

**PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA
MEJORAR EL USO DEL DINERO DIGITAL POR PARTE DE
LAS PERSONAS MAYORES
*GUÍA DEL EDUCADOR***



***ERASMUS+ Mobile Money - mi monedero en mi
móvil***

***Curso de formación para mejorar el uso del
dinero digital por las personas mayores***



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Contenido

GUÍA METODOLÓGICA	3
INTRODUCCIÓN AL CURSO	3
DATOS GENERALES DEL CURSO, INSTALACIONES, ORGANIZACIÓN Y RECURSOS	3
PARTICIPANTES, PERFILES Y NÚMERO DE ASISTENTES	4
OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN	5
CONSEJOS GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE CURSOS	5
COMPETENCIAS PARA ADQUIRIR Y MEJORAR	6
CONTENIDOS Y MÓDULOS DE FORMACIÓN	8
METODOLOGÍA DE FORMACIÓN	10
MÓDULO 1: COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	11
MÓDULO 2: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN	30
MÓDULO 3: GESTIÓN DE UNA CUENTA BANCARIA ONLINE	40
MÓDULO 4: RECIBIR Y ENVIAR DINERO	48
MÓDULO 5: UTILIZAR UNA TARJETA DE CRÉDITO PARA ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS ONLINE	58
MÓDULO 6: PAGOS ONLINE DE IMPUESTOS Y FACTURAS	70
REFLEXIONES FINALES	78
BIBLIOGRAFÍA	79



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

GUÍA METODOLÓGICA

INTRODUCCIÓN AL CURSO

Este documento se elabora en el marco del **WP3 Desarrollo del Paquete de Formación**, del proyecto Erasmus+ **PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MEJORAR EL USO DEL DINERO DIGITAL POR LAS PERSONAS MAYORES** (Ref. 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797). Este documento servirá de guía para el desarrollo de las sesiones formativas de apoyo a la adopción del Dinero Digital por las Personas Mayores para la gestión del dinero y las transacciones en situaciones de la vida cotidiana que trae consigo la sociedad digital. En este documento se presentan los contenidos y la metodología para los usuarios finales basados en las sesiones previas de co-creación y co-validación llevadas a cabo durante el proyecto. La Guía del Educador contiene directrices exhaustivas y recursos de formación destinados a asistir a los educadores en la implementación de la metodología de formación. Ofrece instrucciones detalladas sobre la utilización de los materiales de formación para los alumnos y la herramienta de formación de dinero digital. En consecuencia, el propósito esencial de la presente guía consiste en exponer los contenidos, las metodologías y las herramientas requeridas para fomentar y potenciar las competencias críticas de las personas de la tercera edad en lo que respecta a la optimización de su manejo de las finanzas y las soluciones digitales disponibles para la gestión de sus finanzas.

DATOS GENERALES DEL CURSO, INSTALACIONES, ORGANIZACIÓN Y RECURSOS

El curso se divide en seis módulos independientes y se ha diseñado con las siguientes características:

1. La duración del curso es de sesiones de 4 horas con una duración total de 24 horas, de las cuales:
 - a. Sesiones presenciales: 2 horas.
 - b. Sesiones en línea: 2 horas (**SÓLO SI EL EDUCADOR DECIDE QUE EL GRUPO PUEDE TRABAJAR EN LÍNEA**)

Dependiendo de las necesidades específicas de cada grupo, los seis módulos pueden impartirse consecutivamente como parte de un único evento de formación de 5-6 días o cada módulo puede impartirse como sesiones de formación separadas en días diferentes. Corresponde a los organizadores y a los educadores a evaluar qué formato se adapta mejor a las necesidades de su grupo destinatario.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cada módulo sigue la misma guía metodológica que consta de 6 secciones:

- Objetivos
- Competencias
- Contenidos de la formación
- Duración de la sesión
- Material de formación necesario para la sesión: presentaciones en PowerPoint, folletos, aplicación móvil de formación, enfoque práctico con escenarios y simulaciones.
- Evaluación del aprendizaje

El primer módulo incluye una sesión introductoria que abarca la presentación del Programa ERASMUS+, una visión general del proyecto, los objetivos y el calendario de todo el curso de formación, las presentaciones de los participantes, las expectativas y las normas básicas.

2. La metodología será activa y participativa, se desarrollará en diferentes sesiones, e incluirá las siguientes herramientas y materiales de formación:
 - a. Presentaciones en PowerPoint
 - b. Hojas informativas
 - c. Aplicación móvil de formación
 - d. Los mentores o entrenadores apoyarán a los alumnos durante el curso
 - e. Enfoque práctico con escenarios y simulaciones
3. Más concretamente, la herramienta de formación sobre Dinero Digital se desarrollará con los próximos propósitos:
 - a. Asignación de los distintos materiales y recursos de formación con acceso a los alumnos.
 - b. Escenarios para practicar en un espacio simulado seguro



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

PARTICIPANTES, PERFILES Y NÚMERO DE ASISTENTES

Los alumnos tendrán los siguientes perfiles:

- Personas mayores de 60 años que viven de forma autónoma o en centros asistenciales.
- Sesiones de trabajo organizadas para la revisión intermedia de los materiales con 5 personas mayores por país.
- En cada piloto, se espera llegar a 15 mayores y 5 Educadores/ personas de apoyo.
- Aconsejamos crear diferentes grupos de hasta 8 personas mayores. Los grupos se pueden crear según su nivel de TIC.
- El requisito de entrada es tener acceso a un lugar con conexión a Internet y a un teléfono inteligente. Para poder utilizar la “Herramienta de formación Mobile Money”, los usuarios deberán poseer competencias digitales básicas (navegación, seguridad, privacidad). En este curso se ofrece un módulo específico para la adquisición de dichas competencias.

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

El **objetivo general** de la formación es mejorar las competencias de las personas mayores y sus comunidades para potenciar el envejecimiento activo y la autonomía mediante el uso de “Mobile Money” y herramientas en línea para gestionar sus finanzas.

Los **objetivos específicos** son:

- Garantizar que las personas mayores tengan competencias digitales básicas y conocimientos financieros para comprender claramente las soluciones y los conceptos del Dinero Digital;
- Familiarizar a las personas mayores con las interfaces de usuario de las aplicaciones de más comunes, guiándoles a través de la navegación y las principales funcionalidades;
- Educar a las personas mayores sobre medidas de seguridad para proteger sus cuentas;
- Presentación de herramientas para presupuestar y hacer un seguimiento de los gastos;
- Animar a las personas mayores a compartir sus conocimientos, fomentando un sentimiento de compromiso comunitario y apoyo en el uso de las herramientas de Dinero Digital;
- Destacar el papel del Dinero Digital en el fomento de la inclusión social, permitiendo a las personas mayores permanecer conectados con amigos y familiares y participar en la economía digital.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Facilitar oportunidades para que las personas mayores participen en el aprendizaje entre iguales, compartiendo experiencias y consejos para un uso eficaz de las herramientas de Dinero Digital dentro del grupo.

CONSEJOS GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS CURSOS

La formación desarrollada debe ser utilizada de forma flexible por los educadores, quienes deben considerarla como un conjunto coherente de herramientas y recursos. Dichos elementos deben adaptarse a los perfiles y expectativas de los participantes. (por ejemplo, el educador puede decidir si se salta parte de la formación en línea).

La metodología de formación debe adaptarse al contexto nacional y al grupo. De ahí que la flexibilidad sea uno de los aspectos más críticos y deba ser tenida en cuenta por los educadores. El objetivo de las diapositivas no es que sean totalmente auto explicativas, pero las explicaciones de los educadores y la conducción de las sesiones de formación son esenciales.

Los educadores deben averiguar desde el principio del curso las necesidades, preferencias y conocimientos de los participantes, para poder adaptar el contenido y la duración de cada tema.

Aparte de lo previsto en el manual de formación, el educador también debe tener a mano algunas actividades/escenarios alternativos, para que todos puedan participar si creen que una determinada actividad es demasiado difícil o fácil.

COMPETENCIAS QUE SE DEBEN ADQUIRIR Y MEJORAR

Competencias digitales básicas

Conocimientos necesarios para utilizar soluciones de Dinero Digital con seguridad y confianza:

- Disposición para utilizar dispositivos TIC y mantenerlos actualizados
- Gestionar una cuenta de correo electrónico: enviar, recibir, responder, organizar los mensajes, adjuntar archivos y gestionar los contactos.
- Navegación en línea
- Configuración de los parámetros de privacidad.

Además, es importante estar familiarizado con los smartphones:

- Comprender la terminología básica
- Navegación por interfaces de los móviles
- Uso de la pantalla táctil y los botones



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Poder descargar y actualizar aplicaciones móviles.
- Disposición a explorar las distintas funciones de la aplicación móvil.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Conocimientos sobre seguridad online

- Reconocer y evitar posibles estafas e intentos de phishing
- Proteja sus dispositivos TIC y sus cuentas de Dinero Digital
- Comprender la importancia de proteger la información personal.
- Responder adecuado en caso de un incidente de seguridad

Conocimientos financieros

- Comprender los conceptos financieros básicos relacionados con las transacciones móviles (es decir, saldo de cuenta, historial de transacciones, límites de transacciones, comisiones por transacción, transferencias, pago de facturas).
- Supervisar el saldo de las cuentas y el historial de transacciones
- Presupuestar y gestionar las finanzas a través de aplicaciones móviles.

Habilidades de navegación online

- Utilizar aplicaciones de dinero digital para enviar y recibir fondos
- Navegar por diversas funciones, como el pago de facturas, las recargas, etc.
- Comprender los mensajes de confirmación de transacciones y los recibos.

Capacidad para resolver problemas

- Capacidad para solucionar problemas comunes de forma independiente.
- Pedir ayuda cuando surgen problemas más complejos (por ejemplo, ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente y notificar los problemas)

Competencias transversales

- Ser más autónomo en la gestión de las finanzas personales
- Tener confianza en sus propias capacidades para gestionar las finanzas a través de las TIC.
- Confianza en las nuevas tecnologías y en el entorno de la financiación móvil
- Sentirse seguro en el ambiente financiero en línea



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Adquirir habilidades sociales para relacionarse con su grupo de apoyo, otros mayores y proveedores.

CONTENIDO DE FORMACIÓN Y LISTADO DE MÓDULOS

MÓDULO 1. Competencias digitales básicas

1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
2. Terminología básica de los smartphones
3. Ajustes básicos
4. Navegación por interfaces y menús
5. Navegación y búsqueda en línea
6. Gestionar una cuenta de correo electrónico
7. Buscar y descargar una aplicación
8. Mantener actualizados los dispositivos TIC
9. Test: Comprueba tus conocimientos

MÓDULO 2. Seguridad y prevención

1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
2. Seguridad en línea, datos personales, datos sensibles, privacidad y seguridad
3. Reconocer el spam y el phishing y qué hacer al respecto
4. Conozca sus derechos en línea, el ejemplo del GDPR
5. Protegerse en Internet
6. Test: Comprueba tus conocimientos

MÓDULO 3. Gestionar una cuenta bancaria en línea

1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
2. Tipos de cuentas bancarias
3. Ventajas y retos de la banca electrónica
4. Cómo instalar una aplicación de banca móvil
5. Obtención de los códigos de identificación y acceso
6. Transferencias en línea



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

7. Control del saldo de la cuenta
8. Ver mensajes y alertas
9. Consejos y ejercicios
10. Glosario de conceptos bancarios

MÓDULO 4. Soluciones en línea para recibir y enviar dinero

1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
2. Introducción a la transferencia digital de dinero
3. Comprender los formularios y los datos necesarios
4. Aplicaciones para enviar y recibir dinero
5. Identificar y evitar las estafas más comunes
6. Acceder y conocer su historial de transacciones
7. Test: Comprueba tus conocimientos

MÓDULO 5. Utilizar una tarjeta de crédito para comprar bienes y servicios en línea

1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
2. Estructura y navegación de sitios web de tiendas electrónicas
3. Cuentas de compras en línea: crear, gestionar y pagar con tarjeta de crédito
4. Otros métodos habituales de pago en línea
5. Prevención de riesgos para una compra en línea segura
6. Ideas de marketing y productos de promoción comercial
7. Envío de mercancías y seguimiento de pedidos
8. Cómo comunicarse con el servicio de atención al cliente
9. Test: Comprueba tus conocimientos

MÓDULO 6. Procesamiento de pagos en línea de impuestos y facturas

1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
2. Familiarizarse con los portales de pago de impuestos
3. Familiarizarse con los portales de servicios públicos
4. Navegar por portales fiscales y de servicios públicos
5. Transacciones seguras en línea
6. Test: Comprueba tus conocimientos



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

METODOLOGÍA DE FORMACIÓN

Para alcanzar los objetivos mencionados, se propone desarrollar una metodología de formación basada en las siguientes premisas:

- Los contenidos y materiales de formación se adaptarán y modularán en función de las capacidades de aprendizaje y las necesidades específicas de los asistentes.
- La formación se basará en el aprendizaje a través de la práctica y la experiencia; por lo tanto, la metodología de formación será bastante activa y práctica.
- Las sesiones de formación tendrán lugar tanto en el aula como en línea, por lo que se elaborarán materiales y herramientas de formación que puedan utilizarse en ambos entornos de formación.
- La participación de los alumnos será imprescindible durante los cursos de formación; por ello, los Educadores promoverán actividades en las que los alumnos puedan interactuar e intercambiar experiencias y conocimientos entre ellos y con diferentes actores.
- Se desarrollará una herramienta de formación del proyecto Mobile Money para facilitar el aprendizaje, compartir conocimientos y experiencias de los alumnos y apoyar los cursos de formación a través de diferentes escenarios que permitan a las personas mayores experimentar las soluciones de dinero digital en un entorno seguro para fomentar su confianza.

Esta guía está diseñada para ayudar a educadores a enseñar competencias digitales básicas a las personas mayores, permitiéndoles utilizar con confianza y seguridad las aplicaciones de dinero digital. El contenido está estructurado para ser claro, práctico y accesible a las necesidades específicas y el ritmo de aprendizaje de los adultos mayores.

MÓDULO 1: COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS

OBJETIVOS:

- Conocer los distintos tipos de equipos digitales
- Poder elegir el tipo de aparato más adecuado para sus necesidades
- Saber utilizar un smartphone, una tableta e internet, incluido el correo electrónico y la descarga de una aplicación;
- Garantizar un uso fácil y razonable de Internet y de las herramientas TIC durante la navegación en línea.



COMPETENCIAS:

Después de completar este módulo, usted podrá:

- Adquirir los conocimientos necesarios para utilizar las soluciones de dinero digital con seguridad y confianza:

- ✓ Utilizar dispositivos TIC y mantenerlos actualizados
 - ✓ Gestionar una cuenta de correo electrónico: enviar, recibir, responder, organizar correos, adjuntar archivos y gestionar contactos.
 - ✓ Navegar por Internet
 - ✓ Configurar los parámetros de privacidad
- Familiarizarse con los smartphones:
 - ✓ Comprender la terminología básica
 - ✓ Navegación por interfaces y menús móviles
 - ✓ Uso de la pantalla táctil y los botones
 - ✓ Poder descargar y actualizar aplicaciones móviles
 - ✓ Explorar las diferentes funciones de la aplicación móvil



CONTENIDO DE LA FORMACIÓN:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología
- Terminología básica de los smartphones
- Ajustes básicos
- Navegación por interfaces y menús móviles, mediante pantalla táctil y botones
- Navegación y búsqueda en línea
- Gestionar una cuenta de correo electrónico
- Buscar y descargar aplicaciones
- Mantener actualizados los dispositivos TIC
- Cuestionario: Comprueba tus conocimientos

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- Habilidades sociales
- Confianza y seguridad
- Educación financiera
- Alfabetización digital

METODOLOGÍA:

- **Activo y participativo**
- **Formación presencial:** Diálogo/ Juegos de rol/ Trabajo en equipo
- **Formación en línea:** Vídeos seleccionados o de producción propia/ Aplicación práctica de los consejos acordados en el aula/ Algún trabajo colaborativo/ Simulación

MATERIALES DE FORMACIÓN:

Sesiones presenciales:

- Lista de asistencia
- Presentación en PowerPoint y material necesario
- Papelería: útiles de escritura, productos de papel, material de organización, artículos de oficina, material artístico



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Formación en línea:

- Material en línea (PPT, hoja de ejercicios con instrucciones paso a paso)
- Cuestionario insertado en el PPT.

