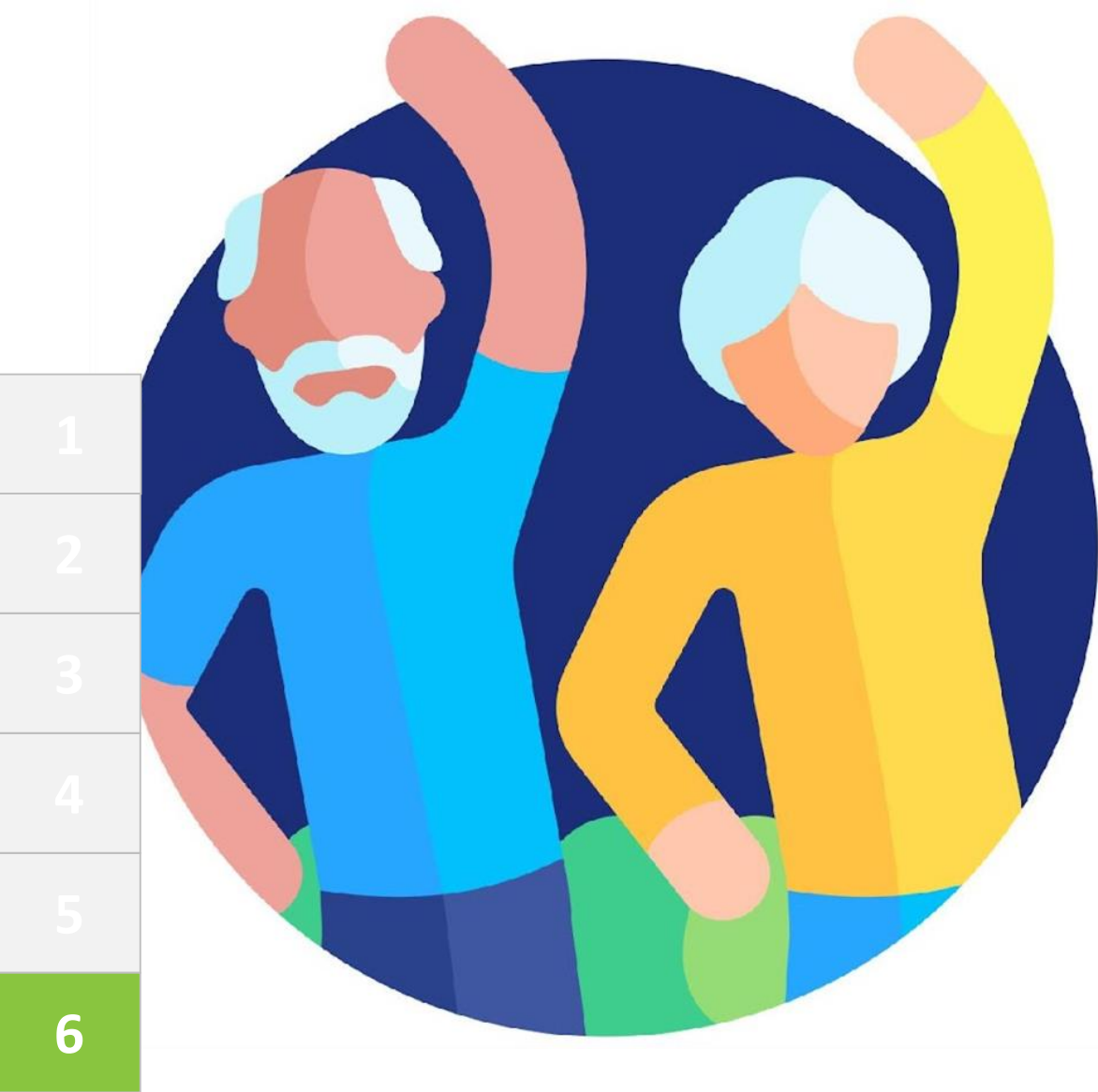




MOBILE  
MONEY

## Módulo 6

# Pagos online de impuestos y facturas



Cofinanciado por  
la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas. Número de proyecto: 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797