HERRAMIENTAS

Teléfonos y tabletas adaptados a las personas mayores: Dispositivos diseñados específicamente para personas mayores con iconos más grandes, interfaces simplificadas y comandos de voz.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

PLAN DE FORMACIÓN

ACCIÓN 1. Apertura

Una vez que los asistentes hayan llegado al aula, el educador se presentará y dará la bienvenida a los participantes. A continuación, presentará el Programa Erasmus+ y ofrecerá una visión general del proyecto, los objetivos y la estructura de toda la actividad de formación, así como el orden del día de la sesión. A continuación, el educador pedirá a los participantes que se presenten, de uno en uno, y que digan qué esperan de esta formación. Una vez que todos los participantes hayan mencionado sus expectativas, el educador revisará la lista y explicará cuáles de ellas se cumplirán probablemente durante esta sesión y cuáles no, pero podrían cumplirse de otra manera en el futuro. El educador mantendrá la lista de expectativas expuesta durante toda la sesión. Distribuya los formularios de consentimiento y pida a los participantes que los rellenen y firmen.

El educador explicará a los participantes que es útil acordar juntos las reglas básicas para que la sesión sea eficaz. Preguntará a los participantes qué reglas ayudarían a que la formación se desarrollara sin problemas, a maximizar el aprendizaje, a fomentar la participación y a que todos se sintieran bienvenidos y respetados. Anotará las respuestas de los participantes en la hoja "Reglas básicas" del rotafolio, por ejemplo

- ver y tratarse como iguales en la sala de formación,
- pregunte en cualquier momento,
- proporcionar comentarios constructivos y no críticos,
- dar a cada participante la oportunidad de contribuir.

El educador colocará las normas básicas en una pared donde todos puedan verlas y las mantendrá actualizadas durante toda la sesión, adaptándolas si es necesario.

Herramientas/material de formación:

- PPT1.1 Programa Erasmus
- PPT1.2 Visión general del proyecto
- PPT1.3 Visión general de la formación



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ACCIÓN 2. Encuesta sobre conocimientos previos - Evaluación de conocimientos T0

Se entregará un cuestionario a los participantes para evaluar su nivel de conocimientos. El mismo cuestionario se entregará al final de la formación para evaluar los progresos.

Herramientas: Encuesta sobre el nivel de conocimientos

ACCIÓN 3. Desarrollar cada tema

El educador explicará cada tema de la sesión, utilizando distintos materiales de formación, pero también recurriendo a ejercicios prácticos y pruebas con ordenadores y smartphones:

Terminología básica

En esta sección, los beneficiarios aprenderán los fundamentos de los equipos digitales. Para trabajar en un entorno digital se necesita un dispositivo digital. Cada dispositivo tiene sus pros y sus contras. Por lo tanto, la sesión se centrará en qué dispositivo es útil para cada actividad específica y su funcionalidad.

Los dispositivos digitales son aparatos electrónicos que procesan, almacenan y transmiten información en formato digital. Estos dispositivos son herramientas esenciales en el mundo actual, que permiten a las personas realizar diversas tareas como la comunicación, el acceso a la información y las transacciones financieras.

Tipos de dispositivos: Los tipos más comunes de equipos digitales incluyen smartphones, tabletas, portátiles y ordenadores de sobremesa. Cada dispositivo sirve para fines distintos, pero todos comparten la capacidad de conectarse a Internet, ejecutar aplicaciones y procesar datos. Cada dispositivo tiene sus pros y sus contras.

ORDENADOR PERSONAL

Descripción: Un ordenador personal (PC), de sobremesa o portátil, es un dispositivo electrónico que se utiliza para diversos fines, como navegar por Internet, escribir documentos, jugar a videojuegos, etc.

Útil para: Búsqueda avanzada en Internet, redacción de textos largos, redacción de correos electrónicos, compra de productos en línea, banca electrónica.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TELÉFONO INTELIGENTE / SMARTPHONE

Descripción: Un smartphone es un teléfono móvil que puede hacer mucho más que llamar por teléfono. Por ejemplo, puede conectarse a Internet y hacer fotos o vídeos. También puede considerarse un pequeño ordenador. La pantalla de un smartphone es táctil.

Útil para: Escribir mensajes cortos, hacer una pequeña búsqueda en Internet, usar redes sociales como WhatsApp, Instagram, consultar el correo electrónico, banca electrónica, comprar en línea.

No es útil para: Escribir textos largos o hacer búsquedas extensas en Internet.

TABLET

Descripción: Una tablet es más pequeña que un ordenador o un portátil, pero más grande que un smartphone. Tiene pantalla táctil, pero, a diferencia de un portátil, no tiene teclado.

Útil para: Realizar actividades de búsqueda ligeras, descargar y leer libros, jugar, ver vídeos, consultar el correo electrónico, banca electrónica, comprar en línea.

No es útil para: Escribir correos electrónicos largos u otros textos, actividades de búsqueda extensas.

Memoria y almacenamiento: ¿cuál es la diferencia?

Imagina que tu ordenador es como un escritorio que utilizas para trabajar.

La memoria (RAM) es como la parte superior de tu escritorio, donde colocas temporalmente los papeles y las herramientas con las que trabajas. Cuando la limpias, los elementos desaparecen. La memoria es temporal y funciona rápido, pero no guarda las cosas para siempre.

El almacenamiento (disco duro o SSD) es como un archivador cerca de tu escritorio. Aquí es donde guarda sus papeles, fotos y documentos importantes cuando no los está utilizando. El archivador mantiene todo a salvo hasta que vuelves a necesitarlo.

Así pues, la memoria es para las tareas del "ahora mismo", y el almacenamiento es para la conservación a "largo plazo". Ambas son importantes, pero realizan tareas diferentes.

Huellas dactilares y reconocimiento facial: ¿cuál es la diferencia?

Reconocimiento de huellas dactilares

Imagina que tu huella dactilar es como un sello único que sólo tienes tú.

Se coloca el dedo en un sensor especial y el dispositivo comprueba el patrón de líneas y crestas de la yema del dedo.

Es como si el aparato dijera: "Ah, sí, este es tu sello único. Puedes entrar".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Reconocimiento facial

Esto funciona como si el dispositivo "mirara" tu cara, como si un amigo te reconociera cuando te ve. Utiliza la cámara para escanear la forma de su cara, incluidos rasgos como la nariz, los ojos y la mandíbula.

El aparato dice entonces: "¡Sí, esta es tu cara! Bienvenido".

¿Qué son los ajustes?

● Piensa en el botón de ajustes como si fuera el panel de control de tu aparato, igual que los diales de la lavadora o el mando a distancia del televisor. Es donde puedes ajustar el funcionamiento a tus necesidades.

- **Cómo reconocer el botón de ajustes:** Busque un símbolo parecido a un **engranaje** (·).
- **¿Qué se puede ajustar en la configuración?**
- **Brillo:** Ajusta el brillo de la pantalla
- **El volumen:** Sube o baja el sonido
- **Wifi:** Conéctate a Internet
- **Idioma:** Cambia el idioma si prefieres leer las cosas en otro idioma.



Uso de la pantalla táctil y los botones

La pantalla táctil y los botones son las principales formas de interactuar con una tableta o un smartphone. Saber cómo utilizarlos es clave para manejar con eficacia estos dispositivos.

[Imagen de pch.vector en Freepik](#)

¿Qué es una pantalla táctil?

Una pantalla táctil es la parte de la pantalla del dispositivo que responde al tacto.

En lugar de utilizar un ratón o un teclado, basta con usar los dedos para controlar el dispositivo.

Acciones básicas de la pantalla táctil:

- **Toque:** presiona suavemente con el dedo sobre la pantalla para seleccionar algo, como una aplicación o un botón. Es como hacer clic con el ratón en un ordenador.

- **Deslizar:** Desliza el dedo por la pantalla para desplazarte por una página, pasar de una pantalla a otra o navegar por las fotos. Es como pasar las páginas de un libro.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Pellizcar para ampliar:** coloca dos dedos sobre la pantalla y sepáralos para ampliar o júntalos para reducir. Esto resulta útil para ampliar o reducir texto o imágenes.

- **Mantener (pulsación larga):** Mantén pulsado un elemento durante un par de segundos. Suelen aparecer más opciones, como cuando quieres eliminar o mover una aplicación.

Uso de botones físicos:

- **Botón de encendido:** Sirve para encender o apagar el dispositivo. Mantén pulsado el botón para encenderlo. Para apagarlo, mantén pulsado hasta que veas una opción en la pantalla y, a continuación, toca "Apagar".

- **Botones de volumen:** Estos botones ajustan el sonido. Pulsa el botón superior para subir el volumen y el inferior para bajarlo.

- **Botón de inicio (si está disponible):** En algunos dispositivos, hay un botón que te devuelve a la pantalla principal (pantalla de inicio) desde cualquier aplicación o página. Si no hay botón físico, normalmente puedes deslizar el dedo hacia arriba desde la parte inferior de la pantalla para ir a la pantalla de inicio.

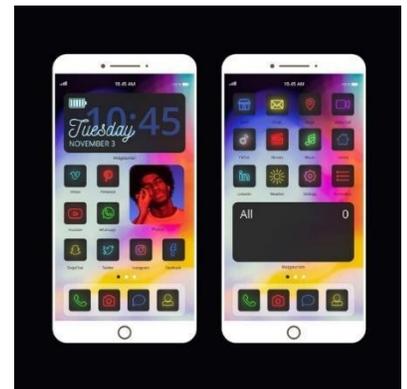
- **Botón Atrás:** Muchos dispositivos tienen un botón de retroceso, ya sea como botón físico o en la pantalla, que te lleva a la pantalla anterior o cierra la aplicación actual.

-**Cámara:** Abre la cámara para hacer fotos o vídeos.

-**Galería/Fotos:** Te permite ver las fotos guardadas.

Navegación por interfaces y menús móviles

La navegación por interfaces móviles se refiere a la forma de moverse e interactuar con las distintas pantallas, aplicaciones y ajustes de una tablet o un smartphone. Comprenderlo es crucial para utilizar el dispositivo con eficacia.



¿Qué es una interfaz móvil?

Una interfaz móvil es la parte visual de tu dispositivo que ves y tocas.

Incluye todo, desde la pantalla de inicio (donde están tus aplicaciones) hasta el menú y ajustes que controlan el funcionamiento del dispositivo.

[Imagen de Freepik](#)

Elementos básicos de las interfaces móviles:

Pantalla de inicio: Es la pantalla principal que ves al desbloquear el dispositivo.

Contiene iconos de aplicaciones (imágenes pequeñas) que se tocan para abrir distintos programas, como el teléfono, los mensajes o las aplicaciones de Mobile Money.

Iconos de aplicaciones: Son las pequeñas imágenes que ves en la pantalla de inicio.

Cada icono representa una aplicación diferente. Por ejemplo, el icono del teléfono abre la aplicación de llamadas, y el icono de mensajes abre la aplicación de mensajes de texto.

<https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone>

Busca y descarga aplicaciones:

Android – Google Play Store:

<https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/downloadapps>

iOS - Apple's App Store

Barra de estado: La barra de la parte superior de la pantalla muestra información importante como la duración de la batería, la conexión Wifi y la hora.

Navegar por los menús:

Botón de Inicio: Símbolo:  o un cuadrado/línea en la parte inferior de la pantalla.

Para qué sirve: Te devuelve a la pantalla principal.

Botón Atrás: Símbolo:  o una flecha apuntando hacia la izquierda.

Para qué sirve: Vuelve a la pantalla anterior.

Wifi: Símbolo:  o líneas curvas.

Qué significa: Muestra si estás conectado a Internet.

Batería: Símbolo: 

Qué significa: Muestra cuánta carga queda. Un rayo () indica que se está cargando.

Cámara: Símbolo:  o un icono de cámara.

Para qué sirve: Abre la cámara para hacer fotos o vídeos.

Galería/Fotos: Símbolo:  o una flor/icono de colores.

Para qué sirve: Te permite ver las fotos guardadas.

Internet/navegador: Símbolo:  o un compás/círculo azul.

Para qué sirve: Abre un navegador web para acceder a Internet.

Correo electrónico: Símbolo: 

Para qué sirve: Abre tu correo electrónico para leer o enviar mensajes.

Volumen/Sonido: Símbolo: , , o 

Qué significa: Ajustar o silenciar los niveles de sonido.



Gestos



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Deslizar hacia arriba:** Ir a la pantalla de inicio.
- **Deslizar hacia abajo:** Ver notificaciones o ajustes rápidos.
- **Pellizcar para acercar:** utiliza dos dedos para acercar o alejar imágenes o texto.

[Imagen de Freepik](#)

Gestión básica de archivos

La **gestión de archivos** se refiere al proceso de organizar, almacenar y acceder a diferentes tipos de archivos en tu tableta o smartphone, como fotos, documentos y aplicaciones.

¿Qué es un archivo?

Un **archivo** es cualquier elemento que guardas en tu dispositivo, como una foto, un vídeo, un documento o una aplicación descargada. Al igual que en un archivador, estos archivos se almacenan en diferentes carpetas del dispositivo para mantenerlos organizados.

Tareas básicas de gestión de archivos

- Encontrar archivos:

Las fotos y los vídeos suelen almacenarse en la app Galería o Fotos. Para buscar una foto, abre la app y verás todas tus imágenes.

- Abrir archivos:

Pulse sobre el archivo que desea abrir. Por ejemplo, para ver una foto, pulse sobre ella en la aplicación Galería. Para leer un documento, búscalo en la aplicación Administrador de archivos y toca para abrirlo.

- Mover archivos:

Para organizar tus archivos, puedes moverlos a diferentes carpetas. Por ejemplo, en la app Administrador de archivos, puedes mantener pulsado un archivo hasta que aparezcan las opciones, seleccionar "Mover" y elegir dónde quieres colocarlo.

- Eliminación de archivos:

Si ya no necesitas un archivo, puedes eliminarlo para liberar espacio. En la mayoría de las aplicaciones, esto se hace manteniendo pulsado el archivo y, a continuación, tocando el icono de la papelera o la opción "Eliminar".

- Renombrar archivos:

Para que te resulte más fácil encontrar archivos concretos, puedes cambiarles el nombre. En el Gestor de Archivos, mantén pulsado el archivo, selecciona "Renombrar" y escribe un nombre nuevo.



Conectarse a Internet, utilizando un navegador y Wifi



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Conectarse a Internet permite a tu tableta o smartphone acceder a servicios en línea, navegar por sitios web y utilizar aplicaciones que requieren conectividad a Internet.

[imagen Por Freepik](#)

¿Qué es wifi?

Wifi es una tecnología inalámbrica que permite a tu dispositivo conectarse a Internet sin necesidad de cables. El Wifi suele estar disponible en casa, en cafeterías, bibliotecas u otros lugares públicos. Tu dispositivo se conecta a Wifi a través de un router inalámbrico, que es un dispositivo que emite la señal de Internet.

Cómo conectarse a una red wifi:

1. **Abre los Ajustes:** En tu dispositivo, busca y toca la aplicación "Ajustes". El icono suele parecerse a un engranaje.
2. **Busca la configuración wifi:** En el menú Ajustes, busca una opción llamada "wifi" y tócala. Aparecerá una lista de las redes wifi disponibles.
3. **Seleccione Su red:** Pulse el nombre de tu red wifi. Si estás en casa, suele ser el nombre de tu red doméstica, configurada por tu proveedor de internet.
4. **Introduzca la contraseña:** Si tu red wifi es segura, aparecerá un cuadro pidiéndole una contraseña. Escribe la contraseña wifi y toca "Conectar". Tu dispositivo recordará esta red, por lo que no tendrás que introducir la contraseña cada vez.

Marcadores: Si encuentras un sitio web al que quieres volver fácilmente, puedes "marcarlo". Busca una estrella o una opción de menú que diga "Añadir a favoritos" o "Guardar". Así guardas el sitio en tu navegador para acceder a él más tarde.

Navegación y búsqueda en línea

¿Qué es un navegador?

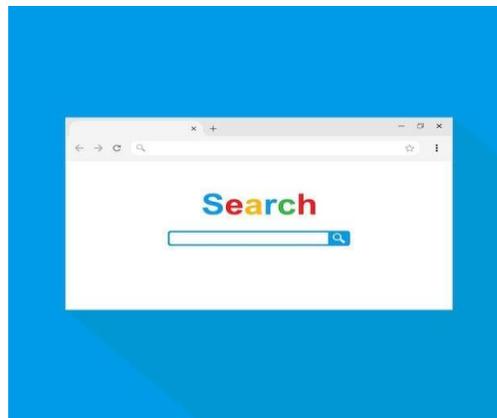
Un navegador es una aplicación que te permite buscar y ver información en Internet, como Google Chrome, Safari o Firefox. Es como una puerta de entrada a la red, donde puedes encontrar sitios web, leer artículos y ver vídeos.

Utilizar un navegador:

1. Buscar en la Web: Puedes buscar información en la World Wide Web, utilizando cualquiera de los dispositivos mencionados anteriormente, como un smartphone, una tableta o un PC. Una vez que hayas decidido qué dispositivo quieres utilizar, debes seguir una serie de pasos a la hora de buscar.

2. Abra la aplicación del navegador: Busque la aplicación del navegador en la pantalla de inicio y pulse para abrirla. Los navegadores web más populares son: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari y Opera.

En la parte superior del navegador hay una barra en la que puedes escribir. Es la barra de direcciones o de búsqueda. Tócala y escribe lo que quieres buscar, como "el tiempo hoy", luego pulsa "Enter" o toca el icono de la lupa. Algunos de los motores de búsqueda más populares son: **Google.com:** puedes diferenciar tu búsqueda entre información, fotos o utilizarlo para navegar; **Bing.com:** la estructura y funcionalidad suele ser como la de Google, pero los resultados de búsqueda pueden ser diferentes; **Yahoo.com:** muy similar a Bing.



[Imagen de Freepik](#)

3. Navegar por páginas web: Toda la información de la Web está disponible en sitios web. Por lo tanto, el siguiente paso es conectarse al sitio web adecuado que contenga la información que está buscando. Para conectarse a un sitio web, es necesario conocer su nombre de dominio, por ejemplo, elderlymobilemoney.eu o utilizar un motor de búsqueda para encontrarlo. Y las siguientes preguntas son: "¿Qué sitio(s) web debo visitar para encontrar la información que quiero?" y "¿Cómo puedo encontrar el nombre de dominio de este / estos sitios web?" Una vez realizada la búsqueda, verás una lista de sitios web.

Pasos:

- a. El usuario se conecta a través del navegador al motor de búsqueda
- b. Introducir palabras clave
- c. El motor de búsqueda devuelve una lista de sitios web relacionados con las palabras clave
- d. El usuario decide visitar uno o varios sitios web



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Utilice el botón "Atrás" para volver a la página anterior y el botón "Inicio" para volver a la página inicial.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Navegadores web

Para buscar información en la Web, tienes que abrir un navegador (*paso 1*). Normalmente, tu dispositivo ya dispone de un navegador web.

Algunos de los navegadores más populares son

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Safari de Apple
- Ópera



[Imágenes de Freepik](#)

Encontrar los sitios web adecuados

Toda la información de la red está disponible en sitios web. Por tanto, el siguiente paso es conectarse al sitio web adecuado que contenga la información que busca.

Para conectarse a un sitio web, es necesario conocer su nombre de dominio, por ejemplo

elderlymobilemoney.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The screenshot shows a web browser window with the URL elderlymobilemoney.eu/es/. The page features the 'MOBILE MONEY' logo at the top left, a navigation menu with 'Inicio', 'el proyecto', 'Resultados', 'Socios', and 'Noticias', and a main heading: 'Aprenda a utilizar dinero con su móvil'. Below the heading is the text: 'Las personas mayores también pueden utilizar soluciones de dinero digital.' and a blue button that says '¡EMPECEMOS!'. To the right is an illustration of a man holding a large credit card and a woman holding a smartphone, with floating coins and stacks of money around them.

Nombres de dominio

Para empezar, de alguna manera hemos sido informados sobre un nombre de dominio por:

- leyéndolo en alguna parte,
- que alguien se lo diga,
- encontrarlo en otro sitio web con contenido relacionado, o
- utilizando un motor de búsqueda para encontrar el nombre de dominio del sitio web.

Consejos:

- Si ya conoce el nombre del dominio, puede teclearlo directamente en su navegador y conectarse al sitio web;
- Si no, utilice un **motor de búsqueda** para encontrarlo.

Motor de búsqueda



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Un motor de búsqueda es un servicio para encontrar sitios web. Recopila los sitios web disponibles en la Red y los asocia a diversas etiquetas, que son palabras clave relacionadas con la categoría principal de información del sitio web.

Pasos:

1. Introduzca la URL del motor de búsqueda
2. Introduce las palabras clave
3. El motor de búsqueda devuelve una lista de sitios web relacionados con las palabras clave
4. El usuario decide visitar uno o varios sitios web

[Imagen de Freepik](#)

Utilización y actualización de las herramientas TIC

Las herramientas TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) de una tableta o un smartphone incluyen las aplicaciones, el software y las funciones que le permiten comunicarse, acceder a la información y gestionar tareas. Mantener estas herramientas actualizadas garantiza que el dispositivo funcione sin problemas, sea seguro y tenga las funciones más recientes.

¿Qué son las herramientas TIC?

Las herramientas TIC son las aplicaciones (apps) y funciones de su dispositivo que le ayudan a comunicarse, recopilar información y gestionar tareas. Por ejemplo, aplicaciones de mensajería como WhatsApp, aplicaciones de correo electrónico, aplicaciones de videollamadas como Skype, navegadores web y herramientas de productividad como calendarios o notas.



Utilización de herramientas TIC:

1. Abrir una aplicación: Para utilizar una herramienta TIC, busca su icono en la pantalla de inicio y tócalo. Por ejemplo, para enviar un correo electrónico, pulse el icono de la aplicación de correo electrónico.

2. Navegación por la aplicación: Una vez dentro de la aplicación, puedes utilizar sus funciones tocando diferentes botones o menús. Por ejemplo, en una aplicación de mensajería, pulsa el botón "Nuevo mensaje" para iniciar una conversación.

3. Cambio entre aplicaciones: puedes cambiar entre distintas herramientas TIC pulsando el botón "Inicio" para volver a la pantalla de inicio y abriendo a continuación otra aplicación. Algunos dispositivos también permiten ver todas las aplicaciones abiertas deslizando el dedo hacia arriba desde la parte inferior de la pantalla o pulsando un botón especial.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Actualización de las herramientas TIC:

Mantener las aplicaciones y el software actualizados es importante para la seguridad y el rendimiento. Las actualizaciones suelen corregir errores, añadir nuevas funciones y proteger el dispositivo frente a riesgos de seguridad.

Comprueba si hay actualizaciones:

- ◆ Abre la "App Store" (para iPhone/iPad) o "Google Play Store" (para dispositivos Android).
- ◆ Pulse sobre el icono o menú de su perfil, que suele encontrarse en la esquina superior derecha.
- ◆ Busca una opción que diga "Actualizaciones" o "Administrar aplicaciones y dispositivo".

Actualizar aplicaciones:

- ◆ En la sección Actualizaciones, verás una lista de las aplicaciones que tienen actualizaciones disponibles.
- ◆ Puedes elegir actualizar aplicaciones individuales pulsando "Actualizar" junto a cada aplicación, o actualizar todas las aplicaciones a la vez pulsando "Actualizar todo".

Actualizaciones del sistema:

- ◆ Las actualizaciones del sistema son actualizaciones de todo el sistema operativo del dispositivo, no sólo de aplicaciones individuales. Estas actualizaciones son importantes para mantener tu dispositivo seguro y funcionando bien.
- ◆ Para comprobar si hay actualizaciones del sistema, ve a "Ajustes", desplázate hasta "Sistema" o "Actualización de software" y toca para comprobar si hay una actualización disponible. Sigue las instrucciones en pantalla para descargar e instalar la actualización.

Consejos sobre cómo proteger tus datos y dispositivos

Con periodicidad, se lanzan actualizaciones de las aplicaciones, los navegadores y sistemas operativos para arreglar las vulnerabilidades de seguridad detectadas. Además, añaden nuevas funciones y eliminan funciones obsoletas.

1. Utiliza siempre la última versión del sistema operativo, instala programas de antivirus y firewall y revisa periódicamente si hay actualizaciones disponibles.
2. Evita descargar programas gratuitos de páginas webs dudosas. Descarga solo programas de empresas conocidas y de buena reputación.



[Imagen de storyset en Freepik](#)

Búsqueda de información en línea

Buscar información en línea implica utilizar internet para encontrar respuestas, explorar temas y acceder a servicios como noticias, el tiempo o recursos sanitarios. Tu tableta o smartphone hacen que este proceso sea fácil y accesible.

¿Qué es la búsqueda en línea?

La búsqueda en línea es el proceso de utilizar un motor de búsqueda, como Google o Bing, para encontrar información en Internet. Un motor de búsqueda es un sitio web especial que te ayuda a localizar otros sitios web, artículos, vídeos y mucho más en función de las palabras que escribas.

Cómo buscar información en Internet:

1. **Abre un navegador web:** Para empezar, busca y pulsa la aplicación del navegador web en tu dispositivo, como Google Chrome, Safari o Firefox. El navegador es tu puerta de entrada a Internet.
2. **Acceda a la barra de búsqueda:** En la parte superior del navegador, verás una barra de búsqueda o barra de direcciones. Aquí es donde escribes las palabras o preguntas que quieres buscar.
3. **Escriba su consulta de búsqueda:** Pulsa en la barra de búsqueda para que aparezca el teclado. Escribe lo que buscas, como "el tiempo hoy", "recetas fáciles" o "farmacia más cercana". Después de escribir, pulsa la tecla "Intro" o toca el icono de la lupa para iniciar la búsqueda.
4. **Revisa los resultados de la búsqueda:** El navegador te mostrará una lista de sitios web e información relacionada con su búsqueda. Cada resultado suele ser un enlace que puedes tocar para visitar el sitio y leer más.



fictional character
fictional character is the love of my life
fictional character dating app
fictional character marriage
fictional character is sitting in my living room
fictional character is my boyfriend
fictional character has ruined my life
fictional character has made my expectations of partners way too high

[Imagen de Pinterest](#)

5. Visita un sitio web: Pulsa sobre un enlace para ir a un sitio web. Puedes desplazarte por la página, leer la información y explorar otras partes del sitio tocando distintos enlaces o elementos del menú.

6. Uso de la búsqueda por voz (opcional): Algunos dispositivos le permiten buscar utilizando su voz. Pulsa el icono del micrófono en la barra de búsqueda y diga tu pregunta o palabras clave. El motor de búsqueda mostrará entonces resultados basados en lo que has dicho.

Consejos para una búsqueda eficaz:

- ◆ Sea específico: Intenta utilizar palabras claras y específicas para obtener mejores resultados. Por ejemplo, en lugar de buscar "comida", prueba con "recetas fáciles de pollo".
- ◆ Comprueba las fuentes: Asegúrate de que los sitios web que visitas son fiables, especialmente en temas importantes como la salud o las finanzas.
- ◆ Utiliza marcadores: si encuentras un sitio web que te gusta, puedes marcarlo pulsando el icono de la estrella o seleccionando "Añadir a marcadores" para encontrarlo fácilmente más tarde.

Gestionar una cuenta de correo electrónico

Gestionar una cuenta de correo electrónico en tu dispositivo implica comprobar, enviar, organizar y mantener tus correos electrónicos. Es una forma importante de mantenerte en contacto con familiares, amigos y servicios.

Objetivos:

- Saber cómo obtener una cuenta de correo electrónico





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Gestionar una cuenta de correo electrónico: enviar, recibir, responder, organizar correos electrónicos, adjuntar archivos y gestionar contactos.

¿Qué es una cuenta de correo electrónico?

Una cuenta de correo electrónico es un servicio que te permite enviar y recibir mensajes digitales (correos electrónicos) a través de Internet. Accedes a tus correos electrónicos mediante una aplicación en tu dispositivo, como la aplicación Mail, Gmail u otra aplicación de correo electrónico. El intercambio (envío y recepción) de correo electrónico sigue siendo popular para la comunicación **escrita formal** con tus compañeros de profesión. Los correos electrónicos pueden archivarse, electrónicamente o impresos, y proporcionan una prueba de la comunicación. Además, siempre puedes leerlos para recordar detalles.

Podemos decir que la comunicación por correo electrónico podría ser:

- **Informal**, como la forma en que nos comunicamos con personas muy cercanas, como nuestros familiares y amigos;
- **Formal**, que incluye una manera formal de comunicarse con organizaciones y personas que no conocemos o con las que no tenemos una relación profesional;
- **Semi-formal**, que está entre lo informal y lo formal, por ejemplo, podría considerar utilizar este tipo para enviar un correo electrónico a su médico.

Cómo gestionar tu cuenta de correo electrónico:

1. Configuración de la cuenta de correo electrónico:

Si es la primera vez que utilizas el correo electrónico en el dispositivo, tienes que configurar la cuenta. Abre la aplicación de correo electrónico (como Gmail o Mail) y sigue las instrucciones en pantalla para introducir tu dirección de correo electrónico y contraseña. Una vez configurada, tus correos electrónicos llegarán automáticamente a tu dispositivo.

2. Comprobación del correo electrónico:

- Abre la aplicación de correo electrónico tocando su icono en la pantalla de inicio. Cuando se abra la aplicación, verás una lista de tus correos recientes en la bandeja de entrada. Toca cualquier correo para abrirlo y leerlo.

3. Enviar un correo electrónico:

- Para enviar un nuevo correo electrónico, busca un botón con la etiqueta "Redactar", "Nuevo" o un signo más (+). Tócalo y aparecerá un formulario en blanco.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- En el campo "Para", escriba la dirección de correo electrónico del destinatario.
- En el campo "Asunto", escriba una breve descripción de su correo electrónico.
- En el cuerpo principal, escribe tu mensaje. Cuando estés listo, toca "Enviar".

4. Responder a correos electrónicos:

- Cuando abras un correo electrónico, verás las opciones "Responder" o "Responder a todos" en la parte inferior. Pulsa "Responder" para enviar una respuesta a la persona que te ha enviado el correo. Escribe tu mensaje y toca "Enviar".

5. Eliminación de correos electrónicos:

- Para mantener tu bandeja de entrada organizada, es posible que desees eliminar los correos electrónicos que ya no necesitas. En la bandeja de entrada, mantén pulsado el correo que quieras eliminar y, a continuación, toca el icono de la papelera o la opción "Eliminar".

6. Organizar el correo electrónico:

- Para orientarte mejor en tu bandeja de entrada, puedes **organizarla creando subsecciones** y clasificando los correos dentro de ellas. Dependiendo de tu servicio de correo electrónico, esto puede denominarse "etiquetas" o "carpetas".
- Si sólo desea buscar los correos electrónicos que ha etiquetado en una subsección específica, haga clic en el botón Menú de su buzón y, a continuación, elija la sección que desea que aparezca. Para volver a la vista general, pulse de nuevo el botón Menú.

Atención: el uso de este sistema de organización varía en función del servicio de correo electrónico. En caso de duda, consulte primero la guía del usuario del servicio.



Imagen de Freepik



Imagen de storyset en Freepik

Buscar un correo electrónico específico

Para encontrar fácilmente un correo electrónico, también puedes filtrar tu buzón:

- Haga clic en la barra de búsqueda situada en la parte superior de la página de inicio.
- A continuación, aparecerán varios menús desplegables (De, A, Fecha, etc.).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Introduce tus criterios de búsqueda.
- A continuación, se mostrarán directamente los correos electrónicos correspondientes.
- Si no, haz clic en “Buscar” para ver los correos electrónicos.

7. Gestión del correo no deseado:

- Algunos correos electrónicos que recibes pueden ser spam (mensajes no deseados o sospechosos). La mayoría de las aplicaciones de correo electrónico los mueven automáticamente a las carpetas "Spam" o "Basura". Si encuentras spam en tu bandeja de entrada, puedes moverlo a la carpeta de spam seleccionando el correo electrónico y tocando "Mover a spam" o "Marcar como spam".

Consejos para proteger sus datos y dispositivos

Las actualizaciones de software se suministran para aplicar correcciones a vulnerabilidades de seguridad conocidas de aplicaciones, navegadores y sistemas operativos. También despliegan funciones nuevas o mejoradas, eliminan funciones obsoletas y mejoran la estabilidad del software.

1. Utiliza las últimas versiones de un sistema operativo, instala programas antivirus y un firewall y busca actualizaciones con regularidad.
2. Evita descargar software gratuito de sitios web desconocidos o que no sean de confianza. Descarga únicamente software de empresas conocidas y de confianza.

Buscar y descargar aplicaciones

Para descargar una aplicación, utiliza siempre la tienda online accesible desde tu smartphone, para asegurarte de que sólo descargas aplicaciones seguras:

Android – Google Play Store



Iphone – Apple's App Store



Estas tiendas funcionan de la misma manera que un buscador de Internet. Busca directamente una aplicación si conoces su nombre, o un tema que te interese, y explora las distintas opciones que te ofrecen.

A continuación, haz clic en el botón "Instalar" u "Obtener" (según la tienda y la aplicación) para iniciar la descarga. Una vez finalizada la descarga, podrás acceder a ella directamente desde tu smartphone.





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ejercicio práctico

Crea una nueva etiqueta para organizar tus correos electrónicos

Prueba a crear una etiqueta (o equivalente) para clasificar tus correos electrónicos:

1. En el menú de su buzón, busca la sección "Etiquetas" (o similar) y haz clic en "Crear nueva".
2. Personalízalo, ponle un nombre y un color, por ejemplo.
3. Haz clic en "Hecho".
4. A continuación, abra un correo electrónico que desee añadir bajo esta etiqueta.
5. Haz clic en el botón de opciones de correo y en "Cambiar etiqueta".
6. Elige la etiqueta adecuada para este correo electrónico y haz clic en "Aplicar".
7. Mira los resultados en la primera página: ¿Aparece el símbolo de la etiqueta junto al correo?