Asociația Four Change, Rumanía



**Socios**



**ZAVOD IZRIIS**

Zavod IZRIIS,  
Eslovenia



E-SENIORS: INITIATION DES  
SENIORS AUX NTIC  
ASSOCIATION, Francia



GUnet, Grecia



Asociația Niciodata Singur –  
Prietenii Varstnicilor, Rumanía



Fundació Gesmed Fundació de la  
Comunitat Valenciana, España



**MOBILE  
MONEY**

# Módulos

1. Competencias digitales básicas

2. Seguridad y prevención

3. Gestionar una cuenta bancaria online

4. Soluciones online para recibir y enviar dinero

5. Utilizar una tarjeta de crédito para comprar bienes y servicios online

**6. Pagos online de impuestos y facturas**

## Unidad 1

# Introducción

## Objetivos

Al finalizar esta unidad, conocerás

- ✓ Los objetivos de aprendizaje y el contenido formativo de este módulo
- ✓ La metodología de formación utilizada y la duración de este módulo





## Competencias

*Al finalizar este módulo, serás capaz de:*

- ✓ Acceder y utilizar de forma segura los sitios web de la Administración y de los servicios públicos para pagar facturas, impuestos y otras tasas gubernamentales.
- ✓ Crear, iniciar sesión y gestionar cuentas online, incluida la actualización de la información personal y los métodos de pago.
- ✓ Entender cómo identificar sitios web seguros, evitar estafas y proteger la información financiera y personal sensible.
- ✓ Resolver problemas comunes como restablecimiento de contraseñas, pagos fallidos y ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente cuando sea necesario.



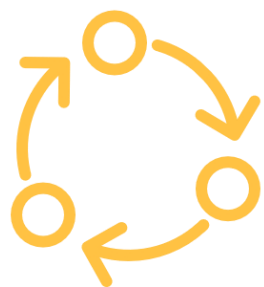
## Contenido de la formación



MOBILE  
MONEY

1. Introducción: duración, objetivos, contenido y metodología, competencias
2. Familiarizarse con los portales de pago de impuestos
3. Familiarizarse con los Portales de Servicios Públicos
4. Navegar por los portales de pago de impuestos y servicios públicos
5. Transacciones seguras online
6. Comprueba tus conocimientos





## Unidad 1

### Metodología y duración de la formación

#### **Duración:** 4 horas (indicativa)

- Formación presencial: 2 horas
- Formación en línea: 2 horas

#### **Metodología**

- Activo y participativo
- Formación presencial:
  - ✓ Diálogo ✓ Juegos de rol ✓ Trabajo en equipo
- Formación online:
  - ✓ Vídeos seleccionados
  - ✓ Aplicación práctica de los consejos acordados en el aula
  - ✓ Algunos trabajos en colaboración
  - ✓ Simulación

## Unidad 2

# Familiarizarse con los portales de pago de impuestos

## Objetivos

Al finalizar esta unidad, serás capaz de:

- ✓ Comprender las ventajas de los portales de pago de impuestos
- ✓ Infórmate sobre los impuestos que puedes pagar por Internet





## Portales de pago de impuestos

Un portal fiscal es un sitio web oficial proporcionado por las autoridades fiscales nacionales o locales en el que los contribuyentes pueden presentar sus declaraciones fiscales, realizar pagos y gestionar sus cuentas fiscales.

### TIPOS DE PORTALES DE PAGO DE IMPUESTOS

- **Portales fiscales nacionales:** sirven para presentar declaraciones de la renta, consultar historiales fiscales y efectuar pagos.
- **Portales de impuestos locales:** se utilizan para los impuestos locales o regionales, como el impuesto sobre bienes inmuebles, el impuesto local de actividades económicas o las tasas municipales.



## Ejemplos de pagos de impuestos online

- **Impuesto sobre la renta** - Paga tu impuesto sobre la renta fácilmente a través de sitios web seguros. Puedes utilizar tu cuenta bancaria, tarjetas de crédito/débito o incluso monederos digitales para realizar los pagos. A menudo se ofrece asistencia online si necesitas ayuda para presentar o pagar.
- **Impuesto de Bienes Inmuebles** - Muchos ayuntamientos te permiten pagar el impuesto de bienes inmuebles por Internet. Los pagos se basan en el valor de tu propiedad (casa, coche, terreno) y a menudo puedes pagar a plazos. Puedes hacer un seguimiento de tus pagos y programar recordatorios para evitar que se te pasen las fechas de vencimiento.



### Unidad 3

# Familiarizarse con los portales de pago de servicios públicos

## Objetivos

Al finalizar esta unidad, serás capaz de

- ✓ Comprender las ventajas de los portales de pago de servicios públicos
- ✓ Identificar los tipos de servicios públicos que puedes pagar por Internet



## Portales de pago de servicios públicos

### ¿Qué son los portales de servicios públicos?

- Plataformas online seguras donde puedes pagar servicios como facturas de electricidad, agua, gas, internet y teléfono.
- Accesible a través de sitios web oficiales o aplicaciones móviles.