Prueba un segundo método: arrastra y suelta un segundo correo electrónico en la etiqueta que has creado, visible en la parte izquierda de tu correo electrónico (dependiendo de tu tipo de correo electrónico, puede que sólo esté disponible uno de estos métodos).

Acción 4. Clausura

El Educador resume el contenido de la sesión y aclara posibles dudas y preguntas. El educador explica las actividades que se realizarán en la siguiente sesión de formación en línea.

MÓDULO 2: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Este módulo se centra en mejorar las capacidades de seguridad y prevención necesarias para utilizar soluciones de Dinero Digital de forma segura. Los objetivos principales son comprender los principios básicos de seguridad, proteger las TIC o los dispositivos móviles, proteger las cuentas de Dinero Digital, reconocer y denunciar las estafas y el phishing, y verificar los detalles de las transacciones conservando los recibos.

OBJETIVOS

- Comprender los principios básicos de seguridad.
- TIC seguras o dispositivos móviles.
- Cuentas seguras de Dinero Digital.
- Reconocer y denunciar las estafas y el phishing.
- Verifica los detalles de la transacción y guarde los recibos.



COMPETENCIAS

Los participantes adquirirán los conocimientos necesarios para utilizar soluciones de Dinero Digital con seguridad y confianza.



Aprenderán a:

- Utilizar dispositivos TIC y mantenerlos actualizados
- Gestionar una cuenta de correo electrónico.
- Navegue en línea de forma segura.
- Gestionar archivos básicos
- Establecer parámetros de privacidad.
- Navegar por interfaces y menús móviles
- Utiliza la pantalla táctil y los botones
- Explorar las funciones móviles

CONTENIDO DE LA FORMACIÓN

1. Introducción a la seguridad en línea, los datos personales y la privacidad

- Definición y ejemplos de datos personales, incluidos los datos personales sensibles.
- Privacidad frente a seguridad.
- Cumplimiento del GDPR y su importancia en la protección de datos personales.

2. Proteger las TIC o los dispositivos móviles

- Importancia de contraseñas seguras.
- Buenas prácticas para salvaguardar la información personal en línea.
- Uso de autenticación biométrica (huella dactilar, reconocimiento facial) y PIN.
- Actualizar periódicamente los sistemas operativos y el software antivirus.

3. Seguridad de las cuentas de Dinero Digital

- Buenas prácticas para mantener seguras las cuentas de Dinero Digital.
- Importancia de la autenticación de dos factores.
- Verificación de los detalles de las transacciones y conservación de los recibos en línea.

4. Reconocer y denunciar las estafas

- Comprender el phishing y el spam.
- Identificación de correos electrónicos sospechosos.
- Notificación de incidentes de seguridad



[Imagen de Freepik](#)

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- **Habilidades sociales:** Mejorar la comunicación y la interacción dentro del grupo.
- **Confianza y seguridad:** Fomentar la confianza en el uso de soluciones de Dinero Digital.
- **Alfabetización financiera:** Comprensión de los conceptos financieros relacionados con las transacciones móviles.
- **Alfabetización digital:** mejorar las competencias digitales generales y la confianza.

METODOLOGÍA

La metodología de formación para este módulo incluye formación presencial y en línea. La formación presencial incluye diálogos, juegos de rol y trabajo en equipo, mientras que la formación en línea incluye vídeos, ejercicios prácticos, trabajo colaborativo y simulaciones. Este enfoque mixto garantiza que los



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

participantes puedan comprometerse con el material de diversas maneras, mejorando su experiencia de aprendizaje.

MATERIALES DE FORMACIÓN

- Presentaciones en PowerPoint.
- Apuntes de ejercicios prácticos
- Cuestionario en el PPT.



[Imagen de Freepik](#)

HERRAMIENTAS

- **Teléfonos y tabletas adaptados a las personas mayores:** Dispositivos diseñados específicamente para personas mayores con iconos más grandes, interfaces simplificadas y comandos de voz.
- **Plataformas de concursos interactivos:** ¡Herramientas como Kahoot! para realizar cuestionarios atractivos.
- **Escenarios de juego de rol:** Escenarios predefinidos para ejercicios prácticos.
- **Simulación de transacciones seguras:** Aplicación de Dinero Digital para practicar transacciones seguras.

PLAN DE FORMACIÓN

ACCIÓN 1. Apertura

El Educador da la bienvenida a todos los participantes y les invita a ponerse cómodos para una nueva sesión de formación. Resume el contenido de la sesión anterior para ayudar a los participantes a recordar los puntos clave y, a continuación, les informa de lo que pueden esperar de esta sesión: duración, temas principales, objetivos y herramientas necesarias.

ACCIÓN 2. Desarrollar cada tema

El contenido se divide en varias secciones y el Educador las presenta del siguiente modo:

INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD EN LÍNEA, LOS DATOS PERSONALES Y LA PRIVACIDAD



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

La primera sección, "Introducción a la seguridad en línea, los datos personales y la privacidad", abarca la definición y los ejemplos de datos personales, incluidos los datos personales sensibles como el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas, los datos genéticos, los datos biométricos, los datos sanitarios y los datos relativos a la vida o la orientación sexuales de una persona. También explica la diferencia entre privacidad y seguridad y la importancia del cumplimiento del RGPD para proteger los datos personales.

Estar en línea expone a los usuarios de Internet a amenazas de **seguridad en línea**. Una vez que un usuario envía datos por Internet (paquetes de llamadas de vídeo o voz, chat, correo electrónico o números de tarjetas de crédito, sitios web) no tiene control sobre quién puede acceder a ellos. Los datos pasan por muchos servidores y dispositivos donde cualquier hacker, proveedor de servicios o agente gubernamental puede acceder y leerlos.

Los **datos personales** son toda información relativa a una **persona viva, identificada o identificable**.

Algunos ejemplos de datos personales son los siguientes:

- Nombre y apellidos;
- Domicilio;
- Dirección de correo electrónico como *name.surname@company.com*;
- Datos de localización, como la función de datos de localización de un teléfono móvil);
- Número de tarjeta de identificación;
- Dirección de Protocolo de Internet (IP);
- Un ID de cookie;
- El identificador de publicidad de tu teléfono;
- Datos en poder de un hospital o un médico, que pueden ser un símbolo que identifique a una persona de forma inequívoca.

A continuación, se presenta un resumen de la primera sección:

- **Definición y ejemplos de datos personales:** Los datos personales incluyen cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, como el nombre, la dirección, el correo electrónico, la dirección IP, etc.

- **Datos personales sensibles:** Datos que revelen el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las creencias religiosas, los datos genéticos, los datos biométricos, los datos relativos a la salud y los datos relativos a la vida sexual o a la orientación sexual de una persona.
- **Privacidad frente a seguridad:** La privacidad consiste en controlar los datos personales y cómo los utilizan terceros, mientras que la seguridad consiste en proteger los datos de accesos no autorizados.
- **Cumplimiento del GDPR:** Entender el Reglamento General de Protección de Datos y su importancia en la protección de los datos personales.

¿Qué es seguridad?

La seguridad consiste en **proteger tus datos personales de un acceso no autorizado**, ya sea desde tu dispositivo, un servidor remoto o durante una conversación por internet.

Usamos controles de seguridad a nivel tecnológico para limitar quien puede acceder esta información. Las siguientes formas de control deben estar activas:

- En nuestro dispositivo (ordenador, tableta o móvil): actualizar periódicamente el sistema operativo y los programas; usar contraseñas fuertes.
- En un servidor remoto: usar contraseñas fuertes.
- Cuando pasamos información a través de Internet: usar protocolos https seguros.



[Image by vectorjuice on Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Información financiera sensible:

- Usuario y contraseña de un sistema de banca online.
- CCV y fecha de expiración de una tarjeta de crédito o débito.
- El código PIN de su móvil.



[image by redgreystock on Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Seguridad y privacidad

- Seguridad: trata de proteger datos
- Privacidad: trata de proteger la identidad de los usuarios.
Por ejemplo, los trabajadores de hospitales o clínicas utilizan sistemas seguros para intercambiar información médica con los pacientes y no envían correos electrónicos desde cuentas personales. Esto es un tipo de comunicación que es un ejemplo de seguridad.
- **Es posible tener seguridad sin tener privacidad.**
Por ejemplo, es posible transmitir datos personales de forma segura y almacenarlos en una página web, pero esta podría venderlos.
- **No es posible tener privacidad sin seguridad.**
Por ejemplo, un pirata informático podría acceder a tu dispositivo o servidor sin autorización y robar tus datos personales.

SEGURIDAD DE LAS TIC O DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES

"Proteger las TIC o los dispositivos móviles", hace hincapié en la importancia de crear y utilizar contraseñas fuertes y únicas para las distintas cuentas. Los participantes aprenderán las mejores prácticas para salvaguardar la información personal en línea, utilizar autenticación biométrica (huella dactilar, reconocimiento facial) y PIN para proteger los dispositivos, y actualizar periódicamente los sistemas operativos y el software antivirus para protegerse de las vulnerabilidades.

El Reglamento General de Protección de Datos es una ley de la Unión Europea que entró en vigor el 25 de mayo de 2018 y que obliga a las organizaciones a proteger los datos personales y defender los derechos de privacidad de todas las personas en el territorio de la UE.

Cuando hables de este tema, céntrate en:

- **Contraseñas seguras:** Importancia de crear y utilizar contraseñas fuertes y únicas para diferentes cuentas.
- **Proteger la información personal:** Buenas prácticas para salvaguardar la información personal en línea.
- **Biometría y PIN:** Uso de autenticación biométrica (huella dactilar, reconocimiento facial) y PIN para proteger los dispositivos.
- **Mantener los sistemas actualizados:** Actualizar periódicamente los sistemas operativos y el software antivirus para protegerse de las vulnerabilidades.

SEGURIDAD DE LAS CUENTAS DE DINERO DIGITAL

En la tercera sección, "Seguridad de las cuentas de Dinero Digital", los participantes aprenderán prácticas para mantener seguras sus cuentas digitales, como el uso de contraseñas seguras y la activación de la autenticación de dos factores. Se destacará la importancia de utilizar la autenticación de dos factores, así como la necesidad de verificar los detalles de las transacciones antes de confirmarlas y de conservar los recibos en línea para su registro.

La seguridad consiste en **asegurar y proteger datos personales** frente a **accesos no autorizados**, ya sea en el dispositivo, en el servidor web remoto o durante la comunicación a través de Internet. En relación a la **Seguridad de las cuentas de Dinero Digital, recuerda siempre:**

- **Seguridad de las cuentas:** Consejos para mantener seguras las cuentas de Dinero Digital, como utilizar contraseñas seguras y activar la autenticación de dos factores.
- **Doble autenticación:** Importancia de utilizar la autenticación de doble factor para una capa adicional de seguridad.

Spam y phishing

Es posible que has recibido correos electrónicos de un **remite**nte desconocido, normalmente de carácter comercial. Estos correos pueden ser peligrosos, porque pueden contener enlaces que lleven a sitios de phishing o sitios web que alojen programas maliciosos o que contengan programas maliciosos como archivos adjuntos. Por tanto, **no abres ningún archivo adjunto ni hagas clic en ningún enlace**. Nunca facilite sus datos personales, los detalles de su cuenta de banca electrónica (cualquier nombre de usuario, contraseña) o los detalles de su tarjeta de crédito/débito, como la fecha de caducidad y los 3 dígitos del CCV. Es lo que se denomina **phishing**: los delincuentes envían correos electrónicos con apariencia oficial para engañarte a que reveles datos que pueden usarse para robar tu identidad.

¿Cómo identifico el spam?

Un correo electrónico es sospechoso si contiene uno o más de los siguientes elementos

- Errores gramaticales y ortográficos
- Correos en lengua extranjera
- Falta el nombre del remitente
- Necesidad urgente de actuar, especialmente en combinación con una amenaza



[Imagen de Freepik](#)

- Solicitud de introducción de datos personales (por ejemplo, PIN o TAN)
- Solicitud de apertura de un expediente
- Nunca recibí ningún correo electrónico del banco o de un cliente

RECONOCER Y DENUNCIAR LAS ESTAFAS

Esta sección se centra en la comprensión del phishing y el spam, la identificación de correos electrónicos sospechosos y la notificación de incidentes de seguridad. Los participantes aprenderán a reconocer los signos más comunes de los correos electrónicos de phishing, como errores gramaticales, peticiones urgentes de acción y solicitudes de introducción de datos personales.

- Evita abrir archivos adjuntos que no hayan sido analizados por un programa antivirus.
- Recuerda cerrar la sesión, especialmente si utilizas un ordenador público compartido.
- Elimina todos los correos electrónicos de desconocidos.
- No respondas nunca al spam.
- No hagas clic en los enlaces de los mensajes de spam.

Estos son los temas principales de esta sección:

- **Comprender el phishing y el spam:** identificar los intentos de phishing y los mensajes de spam cuyo objetivo es robar información personal.
- **Identificación de correos electrónicos sospechosos:** Señales de correos electrónicos sospechosos, como errores gramaticales, peticiones urgentes de acción y solicitudes de introducir datos personales.
- **Notificación de incidentes de seguridad:** Pasos para informar de amenazas de phishing y spam a las autoridades o proveedores de servicios pertinentes.

¿Cuáles son tus derechos en Internet y cómo puedes protegerte de antemano?

Somos ciudadanos digitales

Los ciudadanos digitales pueden disfrutar de derechos de privacidad, seguridad, acceso e inclusión, libertad de expresión y mucho más.

Sin embargo, esos derechos conllevan ciertas responsabilidades, como la ética y la empatía y otras responsabilidades para garantizar un entorno digital seguro y responsable para todos.





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

¿Qué es el GDPR y quién debe cumplirlo?

Incluso si una organización no tiene ninguna conexión con la propia UE, pero procesa datos personales de personas en la UE (por ejemplo, a través del seguimiento en su sitio web), todavía tiene que cumplir con el GDPR.

El RGPD tampoco se limita a las empresas con ánimo de lucro.

- El GDPR protege tus derechos como usuario [Imagen de pch.vector en Freepik](#)
- Es bueno que conozcas y practiques tus consentimientos y cookies.
- La gestión eficaz de los clientes vulnerables es una obligación absoluta, no sólo como expectativa reglamentaria, sino también porque es socialmente responsable y una buena práctica.

Algunos comentarios adicionales

- Evita pagar a alguien mediante transferencia bancaria, Western Unión, giro postal o tarjetas regalo. Los estafadores suelen solicitar este tipo de pagos, ya que no dejan rastro en papel.
- Nunca compartas tus contraseñas con nadie en Internet - sólo con personas de confianza.
- Sea escéptico ante cualquier cosa urgente. Los estafadores suelen querer que actúes antes de que tengas tiempo de pensar críticamente sobre la situación. Recuerda hacer una pausa en lugar de dejarte llevar por el pánico, si no estás seguro de cómo proceder.
- Haz clic inmediatamente en la X o en No para cerrar cualquier sitio web o ventana emergente que te parece sospechoso.
- Comprueba en Google si otras personas han denunciado este tipo de estafas.
- Asegura que los sitios web llevan la indicación <https://> delante. La "s" indica que el sitio es seguro. El nombre también debe tener un pequeño candado al lado.
- Desconfía de todo lo que parezca demasiado bueno para ser verdad.
- Considera la posibilidad de activar la autenticación multifactorial. Esto requiere que introduzcas un código (enviado por mensaje de texto o correo electrónico) o que utilices una aplicación para acceder a algunas de tus cuentas, incluidas las redes sociales o los portales bancarios. Esto puede impedir que los piratas informáticos inicien sesión.
- Se pueden tomar más precauciones para evitar estafas.
- Nadie tiene por qué tener miedo de seguir utilizando Internet, siempre que esté equipado con los conocimientos necesarios para usarla con seguridad.
- Busca un espacio seguro en tu comunidad o círculo social donde puedas sentirte cómodo hablando de estos temas sin miedo a ser juzgado.

Si ya se ha producido una estafa, aquí tienes algunas medidas que puedes tomar:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Llama a tu banco. Pueden congelar tu cuenta para que nadie pueda acceder a tus fondos y también emitirte una nueva tarjeta de débito. Si ya te han robado dinero, puedes ver si el banco puede anular esas transacciones y devolverte los fondos.
- Considera la posibilidad de presentar una denuncia policial.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

OTRAS ACTIVIDADES

Para que la formación sea más interactiva y atractiva, se incluyen varias actividades:

1. **Desafío de contraseñas seguras:** Esta actividad enseña a los participantes la importancia de las contraseñas seguras. Se divide a los participantes en pequeños grupos y se les proporciona una lista de contraseñas débiles. A continuación, se les pide que las transformen en contraseñas seguras siguiendo unas pautas, y cada grupo presenta sus contraseñas seguras y explica sus elecciones.