### Características de los portales de servicios públicos

- **Seguimiento de facturas:** Consulta las facturas pasadas y futuras.
- **Control de uso:** Realiza un seguimiento del consumo de energía, agua o datos de internet.
- **Alertas y recordatorios:** Recibe notificaciones de vencimientos y pagos.
- **Recibos descargables:** Conserva los registros digitales para el futuro.



## Tipos de servicios públicos pagados online (1/2)

- **Facturas de electricidad** - Paga por el consumo de la electricidad. Algunos portales ofrecen consejos para ahorrar energía e informes de consumo.
- **Facturas de agua** - Gestiona y paga las cuotas del servicio de agua de tu hogar. Consulta los informes de uso detallados para realizar un seguimiento del consumo.
- **Facturas de gas** - Paga el suministro de gas natural utilizado para calefacción y cocina. Algunos proveedores ofrecen planes de presupuesto para fraccionar los pagos a lo largo del tiempo.



## Tipos de servicios públicos pagados online (2/2)

- **Facturas de Internet y cable** -Paga online los servicios de banda ancha, fibra o televisión por cable. Opciones para actualizar planes o cambiar de servicio directamente a través del portal.
- **Facturas de teléfono** (fijo y móvil) - Paga fácilmente los servicios de telefonía móvil y doméstica. Configura el pago automático para evitar interrupciones del servicio.
- **Facturas de gestión de residuos** - Paga los servicios de recogida de basura y reciclaje. Algunos portales permiten programar recogidas masivas o servicios adicionales.





## Unidad 4

# Navegar por los portales de pago de impuestos y servicios públicos

## Objetivos

Al finalizar esta unidad, serás capaz de:

- ✓ Acceder a los sitios web oficiales de la Administración para pagar los impuestos y a los sitios web de los servicios públicos para pagar facturas.
- ✓ Iniciar sesión y gestionar pagos de forma segura a través de portales gubernamentales y de servicios públicos cifrados.
- ✓ Descubrir funciones como la declaración de impuestos, el seguimiento del historial de pagos y las actualizaciones relacionadas con el servicio.



## Los distintos pasos

Un portal de pago online es una plataforma segura, que permite pagar impuestos y servicios directamente desde sus teléfonos móviles u otros dispositivos digitales.

- **Localiza la sección de inicio de sesión** - Busca e introduce tus credenciales en el sitio web oficial del gobierno o de la empresa de servicios públicos.
- **Explora el menú principal**: identifica secciones clave como "Pagos", "Facturación", "Configuración de la cuenta" y "Asistencia".
- **Accede al historial de transacciones** - Navega hasta el historial de pagos o la sección de facturación para revisar transacciones y recibos anteriores.
- **Buscar funciones de asistencia y ayuda**: localiza las preguntas más frecuentes, la asistencia por chat o los datos de contacto del servicio de atención al cliente para obtener ayuda.



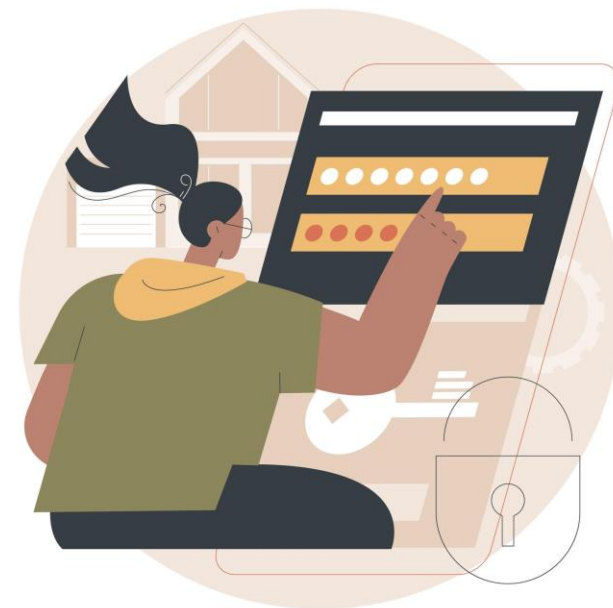
[Imagen de vectorjuice en Freepik](#)





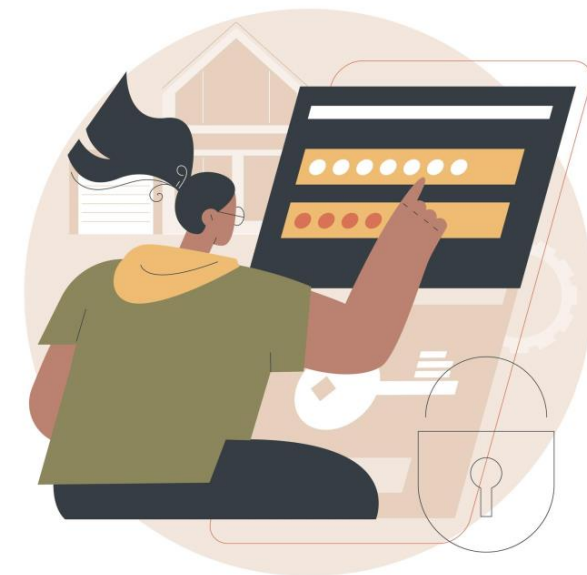
## Configuración y gestión de tu cuenta (1/2)

- **Visita el sitio web oficial** - Ve al sitio web oficial del gobierno o del proveedor de servicios públicos y busca la opción "Registrarse" o "Inscribirse".
- **Crear una cuenta** - Introduce tus datos personales (nombre, correo electrónico, número de teléfono) y crea una contraseña segura.
- **Verifica tu identidad:** completa los pasos de verificación, como la confirmación por correo electrónico, la contraseña de un solo uso (OTP) por teléfono o las preguntas de seguridad.
- **Vincula un método de pago:** añade una cuenta bancaria, una tarjeta de débito o crédito o configura un monedero electrónico para las transacciones.



## Configuración y gestión de tu cuenta (2/2)

- **Configura las funciones de seguridad:** activa la autenticación de dos factores (2FA), configura alertas para las transacciones y utiliza contraseñas seguras.
- **Gestionar las preferencias de la cuenta:** actualiza los datos de contacto, configura el pago automático si lo deseas y personaliza la configuración de las notificaciones para los recordatorios de pago.
- **Prueba tu cuenta:** realiza un pequeño pago o comprueba tus datos de facturación para asegurarte de que todo está configurado correctamente.



## Unidad 5

# Realizar transacciones online seguras

## Objetivos

Al finalizar esta unidad, serás capaz de:

- ✓ Realizar transacciones seguras online
- ✓ Practicar la realización de pagos, la recepción de fondos y el reconocimiento de estafas o fraudes para utilizar los portales de pago online con confianza y seguridad.



## Ventajas de las transacciones seguras online (1/2)

- **Cómodo y seguro:** Paga facturas, haz compras y gestiona tus finanzas por Internet sin necesidad de acudir a establecimientos físicos.
- **Portales cifrados y seguros:** Los pagos se procesan a través de sitios web o aplicaciones móviles seguros y encriptados.
- **Múltiples opciones de pago:** Vincula cuentas bancarias, tarjetas de crédito/débito o monederos digitales para realizar transacciones rápidas.



## Ventajas de las transacciones seguras online (2/2)

- **Pagos automáticos:** Configura pagos periódicos para mayor comodidad.
- **Seguimiento de transacciones:** Lleva un registro de las transacciones y los recibos digitales para facilitar la gestión.
- **Experiencia sin complicaciones:** Disfruta de un proceso de pago fluido y eficiente.



## Pasos principales (1/2)

1. **Conéctate al sitio web oficial** - Asegúrate de que se encuentra en el sitio web correcto de la administración o de la empresa de servicios públicos (compruebe "https://" y los dominios oficiales).
2. **Navega hasta la sección de pagos** - Localiza la pestaña "Pagar factura", "Realizar un pago" o "Facturación" en el sitio web.
3. **Selecciona el método de pago**
  - Tarjeta de crédito/débito: introduce el número de tu tarjeta, la fecha de caducidad, el código de seguridad (CVV) y la dirección de facturación.
  - Transferencia bancaria: facilita tu número de cuenta bancaria y número de ruta para completar un pago directo desde tu banco.
  - Dinero digital (como Paypal): introduce tu número de cuenta de dinero digital y confirma la transacción a través de su teléfono.



## Pasos principales (2/2)

4. **Introducir datos de pago:** introduce el importe, el periodo de facturación y los números de referencia necesarios.
5. **Verifica los detalles de la transacción:** comprueba la exactitud del resumen del pago antes de continuar.
6. **Confirma y completa el pago** - Envía el pago y espera a recibir un mensaje de confirmación o un recibo por correo electrónico.