2. **Identificación de correos electrónicos de phishing:** Esta actividad ayuda a los participantes a reconocer los correos electrónicos de phishing. Los educadores muestran ejemplos de correos electrónicos reales y falsos en una pantalla y piden a los participantes que identifiquen qué correos electrónicos son intentos de phishing y expliquen por qué. Esta actividad incluye un debate sobre los signos comunes de los correos electrónicos de phishing.

3. **Relevo para asegurar tu dispositivo:** En esta actividad, los participantes se desplazan de una estación a otra, completando diferentes tareas de seguridad como configurar un PIN, activar la autenticación de dos factores y actualizar el software antivirus. Esta actividad es cronometrada, y el equipo más rápido recibe un pequeño premio.

4. **Escenarios de juegos de rol:** Los participantes practican la respuesta a incidentes de seguridad mediante juegos de rol. Los educadores crean situaciones en las que los participantes deben responder a un incidente de seguridad, como recibir un correo electrónico sospechoso o detectar una actividad inusual en una cuenta. Los participantes discuten sus decisiones, y destacan las mejores prácticas y las lecciones aprendidas.

5. **Cuestionario interactivo:** ¡Utilizando una plataforma como Kahoot! (Los participantes responden a las preguntas en tiempo real utilizando sus dispositivos).

6. **Simulación de transacción segura:** Esta actividad consiste en simular la realización de una transacción segura con la aplicación Mobile Money. Los participantes siguen instrucciones para completar una transacción, asegurándose de verificar los detalles y guardar los recibos. Esta actividad hace hincapié en la importancia de cada paso y en cómo reconocer las transacciones seguras.

7. **Debate sobre la privacidad de los datos:** Esta actividad facilita un debate en grupo sobre la privacidad de los datos utilizando ejemplos reales de violaciones de datos y sus consecuencias. Los participantes comparten sus opiniones sobre cómo protegen sus datos personales, y los educadores ofrecen consejos y buenas prácticas para mantener la privacidad de los datos.

Acción 3. Clausura

El educador resume el contenido de la sesión y aclara posibles dudas y preguntas. El educador explica las actividades que se realizarán en la siguiente sesión de formación en línea.

MÓDULO 3: GESTIÓN DE UNA CUENTA BANCARIA EN LÍNEA

Este módulo se centra en enseñar a los participantes a gestionar una cuenta bancaria por Internet. Los objetivos principales son configurar y gestionar una cuenta bancaria en línea, utilizar las funciones habituales y comprender las diferencias entre la banca tradicional y la banca en línea.

OBJETIVOS

- Crear y gestionar una cuenta bancaria en línea.
- Utilizar las funciones habituales de una cuenta bancaria en línea.
- Comprender las diferencias entre la banca tradicional y la banca en línea



COMPETENCIAS

Los participantes adquirirán los conocimientos necesarios para gestionar sus finanzas a través de la banca electrónica. Aprenderán a:

- Crear y gestionar una cuenta bancaria en línea.
- Identificar y acceder a los servicios bancarios en línea.
- Realizar transferencias y pagar facturas en línea.
- Supervisar el saldo de la cuenta y las transacciones.
- Ver mensajes y alertas.



CONTENIDO DE LA FORMACIÓN

1. Tipos de cuentas bancarias

- Diferencias entre las cuentas bancarias tradicionales y en línea.
- Cuentas de ahorro frente a cuentas corrientes.

2. Ventajas y retos de la banca electrónica

- Ventajas de comodidad y ahorro de tiempo.
- Problemas de seguridad y soluciones.

3. Crear una cuenta bancaria en línea

- Pasos para crear una cuenta.
- Obtención de códigos de identificación y acceso.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Verificar la identidad y crear un nombre de usuario y una contraseña.

4. Gestionar una cuenta bancaria en línea

- Acceder a los servicios ofrecidos por la cuenta.
- Hacer transferencias y pagar facturas.
- Consultar el saldo de la cuenta y las transacciones.
- Entender los mensajes y las alertas

5. Ejercicios prácticos

- Combinación de preguntas y respuestas.
- Convertir una cuenta bancaria normal en una cuenta bancaria en línea.
- Utilizar la aplicación Mobile Money para practicar las funciones bancarias en línea.
- Hacer una transferencia bancaria.
- Supervisar el saldo de la cuenta y ver las alertas.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- **Habilidades sociales:** Mejorar la comunicación y la interacción dentro del grupo.
- **Confianza y seguridad:** Generar confianza en el uso de soluciones bancarias en línea.
- **Alfabetización financiera:** Comprensión de conceptos financieros relacionados con la banca.
- **Alfabetización digital:** mejorar las competencias digitales generales y la confianza.

METODOLOGÍA

La metodología de formación para este módulo incluye formación presencial y en línea. La formación presencial incluye diálogos, juegos de rol y trabajo en equipo, mientras que la formación en línea incluye vídeos, ejercicios prácticos, trabajo colaborativo y simulaciones. Este enfoque mixto garantiza que los participantes aprovechan el material de diversas maneras, mejorando su experiencia de aprendizaje.

MATERIALES DE FORMACIÓN

- Presentaciones en PowerPoint.
- Folletos con ejercicios prácticos
- Herramienta de aplicación móvil de formación con simulación
- Cuestionario insertado en el PowerPoint

HERRAMIENTAS



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Teléfonos y tabletas:** Preferible dispositivos diseñados específicamente para personas mayores con iconos más grandes, interfaces simplificadas y comandos de voz.
- **Plataformas de concursos interactivos:** Herramientas como Kahoot para realizar cuestionarios.
- **Escenarios de juego de rol:** Escenarios predefinidos para ejercicios prácticos.
- **Simulación de transacciones seguras:** Aplicación Mobile Money para practicar transacciones.

PLAN DE FORMACIÓN

ACCIÓN 1. Apertura

El educador da la bienvenida a todos los participantes y les invita a ponerse cómodos para una nueva sesión de formación. Resume el contenido de la sesión anterior para ayudar a los participantes a recordar los puntos clave y, a continuación, informa a los participantes de lo que pueden esperar de esta sesión: duración, temas principales, objetivos y herramientas necesarias.

ACCIÓN 2. Desarrollar cada tema

El contenido de la formación se divide en varias secciones clave:

TIPOS DE BANCOS

Esta sección presenta a los participantes los distintos tipos de cuentas bancarias, centrándose en las distinciones entre cuentas bancarias tradicionales y en línea. La banca tradicional suele implicar interacciones en persona en sucursales físicas, donde los clientes utilizan libretas de ahorro y dinero en efectivo para las transacciones. En cambio, la banca en línea permite a los clientes realizar transacciones a distancia a través de una aplicación o del sitio web del banco, lo que ofrece mayor comodidad y flexibilidad. Los participantes también aprenderán sobre las diferencias entre las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes, comprendiendo sus finalidades y características específicas. Este conocimiento básico es crucial para tomar decisiones sobre qué tipo de cuenta se adapta mejor a tus necesidades.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Banca tradicional	Banca online
Las operaciones bancarias requieren acudir a una sucursal y comunicar en persona para cualquier gestión. Gracias al cajero es posible retirar dinero de forma impersonal, pero aún es necesario el desplazamiento.	Los servicios de la banca online no suelen variar mucho de los de la banca tradicional, pero tienen la característica especial de que se pueden realizar de forma remota a través de una app o la misma página web del banco.

He aquí los principales temas de esta sección:

- **Diferencias entre cuentas bancarias tradicionales y online:** La banca tradicional se basa en interacciones presenciales y sucursales físicas, mientras que la banca online permite realizar transacciones a distancia a través de una app o página web.
- **Cuentas de ahorro y cuentas corrientes:** Comprender las diferentes finalidades y características de las cuentas corrientes y de ahorro.

VENTAJAS Y RETOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA

En esta sección, los participantes explorarán las diversas ventajas y retos asociados a la banca en línea. La comodidad del acceso 24 horas al día, 7 días a la semana, el ahorro de tiempo al evitar colas y la posibilidad de reducir las comisiones son ventajas significativas de la banca electrónica. Además, la banca electrónica facilita la gestión de cuentas con seguimiento del saldo en tiempo real. Sin embargo, los participantes también conocerán sus inconvenientes, como la falta de contacto personal con el personal del banco, una red más reducida de cajeros automáticos y posibles problemas de seguridad. Comprender estos pros y contras ayudará a los participantes a sopesar sus opciones y adoptar las mejores prácticas para una banca en línea segura y eficiente.

Ventajas y retos del banco tradicional y del banco online

Banco tradicional

Ventajas:



- **Atención personal:** Contacto directo con el banquero
- Amplia red de **cajeros automáticos**
- **Servicios adicionales** (cajas de seguridad, opciones de seguros)

Desventajas



- Limitación de horarios
- Tiempo de espera en cada visita

Banco online

Ventajas



- **Comodidad:** Acceso 24/7 sin desplazamiento
- **Ahorro de tiempo:** no esperar sin perder tiempo esperando en filas
- **Menos comisiones**
- **Gestión fácil:** Seguimiento de saldo en tiempo real

Desventajas



- Falta la persona de referencia para el contacto directo
- Reducida red de cajeros automáticos

- **Ventajas:** Comodidad, acceso 24/7, ahorro de tiempo, menos comisiones y fácil gestión con seguimiento del saldo en tiempo real.

- **Desafíos:** Falta de contacto personal, menor red de cajeros y problemas de seguridad.

CREAR UNA CUENTA BANCARIA EN LÍNEA

Esta sección ofrece una guía paso a paso sobre cómo crear una cuenta bancaria en línea. Los participantes aprendan el proceso de visitar el sitio web del banco, registrarse para obtener una cuenta y rellenar la información personal requerida. Se hace hincapié en la importancia de crear un nombre de usuario y una contraseña seguros, así como en los pasos para verificar su identidad, que pueden incluir la recepción de un código de verificación por teléfono o correo electrónico. Además, se orienta los participantes sobre cómo obtener los códigos de identificación y acceso de su banco, ya sea directamente en una sucursal o a través del sitio web del banco. Esta guía ayuda que los participantes puedan configurar con confianza sus cuentas bancarias en línea y acceder a los servicios necesarios. Estos son los temas principales de esta sección:

- **Pasos para crear una cuenta:** Visitar el sitio web del banco, registrarse, rellenar los datos personales, crear un nombre de usuario y una contraseña, y verificar la identidad.

- **Obtener los códigos de identificación y acceso:** Solicitar al banco los datos de acceso e iniciar sesión con los datos facilitados.

Pasos para acceder a la cuenta online por primera vez

- Verifica tu identidad siguiendo las instrucciones del banco, que pueden incluir el envío de un código de verificación a tu teléfono o correo electrónico.
- Una vez verificada tu identidad, podrás acceder a tu cuenta de banca online con tu nombre de usuario y contraseña.

¡ Recuerda mantener tu información de acceso segura y no la compartes con nadie !



GESTIONAR UNA CUENTA BANCARIA EN LÍNEA

En esta sección, los participantes aprenderán a gestionar eficazmente sus cuentas bancarias en línea. Se les presentarán los distintos servicios que ofrece la banca en línea, como realizar transferencias, pagar facturas en y consultar saldos y movimientos de la cuenta. Se darán instrucciones detalladas sobre cómo realizar una transferencia bancaria, incluyendo la introducción de los datos del destinatario, el importe y la referencia del pago. Los participantes también aprenderán a controlar el saldo de su cuenta y a consultar el historial de transacciones a través de la interfaz de banca electrónica. Estos conocimientos prácticos permitirán a los participantes gestionar sus finanzas de forma eficaz y segura utilizando las herramientas de la banca en línea.

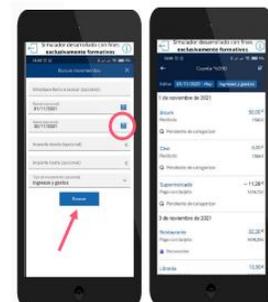


Imagen by CFI DIGITAL, Disposición 32

¿Como realizar una transferencia online?

- En el caso de una transferencia bancaria, se transfiere dinero de una cuenta a otra.
 - Una vez que se ha autorizado una transferencia, ésta ya no puede anularse.
 - Tenga a mano toda la información que necesita. La mayoría de los datos los tendrá en la factura que quiere pagar (nombre del destinatario, el IBAN, importe y la referencia de pago)
- 
- La típica pantalla de una transferencia bancaria consta de los siguientes campos:
 - Cuenta de emisor: la cuenta de cual quiere enviar el dinero
 - Importe: la cantidad que quiere transferir
 - Saldo: Saldo que tiene en su cuenta
 - Destinatario: nombre que pone en la factura
 - IBAN: número de 24 dígitos de identificación internacional de cuentas bancarias
 - BIC: Identifica el banco destino
 - Referencia de pago: el motivo de este pago o la referencia de la factura
 - Fecha de realización: La fecha cuando se debe realizar la transferencia

Lea a continuación los puntos centrales de esta sección:

- **Acceder a los servicios**: Identificar y acceder a los servicios que ofrece la cuenta online, como transferencias, pago de facturas y consultas de saldo.
- **Realizar transferencias y pagar facturas**: Pasos para realizar una transferencia bancaria, incluyendo la introducción de los datos del destinatario, el importe y la referencia de pago.
- **Consultar el saldo de la cuenta y las transacciones**: Seguimiento del saldo de la cuenta y consulta del historial de transacciones a través de la interfaz de banca online.

Ventajas de hacer una transferencia bancaria por Internet

- No es necesario llevar billetes de un sitio a otro, por lo que no pueden ser robados ni perderse. A cambio, el dinero está protegido por el sistema de seguridad de la cuenta bancaria online.
- Una transferencia de una cuenta a otra en el mismo banco no tiene comisiones y estará disponible en la otra cuenta inmediatamente.
- No es necesario rellenar a mano la orden de transferencia en el banco y puedes guardar los datos de la cuenta de destino en la aplicación para no tener que sacarlos en la siguiente transferencia.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Control del saldo de la cuenta

¿Cómo puedo consultar en línea los movimientos de mi cuenta?

Hay varias formas de acceder a la información sobre sus transacciones bancarias:

- Puedes consultar los detalles de los movimientos en línea desde el menú "Transacciones" haciendo clic en el movimiento específico que busca y se mostrará la información. Puedes descargar directamente el recibo de ese movimiento.
- Si buscas el recibo de un suministro, consulte el menú "Adeudos domiciliados".
- Si buscas una transferencia o un traslado, selecciona Transferencias > Recibidas/Emitidas en el menú y utiliza el motor de búsqueda.

Mensajes y alertas

La aplicación envía **alertas** y **mensajes** a través de:

- notificaciones push
- correos electrónicos, o
- mensajes dentro de la propia aplicación.
- Los mensajes y alertas más importantes que pueden consultarse en la cuenta en línea son los siguientes:
- Alertas de **transacciones**
- Alertas de **seguridad**

Alertas de transacciones habituales

Alertas de transacciones:

- **Depósitos:** Notificación de entrada de dinero
- **Retiradas o compras:** Confirmación de pagos o transferencias con tarjeta, reintegros en cajeros automáticos.
- **Movimientos de cuenta:** Notificación de transferencias, pagos de cheques, etc.)
- **Alertas de saldo y actividad de la cuenta:**
 - Saldo bajo
 - Saldo disponible



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Alertas de seguridad:

- **Acceso no autorizado:** Alertas sobre intentos de acceso sospechosos
- **Cambio de contraseña:** Avisos cuando se cambia la contraseña o los datos de acceso.
- **Alertas de fraude:** Mensajes de alerta sobre actividades inusuales
- **Autenticación de dos factores:** Confirmación de la autenticación de seguridad al iniciar sesión o realizar una transacción.



Ver mensajes y alertas

Los mensajes y las alertas pueden visualizarse siguiendo estos pasos

1. **Conectarse a la aplicación de banca electrónica**
2. **Acceder al menú principal o a la pantalla de inicio**

Los mensajes y alertas pueden consultarse en las siguientes secciones:

- **Notificaciones o alertas** (con una campanita o icono similar).
- **Mensajes o Centro de mensajes** (icono de sobre o burbuja de chat)

3. Ver alertas o notificaciones:

- Toca el icono de notificaciones para acceder a tu historial de alertas.
- Lea los detalles de cada alerta haciendo clic sobre ella.
- Si el banco tiene un sistema de mensajería, busca la sección Mensajes o Centro de Mensajes.

Imagen de [Freepik](#)

OTRAS ACTIVIDADES

1. **Simulación de apertura de cuenta:** Los participantes simulan la creación de una cuenta bancaria en línea, incluida la creación de un nombre de usuario y una contraseña, y la verificación de la identidad.
2. **Transferencia bancaria:** Los participantes se desplazan de una estación a otra, completando los pasos necesarios para realizar una transferencia bancaria, como introducir los datos del destinatario y verificar la información de la transacción.
3. **Escenarios de juego de rol:** Los participantes practican la gestión de tareas bancarias en línea a través de escenarios de juegos de rol, como realizar una transferencia o consultar el saldo de la cuenta.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

4. **Cuestionario interactivo:** Utilizando una plataforma como Kahoot, este cuestionario refuerza el conocimiento de los principios de la banca en línea. Los participantes responden a las preguntas en tiempo real utilizando sus dispositivos, y las respuestas correctas se discuten con explicaciones adicionales si es necesario.
5. **Simulación de transacción segura:** Esta actividad consiste en usar la aplicación Mobile Money para simular una transferencia. Los participantes siguen instrucciones paso a paso para completar una transacción, asegurándose de verificar los detalles y guardar los recibos.
6. **Debate sobre conceptos bancarios:** Facilitar un debate en grupo sobre conceptos bancarios básicos, como las diferencias entre la banca tradicional y la banca en línea, y las ventajas y retos de cada una.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Términos frecuentes en banca electrónica

- **Titular de la cuenta:** El propietario del dinero de la cuenta bancaria.
- **Domiciliación bancaria:** Domiciliar significa dar instrucciones para que se carguen en la cuenta gastos y pagos específicos (por ejemplo, gastos de teléfono, electricidad, gas).
- **En descubierto:** "estar en descubierto" significa tener un saldo insuficiente en la cuenta bancaria.
- **BIC (Bank Identifier Code) o código SWIFT:** identifica el banco de destino de una transferencia.
- **PIN:** El "Número de Identificación Personal" junto con el número de usuario son sus datos de acceso para su banca en línea.
- **IBAN (Número Internacional de Cuenta Bancaria):** un conjunto de 24 dígitos compuesto por dos letras y 22 números:
 1. **País:** Las letras identifican el país y están vinculadas a dos dígitos de control (DC) que sirven para validar el IBAN completo
 2. **Entidad:** Los cuatro primeros dígitos son asignados por el Banco de España e identifican a la entidad bancaria.
 3. **Sucursal:** Los cuatro dígitos siguientes identifican la sucursal concreta en la que el cliente es titular de la cuenta
 4. **DC:** De nuevo, 2 dígitos de control.
 5. **Número de cuenta:** Las 10 últimas cifras forman los 10 últimos dígitos

Acción 3. Clausura

El educador resume el contenido de la sesión y aclara posibles dudas y preguntas. El educador explica las actividades que se realizarán en la siguiente sesión de formación en línea.

MÓDULO 4: RECIBIR Y ENVIAR DINERO

Este módulo se centra en enseñar a los participantes a recibir y enviar dinero utilizando plataformas digitales. Los objetivos principales son comprender las habilidades digitales básicas necesarias para las transferencias de Dinero Digital, identificar la información necesaria para enviar dinero y reconocer y evitar las estafas más comunes.



OBJETIVOS

- Comprender las habilidades digitales básicas para las transferencias de Dinero Digital
- Identificar la información necesaria para enviar dinero.
- Reconocer y evitar las estafas más comunes.
- Acceder y comprender un historial de transacciones.

COMPETENCIAS

Los participantes adquirirán los conocimientos necesarios para realizar transacciones digitales con confianza. Aprenderán a:



Comprender y realizar transacciones digitales

- ✓ Identificar la información necesaria para enviar dinero.
- ✓ Saber qué significa IBAN y cómo utilizarlo.
- ✓ Entender el propósito de un nombre de usuario.
- ✓ Saber cuándo y por qué utilizar números de teléfono.
- ✓ Añadir datos de pago claros.

Navegar con confianza por los pasos de seguridad

- ✓ Comprender cómo los PIN protegen una cuenta.
- ✓ Utilizar las contraseñas de forma eficaz y segura.
- ✓ Reconocer los códigos SMS como una capa adicional de seguridad.
- ✓ Evitar compartir detalles sensibles con otras personas.
- ✓ Identificar los signos de conexiones seguras (por ejemplo, iconos de candado).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- **Habilidades sociales:** Mejorar la comunicación y la interacción dentro del grupo.
- **Confianza y seguridad:** Crear confianza en el uso de soluciones digitales de transferencia de dinero.
- **Alfabetización financiera:** Comprensión de conceptos financieros relacionados con las transacciones digitales.
- **Alfabetización digital:** mejorar las competencias digitales generales y la confianza.

METODOLOGÍA

La metodología de formación para este módulo incluye formación presencial y en línea. La formación presencial incluye diálogos, juegos de rol y trabajo en equipo, mientras que la formación en línea incluye vídeos, ejercicios prácticos, trabajo colaborativo y simulaciones. Este enfoque mixto garantiza que los participantes puedan comprometerse con el material de diversas maneras, mejorando su experiencia de aprendizaje.

MATERIALES DE FORMACIÓN

- Presentaciones en PowerPoint.
- Folletos con ejercicios prácticos
- Herramienta de aplicación móvil de formación.

HERRAMIENTAS

- **Teléfonos y tabletas adaptados a las personas mayores:** Dispositivos diseñados específicamente para personas mayores con iconos más grandes, interfaces simplificadas y comandos de voz.
- **Plataformas de concursos interactivos:** Herramientas como Kahoot para realizar cuestionarios.
- **Escenarios de juego de rol:** Escenarios predefinidos para ejercicios prácticos.
- **Simulación de transacciones seguras:** Aplicación de Dinero Digital para practicar transacciones seguras.

PLAN DE FORMACIÓN

ACCIÓN 1. Apertura

El educador da la bienvenida a todos los participantes y les invita a ponerse cómodos para una nueva sesión de formación. Resume el contenido de la sesión anterior para ayudar a los participantes a recordar los puntos clave y, a continuación, les informa de lo que pueden esperar de esta sesión: duración, temas principales, objetivos y herramientas necesarias.



[Imagen de Freepik](#)

ACCIÓN 2. Desarrollar cada tema

El contenido de la formación se divide en varias secciones:

INTRODUCCIÓN

Esta sección introduce a los participantes en el concepto de transferencias digitales de dinero, que permiten a las personas enviar o recibir dinero electrónicamente a través de aplicaciones móviles o plataformas en línea. Las transferencias digitales ofrecen varias ventajas, como comodidad, rapidez, seguridad, mantenimiento de registros y rentabilidad. Los participantes aprenderán sobre el papel de las transferencias digitales de dinero en varios escenarios, como el envío de dinero a familiares o amigos, el pago de servicios, la recepción de pensiones o apoyo financiero, las compras en línea, la división de facturas con amigos y las donaciones a causas. También comprenderán los conocimientos básicos para realizar transferencias de dinero digital, como utilizar un dispositivo móvil o un ordenador, rellenar formularios, navegar por aplicaciones o sitios web, entender los pasos de seguridad, comprobar el historial de transacciones y comunicar la información con claridad.

¿Qué es la transferencia digital de dinero?

Una transferencia de dinero digital es **una forma de enviar o recibir dinero electrónicamente mediante aplicaciones móviles o plataformas en línea, sin que necesiten efectivo o cheques.**

Cómo funciona: Usted facilita datos como el IBAN o el nombre de usuario, y el dinero se transfiere de forma segura a través de su banco o app.



[Imagen de Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Papel de las transferencias digitales

Las transferencias digitales de dinero revolucionan la forma en que los particulares gestionan sus finanzas al ofrecer soluciones seguras, eficaces y rápidas para enviar y recibir dinero. Sustituyen a la necesidad de efectivo físico, reduciendo los riesgos de robo o pérdida, y permiten a los usuarios realizar transacciones desde la comodidad de sus hogares. Además, proporcionan registros detallados de cada transacción, lo que facilita el seguimiento y la verificación de la responsabilidad financiera.

Ejemplos de transferencias de dinero de forma digital

- Envío de dinero a amigos y familias
- Pagar por servicios
- Recibir la pensión o ayuda financiera
- Comprar online
- Compartir un pago entre amigos
- Donar a buenas causas

En esta sección, céntrate en:

- **Comodidad:** Realizar transacciones en cualquier momento y lugar.
- **Rapidez:** transferencias de dinero entre cuentas inmediatas o casi instantáneas.
- **Seguridad:** La autenticación en varios pasos y el cifrado protegen los fondos.
- **Mantenimiento de registros:** Acceder a historiales detallados de transacciones para una mejor gestión financiera.



[Imagen de vectorjuice en Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Conocimientos básicos necesarios para las transferencias digitales de dinero

- Utilizar un dispositivo móvil o un ordenador: Saber manejar un smartphone, una tableta o un ordenador para acceder a aplicaciones o sitios web.
- Rellenar formularios: Introduzca con precisión los datos necesarios, como el IBAN, el nombre del destinatario y el importe del pago.
- Navegar por aplicaciones o sitios web: Aprende a abrir, iniciar sesión y explorar aplicaciones de transferencia de dinero o sitios web bancarios.
- Comprender los pasos de seguridad: Utiliza PIN, contraseñas y códigos SMS para realizar transacciones seguras.
- Consultar el historial de transacciones: Localizar y revisar transacciones pasadas para confirmar pagos o recibos.
- Comunicar la información con claridad: Facilite y solicite datos precisos, como el IBAN o las referencias de las operaciones, para evitar errores.

¿Qué puede fallar en las transferencias digitales

- Introducir información incorrecta
- Caer en las estafas
- Prácticas de seguridad deficientes
- Problemas de conectividad a Internet
- Uso de aplicaciones o software obsoletos
- No entender las comisiones o los tipos de cambio



[Imagen de storyset en Freepik](#)

COMPRENDER LOS FORMULARIOS Y LOS DATOS OBLIGATORIOS

En esta sección, los participantes conocerán los principales campos de datos necesarios para las transferencias de dinero digital, como el IBAN (número internacional de cuenta bancaria), el nombre de usuario o el nombre, el número de teléfono y los detalles del pago. Comprenderán la importancia de garantizar la exactitud en las transferencias de dinero digital comprobando dos veces toda la información, cotejándola con la del destinatario, tomándose su tiempo al introducir los datos y

utilizando con cuidado las funciones de relleno automático. Los participantes también aprenderán consejos para garantizar la exactitud, como evitar las redes Wifi-públicas, utilizar redes seguras y revisar la pantalla de confirmación antes de enviar una transacción.

Campos de datos claves

- **IBAN (International Bank Account Number)**
 - Código único que identifica la cuenta bancaria del recipiente
 - Esencial para asegurar que dinero llega al destino correcto
- **Nombre de usuario o nombre**
 - El nombre de usuario o nombre real del recipiente
 - Ayuda a confirma la identidad del recipiente
- **Número de teléfono**
 - Usado por algunas aplicaciones de pago o como verificación adicional
 - Asegura una transacción segura y correcta
- **Referencia de pago**
 - Un apunte que describe el motivo de la transacción (p.ej. Regalo para ...)
 - Ayuda al remitente y recipiente en identificar el motivo del pago

Asegúrate de centrarte en los siguientes temas:

- **Campos de datos clave:** IBAN, nombre de usuario, número de teléfono y datos de pago.
- **Consejos de precisión:** Comprueba dos veces la información, verifícala con el destinatario y utiliza redes seguras.
- **Evitar las redes Wifi-públicas:** utiliza redes seguras o datos móviles para evitar accesos no autorizados.
- **Revisar la pantalla de confirmación:** Comprueba el resumen final de la transacción antes de enviarla.

APLICACIONES MÓVILES PARA ENVIAR Y RECIBIR DINERO

Esta sección ofrece una visión general de las aplicaciones más utilizadas para enviar y recibir dinero en España, como Bizum, Revolut, o PayPal. Los participantes aprenderán a instalar y configurar estas aplicaciones, lo que incluye elegir la aplicación

adecuada, descargarla de App Store o Google Play Store, crear una cuenta, vincular su cuenta bancaria



o tarjeta, configurar las funciones de seguridad y practicar la navegación por la aplicación. Esta guía garantiza que los participantes puedan utilizar con confianza estas aplicaciones para transferencias digitales de dinero.

[*Imagen de Freepik*](#)

Principales temas en los que centrarse:

- **Aplicaciones comunes:** Bizum, Revolut, o PayPal.
- **Instalación:** Descargar desde App /Google Play, crear una cuenta, vincular cuenta bancaria o tarjeta.
- **Funciones de seguridad:** Activar la autenticación por PIN, contraseña o biométrica.
- **Practica la navegación:** Explorar la interfaz de la aplicación para encontrar funciones como el envío de dinero y la visualización de transacciones.

Instalar y configurar aplicaciones de transferencia de dinero

- **Elija la aplicación adecuada:** Identifica qué app se adapta a tus necesidades
- **Descarga la aplicación:** Ir a la App Store (iPhone) o Google Play Store (Android).
- Busca la app por su nombre y haz clic en "Instalar".
- **Crear una cuenta:** Abre la aplicación y sigue el proceso de registro.
- Proporciona datos como tu nombre, correo electrónico, número de teléfono, una contraseña segura u otros datos facilitados por el banco. Normalmente, para abrir una cuenta bancaria por Internet, primero hay que visitar el banco.
- **Vincula tu cuenta bancaria o tarjeta:** Para algunas aplicaciones, introduce tu IBAN o número de tarjeta. Completa los pasos de verificación requeridos (p.ej. SMS o código de correo electrónico).
- **Configuración de seguridad:** Activa el PIN, la contraseña o la autenticación biométrica (huella dactilar/reconocimiento facial). Activa la autenticación de dos factores para mayor protección.
- **Practica la navegación por la aplicación:** Explora la interfaz para encontrar funciones como el envío de dinero, la visualización de transacciones y la actualización de datos. Familiarízate con las opciones de ayuda o soporte en caso de problemas.



[*Imagen de Freepik*](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

IDENTIFICAR Y EVITAR LAS ESTAFAS MÁS COMUNES

En esta sección, los participantes aprenderán a reconocer y evitar estafas comunes, como los intentos de phishing. El phishing es una estafa en la que los atacantes intentan engañar a las personas para que compartan información personal o financiera a través de mensajes, correos electrónicos o sitios web falsos. Los participantes comprenderán cómo funciona el phishing, los signos más comunes de phishing y ejemplos de intentos de phishing. También aprenderán prácticas seguras para enviar y recibir dinero, como comprobar dos veces los datos del destinatario, utilizar canales seguros y confirmar la recepción de los fondos. Además, los participantes conocerán la autenticación multifactorial (AMF) como método de seguridad que requiere dos o más pasos de verificación para confirmar su identidad durante un inicio de sesión o una transacción.



[Imagen de pch.vector en Freepik](#)

¿Qué son los intentos de phishing?

El phishing es una estafa en la que los atacantes intentan engañarte para que compartas información personal o financiera a través de mensajes, correos electrónicos o sitios web falsos.

Cómo funciona:

- Los estafadores se hacen pasar por instituciones de confianza (bancos, organismos públicos o proveedores de servicios).
- Te envían mensajes pidiéndote que hagas clic en un enlace, que facilita tus datos de acceso o que confirmes una transacción.

Señales comunes del phishing

- Lenguaje urgente como "¡Tu cuenta será bloqueada!"
- Direcciones de correo electrónico o números de teléfono desconocidos.
- Mala ortografía y gramática en el mensaje.
- Solicitudes de información confidencial, como PIN o contraseñas.
- Enlaces sospechosos que no coinciden con el sitio web oficial.

Ejemplos de phishing

- Correos electrónicos falsos que se hacen pasar por su banco y le piden que verifique su cuenta.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- SMS con un enlace para "solucionar" un problema con tu cuenta.
- Llamadas diciendo que ha ganado un premio y pidiendo información sobre el pago.

Hábitos sensatos cuando compartes información

Cuando envías dinero

- Revisa dos veces los datos del recipiente (IBAN; usuario) antes de confirmar el envío
- Comparte solamente información verificada y correcta
- NO compartes datos sensibles como contraseñas o códigos de seguridad
- Avisa al recipiente cuando has completado la transacción

Cuando vas a recibir dinero

- Aporta información correcta y clara (IBAN, número de teléfono)
- Usa solamente apps conocidas y fiables para compartir la información de tu cuenta
- Confirma la recepción de dinero y avisa al remitente si existe alguna discrepancia en el importe acordado.
- Revisa las notificaciones de la transacción para asegurarte que el dinero se ha depositado correctamente.

ACCEDER Y COMPRENDER TRANSACCIONES

Esta sección enseña a los participantes a navegar y comprender su historial de transacciones. Aprenderán a iniciar sesión en su aplicación bancaria o plataforma de transferencia de dinero, localizar la sección de transacciones, filtrarlas buscar, ver los detalles de la transacción y guardar los registros para su uso futuro.

Conocer el historial de transacciones es importante para verificar las operaciones, aportar pruebas de pago, controlar los gastos e ingresos y resolver errores.