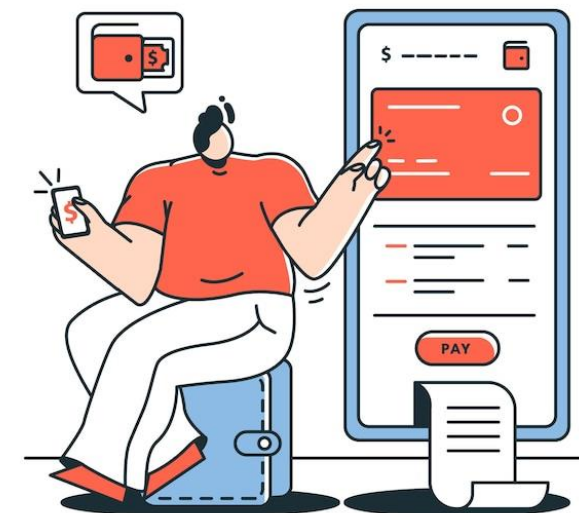
## Descargar y almacenar recibos

### ■ Descarga el recibo:

- Después de presentar tu declaración de la renta o efectuar el pago, el portal te ofrecerá normalmente la opción de descargar un recibo en PDF o recibir una copia por correo electrónico.
- Haz clic en el botón "Descargar recibo" y guarda el archivo en tu ordenador o dispositivo móvil.

### ■ Confirmación por correo electrónico:

- La mayoría de los portales fiscales te enviarán automáticamente un correo electrónico de confirmación con una copia digital de tu recibo. Asegúrate de revisar tu bandeja de entrada y guardar este correo electrónico para tus archivos.



## Control de fraudes o errores

1. Reconocer los errores en los pagos
2. Detección de actividades fraudulentas
3. Protección de datos
4. Pasos a seguir si detectas un problema



## 1) Reconocer los errores en los pagos

- **Cargos dobles:** Comprueba si hay transacciones duplicadas en tu historial de pagos.
- **Importes incorrectos:** Asegúrate de que el importe facturado coincide con el importe de la factura.
- **Transacciones fallidas:** Si un pago falla o se reinicia el proceso de pago, confirma que no se ha deducido de tu cuenta antes de volver a intentarlo.



## 2) Identificación de actividades fraudulentas

- **Transacciones no autorizadas:** Revisa periódicamente los extractos para detectar cargos desconocidos.
- **Estafas de phishing:** Evita hacer clic en correos electrónicos o enlaces sospechosos que simulen ser de proveedores de servicios públicos.
- **Sitios web falsos:** Utiliza siempre la web o app oficial para realizar los pagos.



### 3) Protección de datos

- **Activar alertas:** Configura notificaciones de transacciones por correo electrónico o SMS.
- **Utiliza conexiones seguras:** Evita realizar pagos en redes Wi-Fi públicas.
- **Autenticación de dos factores (2FA):** Añade seguridad extra requiriendo un código además de tu contraseña.