Los participantes también realizarán actividades para identificar su IBAN y comprobar sus conocimientos mediante cuestionarios.

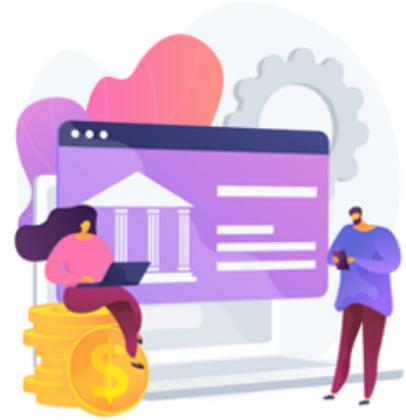
Revisa tu historial de transacciones (1)

Abre la app o página web

- Accede a tu app de banco o plataforma de transferencia de dinero
- Identifica la sección de transacciones y elige “Historial de transacciones” o “Pagos”. Probablemente lo encuentras en la página de inicio o el menú principal.

Filtra tu búsqueda

- Usa los filtros como fecha, importe o tipo de transacciones para encontrar un traspaso específico.



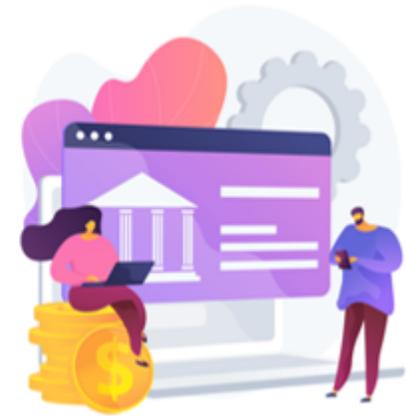
Revisa tu historial de transacciones (2)

Visualiza los detalles

- Haz clic en una transacción para ver los detalles (remitente, importe, referencia)
- Verifica que los datos corresponden a lo que esperas

Guarda el recibo para el futuro

- Si te hace falta, descarga o imprime el recibo de la transacción para tu archivo para como comprobante de pago.



[Imagen de vectorjuice en Freepik](#)

Estos son los principales temas por tratar en esta sección:

- **Pasos de navegación:** Iniciar sesión, localizar sección de transacciones, filtrar búsqueda, ver detalles.
- **Verificación:** Confirmar que los pagos se han enviado o recibido correctamente.
- **Prueba de pago:** Utilizar el historial de transacciones como prueba de los pagos realizados.
- **Seguimiento financiero:** Controlar gastos e ingresos para gestionar presupuestos con eficacia.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

OTRAS ACTIVIDADES

1. **Simulación de apertura de cuenta:** Los participantes simulan la creación de una cuenta bancaria en línea, incluida la creación de un nombre de usuario y una contraseña, y la verificación de la identidad.
2. **Transferencia bancaria:** Los participantes completan los pasos necesarios para realizar una transferencia bancaria, como introducir los datos del destinatario y verificar la información de la transacción.
3. **Escenarios de juego de rol:** Los participantes practican la gestión de tareas bancarias en línea a través de escenarios de juegos de rol, como realizar una transferencia o consultar el saldo de la cuenta.
4. **Cuestionario interactivo:** Utilizando una plataforma como Kahoot, este cuestionario refuerza el conocimiento de los principios de la banca en línea. Los participantes responden a las preguntas en tiempo real utilizando sus dispositivos, y las respuestas correctas se discuten con explicaciones adicionales si es necesario.
5. **Simulación de transacción segura:** Esta actividad consiste en utilizar la aplicación Mobile Money para simular la realización de una transacción segura. Los participantes siguen instrucciones paso a paso para completar una transacción, asegurándose de verificar los detalles y guardar los recibos.
6. **Debate sobre conceptos bancarios:** Facilitar un debate en grupo sobre conceptos bancarios básicos, como las diferencias entre la banca tradicional y la banca en línea, y las ventajas y retos de cada una.

MÓDULO 5: UTILIZAR UNA TARJETA DE CRÉDITO PARA ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Este módulo se centra en enseñar a los participantes a utilizar una tarjeta de crédito para adquirir bienes y servicios en línea. Los objetivos principales son desarrollar el dominio de las técnicas de compra en línea, mejorar el conocimiento de la seguridad en línea y comprender los derechos del cliente y las prácticas éticas en las compras en línea.

OBJETIVOS

- Desarrollar el dominio de las técnicas y herramientas de compra en línea.
- Aumentar la concienciación sobre la seguridad en línea.
- Comprender los derechos de los clientes y las prácticas éticas en las compras en línea.



COMPETENCIAS

Los participantes adquirirán los conocimientos necesarios para comprar en Internet con seguridad y eficacia. Aprenderán a:

- Navegar por sitios web de comercio electrónico
- Crear y gestionar cuentas de compras en línea.
- Comparar productos y precios.
- Comprender los métodos de pago en línea más comunes.
- Comunicarse con el servicio de atención al cliente.
- Prevenir los riesgos asociados a las compras en línea.
- Gestionar la logística y realizar el seguimiento de los envíos.
- Comprender las ideas de marketing y productos de comercialización.
- Integrar la tecnología para mejorar la experiencia de compra en línea.



COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- **Habilidades sociales:** Mejorar la comunicación y la interacción dentro del grupo.
- **Confianza y seguridad:** Generar confianza en el uso de soluciones de compra en línea.
- **Alfabetización financiera:** Comprensión de conceptos financieros relacionados con las compras en línea.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Alfabetización digital:** mejorar las competencias digitales generales y la confianza.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

METODOLOGÍA

La metodología de formación para este módulo incluye formación presencial y en línea. La formación presencial incluye diálogos, juegos de rol y trabajo en equipo, mientras que la formación en línea incluye vídeos, ejercicios prácticos, trabajo colaborativo y simulaciones. Este enfoque mixto garantiza que los participantes puedan comprometerse con el material de diversas maneras, mejorando su experiencia de aprendizaje.

MATERIALES DE FORMACIÓN

- Presentaciones en PowerPoint.
- Folleto con ejercicios prácticos
- Herramienta de aplicación móvil de formación.

HERRAMIENTAS

- **Teléfonos y tabletas adaptados a las personas mayores:** Dispositivos diseñados específicamente para personas mayores con iconos más grandes, interfaces simplificadas y comandos de voz.
- **Plataformas de concursos interactivos:** Herramientas como Kahoot para realizar cuestionarios.
- **Escenarios de juego de rol:** Escenarios predefinidos para ejercicios prácticos.
- **Simulación de transacciones seguras:** Aplicación de Dinero Digital para practicar transacciones seguras.

PLAN DE FORMACIÓN

ACCIÓN 1. Apertura

El educador da la bienvenida a todos los participantes y les invita a ponerse cómodos para una nueva sesión de formación. Resume el contenido de la sesión anterior para ayudar a los participantes a recordar los puntos clave y, a continuación, informa a los participantes de lo que pueden esperar de esta sesión: duración, temas principales, objetivos y herramientas necesarias.

ACCIÓN 2. Desarrollar cada tema

El contenido de la formación se divide en varias secciones clave:

ESTRUCTURA DE LOS SITIOS WEB

Esta sección introduce a los participantes en la estructura de los sitios web de comercio electrónico, que suelen incluir una página de inicio, un menú y páginas de productos. Los participantes aprenderán a navegar por estos sitios web identificando la barra de menú con las categorías, explorando las categorías y utilizando las opciones de búsqueda y filtrado para una búsqueda más específica. Seguirán aprendiendo a navegar por los productos seleccionando una categoría, utilizando subcategorías y explorando los listados de productos.

Estructura de los sitios web de tiendas electrónicas

La mayoría de los sitios web de comercio electrónico tienen una estructura sencilla:

- **Página de inicio:** Es el punto de partida. Suele incluir promociones, productos populares y categorías.
- **Menú:** Contiene enlaces a diferentes categorías de productos.
- **Páginas de productos:** Proporcionan detalles sobre artículos individuales, incluyendo imágenes, descripciones, precios y opciones para añadir artículos a la cesta de la compra.



Navegar por sitios web de tiendas electrónicas

Pasos para la navegación:

- **Identifica el menú:** Busca la barra de menú con las categorías.
- **Explorar categorías:** Haz clic en una categoría para ver las subcategorías
- **Búsqueda de productos:** Dentro de cada categoría, desplázate por los productos o utiliza las opciones de búsqueda y filtrado para una búsqueda más específica.
- **Selecciona una categoría:** En el menú del sitio web, elije una categoría principal.
- **Utiliza subcategorías:** Dentro de la categoría principal, a menudo encontrarás subcategorías. Haz clic en ellas para limitar tu búsqueda.
- **Explorar productos:** La subcategoría mostrará una lista de productos. Puedes desplazarte por ellos para encontrar lo que buscas.



[Imagen de pchvector en Freepik](#)

CREAR Y GESTIONAR COMPRAS EN LÍNEA

En esta sección, los participantes aprenderán a crear y gestionar cuentas de compras en línea. Entenderán el proceso de registro de una cuenta, cómo rellenar los datos personales y cómo establecer una contraseña segura. También aprenderán a iniciar sesión, actualizar la configuración del perfil y gestionar la información de su cuenta, como la dirección de envío y el método de pago preferido. Además, aprenderán a comparar productos en comprobando los precios en distintos sitios web, evaluando las descripciones de los productos, teniendo en cuenta la reputación de la marca y leyendo las opiniones y valoraciones de los clientes.

Crear una cuenta en una tienda online

Para crear una cuenta, tienes que

- **Inscríbirtte:** Busca el botón "Registrarse" o "Crear cuenta" en el sitio web.
- **Haz clic** en él para iniciar el proceso de registro.
- **Rellena los datos:** Introduce tus datos, como el nombre, la dirección de correo electrónico y la contraseña. Algunos sitios web pueden requerir datos adicionales como el número de teléfono y la dirección.
- **Establece una contraseña segura:** Utiliza una combinación de letras, números y símbolos para mayor seguridad.



Gestión de la cuenta

Para gestionar una cuenta, tienes que:

- **Inicio de sesión:** Utiliza tu correo electrónico y contraseña para iniciar sesión en el sitio web.
- **Configuración del perfil:** Dentro de tu cuenta, puedes actualizar tus datos personales, como la dirección de envío, el número de teléfono y el método de pago preferido.



Utilizar una tarjeta de crédito para comprar por Internet

Comprar por Internet es fácil y cómodo. Sigue estos pasos para utilizar tu tarjeta de crédito con seguridad.

Dónde introducir los datos de la tarjeta de crédito

Cuando estés listo para pagar, se te pedirá que introduzcas los datos de su tarjeta de crédito:

- **Número de tarjeta:** número de 16 dígitos que figura en el anverso de tu tarjeta.
- **Fecha de caducidad:** El mes y el año en que caduca la tarjeta (MM/AA).
- **CVV (Código de seguridad):** Número de 3 dígitos que figura en el reverso de la tarjeta.

No compartes nunca los datos de la tarjeta de crédito por teléfono o correo electrónico.

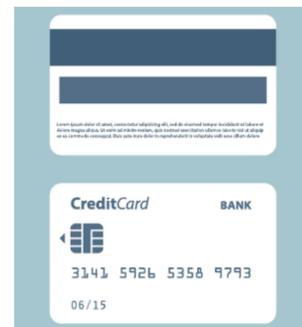


Imagen de iKatod en Freepik

Revisar el importe total

- Antes de confirmar la compra con su tarjeta de crédito, comprueba siempre:
 - El precio de los artículos.
 - Cualquier gasto adicional, como impuestos o gastos de envío.
 - El importe total final antes de pulsar "Realizar pedido" o "Confirmar compra".

Comprueba regularmente tus extractos

- Revisa los extractos de tu tarjeta de crédito en busca de cargos sospechosos.
- Informa inmediatamente a tu banco de cualquier transacción no autorizada.

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cómo funcionan: Introduce el número de tu tarjeta, la fecha de caducidad y el código de seguridad (CVV) al pagar. Muchos sitios web te permiten guardar los datos de la tarjeta para utilizarlos en el futuro.

Características de seguridad: La mayoría de las tarjetas de crédito ofrecen protección contra el fraude. Busca sitios web que utilicen el cifrado SSL (Secure Socket Layer) (indicado con "https" en la URL) para garantizar que los datos de tu tarjeta se transmiten de forma segura.

PAYPAL

Cómo funciona: PayPal actúa como intermediario entre su banco o tarjeta y el vendedor. Solo tienes que introducir tu nombre de usuario y contraseña de PayPal para realizar un pago.

Funciones de seguridad: PayPal mantiene seguros los datos de su tarjeta y sus datos bancarios al no compartirlos con los vendedores. También ofrece protección de compras, que puede reembolsarte si hay algún problema con tu pedido.

MONEDEROS DIGITALES (por ejemplo, Apple Pay, Google Pay)

Cómo funcionan: Guarda los datos de tu tarjeta en un monedero digital en tu smartphone. Durante el pago, puedes usar el monedero para pagar con un solo toque.

Características de seguridad: Los monederos digitales utilizan la tokenización (sustitución de los datos de la tarjeta por un identificador único) y la autenticación biométrica (huella dactilar, reconocimiento facial) para asegurar las transacciones.

OTRAS FORMAS DE PAGO

Transferencias bancarias

- Algunos sitios web te permiten pagar directamente desde tu cuenta bancaria.
- Es posible que tengas que introducir **tus datos bancarios en línea** para completar la compra.
- Utiliza sólo **sitios web de confianza**.

Comprar ahora, pagar después

- Te permite comprar algo ahora y pagarlo en pequeñas cantidades a lo largo del tiempo.
- Puede que tengas que registrarte y vincular tu tarjeta o cuenta bancaria.
- Asegúrate de pagar a tiempo para evitar cargos adicionales.

Tarjetas regalo y crédito en tienda

- Algunos sitios web te permiten pagar con una **tarjeta regalo o crédito de la tienda**.
- Introduce el **número de la tarjeta regalo y el PIN** al pagar



[Imagen de Freepik](#)

TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA PAGAR EN LÍNEA CON SEGURIDAD

En esta sección, los participantes aprenderán técnicas esenciales de prevención de riesgos para garantizar la seguridad de las compras en línea. Comprenderán cómo establecer parámetros de privacidad limitando la información compartida, ajustando la configuración de privacidad de los navegadores web y las aplicaciones de compra, y cancelando la suscripción a boletines no deseados. Los participantes también aprenderán a comunicarse eficazmente con el servicio de atención al cliente, a describir los problemas con claridad y a conocer el resultado deseado. Además, adquirirán conocimientos logísticos para gestionar los métodos de envío, realizar el seguimiento de los envíos e interpretar la información de seguimiento.

Reconocer y evitar las estafas

- ✓ **Comprueba la legitimidad del sitio web:** busca "https://" y un **candado** en la dirección web. Evita los sitios desconocidos con un diseño pobre o con ofertas demasiado buenas para ser ciertas.
- ✓ **Cuidado con los mensajes de correo electrónico y las llamadas de phishing** - Nunca hagas clic en enlaces sospechosos de mensajes de correo electrónico o de texto que te pidan datos personales. "Date de baja" de boletines no deseados.
- ✓ **Evita los vendedores falsos:** lea las reseñas de los productos y compruebe las valoraciones de los vendedores antes de comprar.
- ✓ **Utiliza un alias de correo electrónico para las compras:** considera la posibilidad de utilizar una dirección de correo electrónico distinta únicamente para las compras online. Así mantendrás la privacidad de tu correo electrónico principal y reducirás el riesgo de ataques de phishing.



[Imagen de pikisuperstar en Freepik](#)

Proteger la información personal y de pago

- ✓ **Utiliza contraseñas seguras** - Crea contraseñas únicas con una mezcla de letras, números y símbolos. Evita utilizar datos personales como fechas de nacimiento.
- ✓ **Nunca compartas los datos de tu tarjeta de crédito:** las empresas legítimas nunca te pedirán los datos de tu tarjeta por teléfono, correo electrónico o SMS.
- ✓ **Activa la verificación en dos pasos:** añade un nivel adicional de seguridad utilizando un código enviado a tu teléfono al iniciar sesión.



Verifica la seguridad del sitio web y compra con seguridad

- **Busca métodos de pago seguros:** utiliza opciones de pago fiables, como tarjetas de crédito, PayPal o monederos digitales, en lugar de transferencias bancarias directas.
- **Revisa las políticas de devolución:** lea las políticas de devolución y reembolso antes de comprar para evitar problemas con artículos defectuosos o incorrectos.
- **Controla tus extractos bancarios** - Comprueba regularmente los extractos de tu tarjeta de crédito o de tu banco para detectar transacciones no autorizadas e informe inmediatamente de cualquier actividad sospechosa.