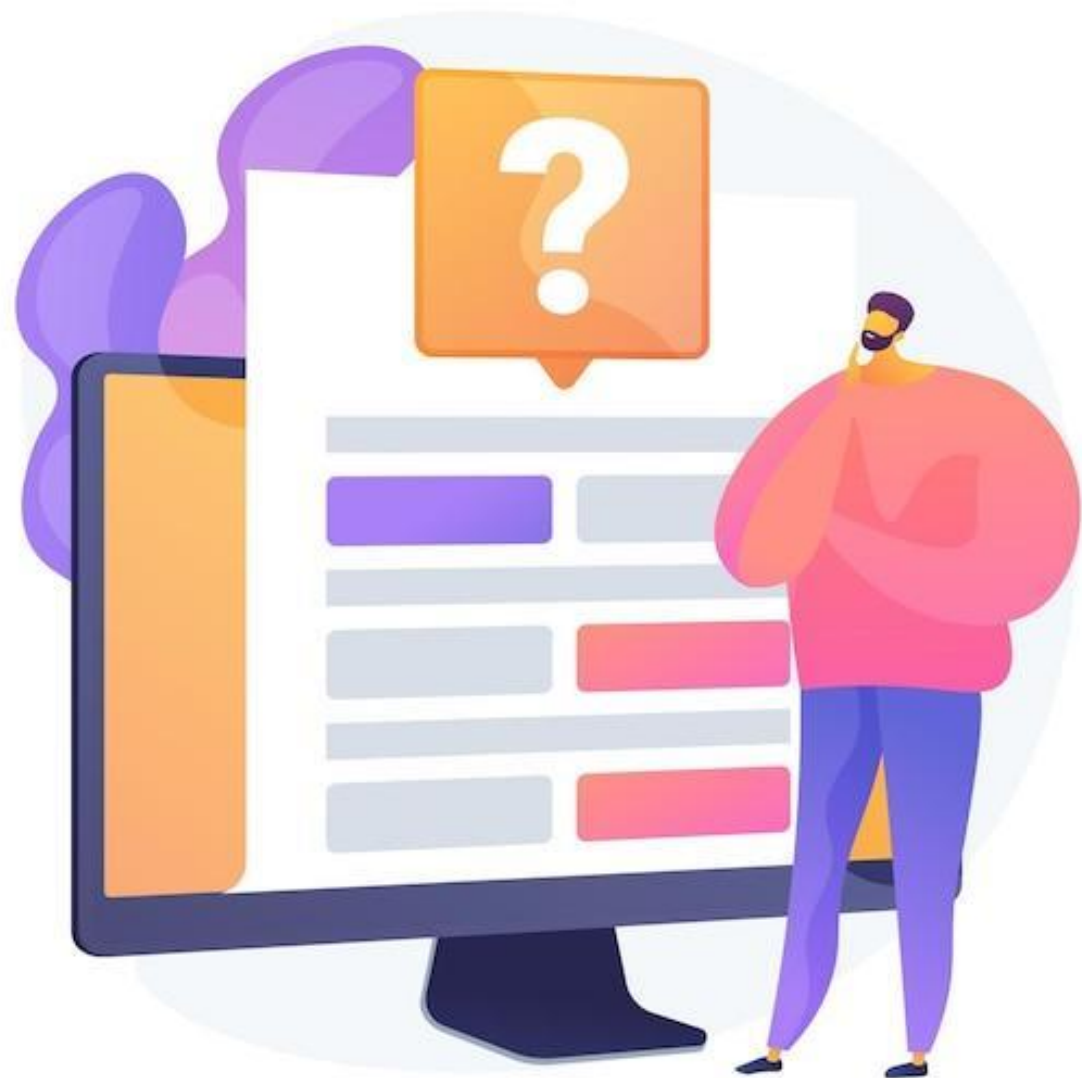
## 4) Pasos a seguir si detectas un problema

- **Notifica las transacciones sospechosas:** Ponte en contacto inmediatamente con tu proveedor de servicios públicos o con tu banco.
- **Solicita un reembolso:** Si se produce un error, consulta en el portal las opciones de disputa.
- **Actualiza tus credenciales:** Cambia las contraseñas si sospechas de un acceso no autorizado.





# ¡Comprueba tus conocimientos!





## 2.¿Qué es un portal de pago online?

*Sólo hay una respuesta correcta.*

A. Una oficina gubernamental donde puedes pagar tus impuestos en persona

B. La página web de un banco donde puedes consultar tu saldo

C. Un sitio web o una aplicación segura que permite a los usuarios pagar bienes y servicios electrónicamente.

D. Un programa informático utilizado por los contables para calcular los impuestos



### 3. ¿Cuál es la secuencia correcta para efectuar un pago online?

*Sólo hay una respuesta correcta.*

A. Inicia sesión en el portal → Introduce los datos de pago → Selecciona el método de pago → Confirma el pago → Guarda el recibo.

B. Introduce los datos de pago → Inicia sesión en el portal → Selecciona el método de pago → Confirma el pago → Guarda el recibo.

C. Confirma pago → Introduce datos de pago → Inicia sesión en el portal → Guardar recibo → Seleccionar método de pago.

D. Guarda recibo → Inicia sesión en el portal → Selecciona método de pago → Confirma pago → Introduce datos de pago.



**4. ¿Cuál de los siguientes NO es un método habitual para pagar impuestos y facturas de servicios públicos por Internet?**

*Sólo hay una respuesta correcta.*

A. Pagos con tarjeta de crédito/débito

B. Pago en efectivo en una tienda local

C. Transferencias bancarias

D. Dinero digital (PayPal etc)





IMOBILE  
MONEY

**¡Enhorabuena!**  
**Has completado este módulo.**



**Cofinanciado por  
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas. Número de proyecto: 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797