Ideas de marketing y productos de comercialización

Cómo comparar productos

Comparación de precios:

- Cuando busques productos, comprueba sus precios en diferentes sitios web o aplicaciones. Algunas tiendas online pueden tener descuentos o promociones que otras no.
- Utiliza sitios web de comparación de precios o extensiones del navegador (por ejemplo, Google Shopping) para ver los precios del mismo producto en varios vendedores. Esto puede ayudarte a encontrar el precio más bajo.

Evaluación de la calidad:

- **Descripciones de los productos:** Lea los detalles del producto que se ofrecen en el sitio web, incluidas las especificaciones, los materiales y las características.

- Reputación de la marca: Ten en cuenta la reputación de la marca. Las marcas conocidas suelen tener estándares de calidad más altos. Comprueba si la marca tiene sitios web oficiales o páginas en redes sociales para obtener más información sobre sus productos.

Comprender las opiniones y valoraciones

- Consultar las opiniones de los clientes en la página del producto. Las opiniones ofrecen información sobre las experiencias reales de personas que ya han utilizado el producto.

- Valoraciones: La mayoría de los productos tienen un sistema de clasificación por estrellas (por ejemplo, sobre 5 estrellas). Una puntuación media más alta suele indicar que el producto es mejor.

- Fíjate tanto en las críticas positivas como en las negativas para tener una idea equilibrada de los pros y los contras del producto.

Encontrar descuentos

- Esté atento a promociones como el "Black Friday" o las rebajas de fin de temporada. Muchos sitios web ofrecen importantes descuentos durante estos periodos.

- Suscríbete a los boletines de noticias de las tiendas online para recibir información actualizada sobre próximas rebajas y códigos de descuento exclusivos.



Imagen de Freepik

Los tipos comunes de descuentos son:

- Porcentaje de descuento
- Cantidad fija
- Compre uno y llévase otro gratis
- Envío gratuito
- Cupones y códigos promocionales



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Cupones
- Códigos promocionales
- Eventos de ventas
- Ofertas de paquetes

Otros tipos de prestaciones

- Programas de fidelización
- Programas por puntos
- Servicios de afiliación y suscripción
- Estrategias de marketing comunes
- Ofertas por tiempo limitado
- Recomendaciones personalizadas
- Umbrales de envío gratuito
- Boletines y notificaciones por correo electrónico
- Redes sociales y marketing de influencers

Gestionar un presupuesto

Gestionar un presupuesto para las compras en línea haciendo un seguimiento de los gastos y evitando gastar más de la cuenta.

✓ Crear un presupuesto y ceñirse a él es fundamental para comprar en Internet de forma responsable. Esto implica establecer límites de gasto, hacer un seguimiento de las compras y tomar decisiones informadas para evitar las compras impulsivas.

✓ Cómo gestionar su presupuesto de compras en línea:

- establecer un presupuesto mensual o semanal
- controle sus gastos
- evitar las compras impulsivas
- utilizar alertas y notificaciones
- comprender los distintos métodos de pago en línea y sus características de seguridad

Comprender el envío de mercancías y el seguimiento de los pedidos

Métodos de envío habituales

- Envío estándar: Una opción de envío regular y económica con un plazo de entrega más largo, normalmente de 5 a 7 días laborables.
- Envío urgente: Más rápido que el envío estándar, entrega dentro de 2-3 días hábiles, por lo general a un costo más alto.
- Envío al día siguiente: Se entrega al día siguiente y ofrece el servicio más rápido para envíos urgentes, pero suele ser más caro.
- Envío en dos días: Garantiza la entrega en dos días laborables, a menudo disponible por una tarifa premium.
- Envíos internacionales: Envía productos a otros países, lo que puede tardar varios días o semanas según el destino.
- Tarifa plana: Opción de envío en la que el coste es el mismo independientemente del peso o el tamaño del artículo, siempre que quepa en el embalaje proporcionado.
- Envío gratuito: A menudo se ofrece como promoción, en la que el vendedor absorbe los gastos de envío, normalmente con un requisito de compra mínima.

Cómo realizar el seguimiento de su envío

- Obtener el número de seguimiento
- Visite el sitio web del transportista
- Utilice la función de seguimiento del minorista
- Activar las notificaciones

Interpretación de la información de seguimiento:

- En tránsito
- Fuera de servicio
- Entregado

Resolución de problemas de envío

- **Comprueba la información de seguimiento:** Utiliza tu número de seguimiento para verificar el estado de su pedido. Aprende a identificar si se ha producido un retraso o un cambio en la fecha de entrega.



[Imagen de rawpixel en Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Ponte en contacto con el transportista para obtener información actualizada:** Si se produce un retraso, ponte en contacto con el transportista (por ejemplo, UPS, FedEx) para obtener información más detallada y resolver cualquier problema de entrega.

- **Ponte en contacto con el servicio de atención al cliente:** Aprende a ponerte en contacto de forma eficaz con el servicio de atención al cliente del minorista para informar de problemas como artículos perdidos o dañados y obtener una solución rápida.

Conciencia jurídica y ética

Sensibilización jurídica

- Derechos fundamentales del consumidor
- Derecho a la información
- Derecho de cancelación (periodo de reflexión)
- Derecho a devolución
- Derecho a la privacidad de los datos
- Derecho a transacciones seguras

Consideraciones éticas

- Apoyar los productos de comercio justo
- Elegir marcas sostenibles
- Evitar la moda rápida
- Considerar el bienestar animal
- Reconocer el lavado verde

Cómo comunicarse con el servicio de atención al cliente

Contactar con el servicio de atención al cliente

Encontrar opciones de contacto de atención al cliente, la mayoría de las tiendas online ofrecen múltiples formas de ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente, incluyendo:

- **Chat en directo:** Normalmente se encuentra en el sitio web o la aplicación para mensajería instantánea con un representante.
- **Correo electrónico:** Utiliza la sección "Contacto" del sitio web para encontrar la dirección de correo electrónico de atención al cliente.
- **Asistencia telefónica:** Algunas tiendas facilitan un número de teléfono de contacto directo.
- **Redes sociales:** Algunas empresas ofrecen asistencia a través de sus cuentas en las redes sociales (por ejemplo, Facebook o Twitter).



Imagen de Freepik

DESCRIBE CLARAMENTE TU PROBLEMA

Se concreto: Cuando te pongas en contacto con el servicio de atención al cliente, explica tu problema detalladamente. Incluye información relevante como:

- Número de pedido
- Nombre y descripción del producto
- Fecha de compra
- Una explicación clara del problema (por ejemplo, "El producto llegó dañado", "Recibí la talla equivocada")

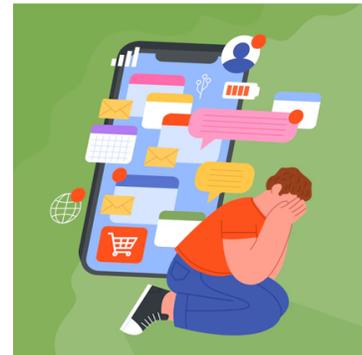


Imagen de Freepik

Conoce el resultado deseado

Antes de ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente, decide qué quieres como solución. Las opciones más comunes son:

- Un reembolso
- Un producto de sustitución
- Crédito de la tienda
- Instrucciones de devolución



Imagen de vectorjuice en Freepik

Métodos de devolución

Entender cómo procesa la tienda las devoluciones.

Las opciones más comunes son:

- Forma de pago original: El reembolso volverá a tu tarjeta de crédito, PayPal o cuenta bancaria.
- Crédito en la tienda: Algunas tiendas sólo ofrecen crédito en la tienda en lugar de un reembolso directo.

Actividades atractivas, puede añadir

- **Simulación de apertura de cuenta:** Los participantes simulan la apertura de una cuenta bancaria en línea, incluida la creación de un nombre de usuario y una contraseña, y la verificación de la identidad.
- **Transferencia bancaria:** Los participantes se desplazan de una estación a otra, completando los pasos necesarios para realizar una transferencia bancaria, como introducir los datos del destinatario y verificar la información de la transacción.
- **Escenarios de juego de rol:** Los participantes practican la gestión de tareas bancarias en línea a través de escenarios de juegos de rol, como realizar una transferencia o consultar el saldo de la cuenta.
- **Cuestionario interactivo:** Utilizando una plataforma como Kahoot, este cuestionario refuerza el conocimiento de los principios de la banca en línea. Los participantes responden a las preguntas en tiempo real utilizando sus dispositivos, y las respuestas correctas se discuten con explicaciones adicionales si es necesario.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

● **Simulación de transacción segura:** Esta actividad consiste en utilizar la aplicación Mobile Money para simular la realización de una transacción segura. Los participantes siguen instrucciones paso a paso para completar una transacción, asegurándose de verificar los detalles y guardar los recibos.

● **Debate sobre conceptos bancarios:** Facilitar un debate en grupo sobre conceptos bancarios básicos, como las diferencias entre la banca tradicional y la banca en línea, y las ventajas y retos de cada una.

Acción 3. Clausura

El Educador resume el contenido de la sesión y aclara posibles dudas y preguntas. El Educador explica las actividades que se realizarán en la siguiente sesión de formación en línea.

MÓDULO 6: PAGOS ONLINE DE IMPUESTOS Y FACTURAS

Este módulo se centra en enseñar a los participantes a procesar pagos en línea de impuestos y facturas. Los objetivos principales son proporcionar una comprensión clara de los sistemas de pago en línea y desarrollar las habilidades prácticas necesarias para navegar y utilizar los portales de pago en línea de impuestos y facturas.

OBJETIVOS

- Proporcionar una comprensión clara de los sistemas de pago en línea
- Desarrollar habilidades prácticas para navegar y utilizar portales de pago en línea de impuestos y facturas.



COMPETENCIAS

Los participantes adquirirán los conocimientos necesarios para resolver pagos en línea con confianza. Aprenderán a

- Entender cómo funcionan los pagos en línea, incluidos los diferentes métodos de pago.
- Navegar por portales de pago en línea (por ejemplo, sitios de impuestos del gobierno, sitios de compañías de servicios públicos).
- Realizar pagos en línea.
- Gestionar los impuestos en línea y comprender los portales fiscales.



COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- **Habilidades sociales:** Mejorar la comunicación y la interacción dentro del grupo.
- **Confianza y seguridad:** Generar confianza en el uso de soluciones de pago en línea.
- **Alfabetización financiera:** Comprensión de conceptos financieros relacionados con los pagos
- **Alfabetización digital:** mejorar las competencias digitales generales y la confianza.

METODOLOGÍA

La metodología de formación para este módulo incluye formación presencial y en línea. La formación presencial incluye diálogos, juegos de rol y trabajo en equipo, mientras que la formación en línea incluye vídeos, ejercicios prácticos, trabajo colaborativo y simulaciones. Este enfoque mixto garantiza que los



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

participantes puedan comprometerse con el material de diversas maneras, mejorando su experiencia de aprendizaje.

MATERIALES DE FORMACIÓN

- Presentaciones en PowerPoint.
- Folletos con ejercicios prácticos
- Herramienta de aplicación móvil de formación.

HERRAMIENTAS

- **Teléfonos y tabletas adaptados para personas mayores:** Dispositivos diseñados para personas mayores con iconos más grandes, interfaces simplificadas y comandos de voz.
- **Plataformas de concursos interactivos:** Herramientas como Kahoot para realizar cuestionarios.
- **Escenarios de juego de rol:** Escenarios predefinidos para ejercicios prácticos.
- **Simulación de transacciones seguras:** App Mobile Money para practicar transacciones seguras.

PLAN DE FORMACIÓN

ACCIÓN 1. Apertura

El educador da la bienvenida a todos los participantes y les invita a ponerse cómodos para una nueva sesión de formación. Resume el contenido de la sesión anterior para ayudar a los participantes a recordar los puntos clave y, a continuación, informa a los participantes de lo que pueden esperar de esta sesión: duración, temas principales, objetivos y herramientas necesarias.

ACCIÓN 2. Desarrollar cada tema

El contenido de la formación se divide en varias secciones clave y el educador las presenta del siguiente modo:

ENTENDER LOS PAGO EN LÍNEA

Esta sección presenta los portales de pago en línea, que son sitios web o aplicaciones seguras donde los usuarios pueden pagar bienes y servicios directamente desde sus teléfonos móviles u otros dispositivos digitales. Los participantes conocerán distintos tipos de portales de pago en línea, como



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

los sitios de las administraciones públicas para pagar impuestos, multas u otras tasas oficiales, y los sitios de empresas de servicios públicos para pagar facturas como las de la electricidad, el agua y el gas.

También aprenderán a acceder a estos portales abriendo el navegador web de su teléfono, tecleando la dirección del sitio web y utilizando sus datos de acceso o siguiendo el proceso de registro para crear una cuenta.

Principales temas de esta sección:

- **Tipos de portales:** Sitios gubernamentales para impuestos y multas, sitios de servicios públicos para facturas.
- **Acceder a los portales:** Abra el navegador, introduzca la dirección del sitio web, inicia sesión o regístrate.
- **Sitios web seguros:** Asegúrate de que el portal es seguro antes de introducir información personal.
- **Por ejemplo:** Impuesto de bienes inmuebles, impuesto sobre la renta, facturas de electricidad, agua, gas.



[*Imagen de storyset en Freepik*](#)

Ejemplos de impuestos en línea

Impuesto sobre la renta - Paga fácilmente el impuesto sobre la renta a través de sitios web seguros. Puedes utilizar tu cuenta bancaria, tarjetas de crédito/débito o incluso monederos digitales para realizar los pagos. Suele haber ayuda disponible si necesitas ayuda para presentar o pagar.

Impuesto de Bienes Inmuebles - Muchas administraciones locales te permiten pagar sus impuestos de bienes inmuebles por Internet. Los pagos se basan en el valor de la propiedad (casa, coche, terreno) y suele ser posible pagar a plazos. Puedes hacer un seguimiento de tus pagos y establecer recordatorios para evitar que se te pasen las fechas de vencimiento.

Familiarizarse con los portales de pago de servicios públicos

¿Qué son los portales de servicios públicos?

- Plataformas en línea seguras donde puede pagar servicios como facturas de electricidad, agua, gas, internet y teléfono.
- Accesible a través de sitios web oficiales o aplicaciones móviles.
- Seguimiento de facturas: Se pueden consultar las facturas pasadas y futuras en un solo lugar.
- Seguimiento del consumo de energía, agua o Internet.
- Alertas y recordatorios: Recibir notificaciones de vencimientos y pagos.
- Recibos descargables: Conserva los registros digitales para futuras consultas.

[Imagen de gstudioimagen en Freepik](#)



Pasarelas de pago de servicios públicos

En esta sección, los participantes aprenderán qué son los pagos en línea y cómo permiten a los usuarios pagar facturas o realizar compras electrónicamente sin necesidad de desplazarse a un lugar físico. Entenderán los pasos que hay que seguir para realizar pagos en línea, como iniciar sesión en un portal de pagos, introducir los detalles del pago, seleccionar los métodos de pago, confirmar el pago y guardar los recibos. Los participantes también aprenderán a programar pagos recurrentes para facturas periódicas.

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.



[Imagen de gstudioimagen en Freepik](#)

Tipos de servicios públicos pagados en línea

Esta sección ofrece una visión general de los portales fiscales, que son sitios web oficiales proporcionados por las autoridades fiscales nacionales o locales donde los contribuyentes pueden presentar sus declaraciones de impuestos, realizar pagos y gestionar sus cuentas fiscales.

Los participantes conocerán los distintos tipos de portales fiscales, incluidos los portales fiscales nacionales para la declaración de la renta y los portales fiscales locales para los impuestos regionales. También aprenderán a acceder a estos portales, a rellenar las declaraciones de la renta y a pagar los impuestos por Internet utilizando diversos métodos de pago.

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.



Imagen de storyset en Freepik

Navegar por las pasarelas de pago de impuestos y servicios públicos

Pasos de navegación

Un portal de pago en línea es una plataforma segura, accesible a través de un sitio web o una aplicación, que permite a los usuarios pagar impuestos y servicios directamente desde sus teléfonos móviles u otros dispositivos digitales.

- Localizar la sección de inicio de sesión - Buscar e introducir las credenciales en el sitio web oficial del gobierno o de la empresa de servicios públicos.
- Explorar el menú principal - Identificar secciones clave como "Pagos", "Facturación", "Configuración de la cuenta" y "Asistencia".
- Acceder al historial de transacciones - Navegar 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.

Configuración y gestión de una cuenta

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.



Ventajas de las transacciones seguras online

- **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.
- **Pagos automáticos:** Configura pagos periódicos para mayor comodidad.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- 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.



[Imagen de vectorjuice en Freepik](#)

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.



[Imagen de storyset en Freepik](#)

Control de fraudes o errores

1. Reconocer los errores de pago

Cargos dobles: Comprueba si hay transacciones duplicadas en tu historial de pagos.

Importes incorrectos: Asegúrate de que el importe facturado coincide con tu consumo real.

Transacciones fallidas: Si un pago falla, confirma que no se ha deducido de tu cuenta antes de volver a intentarlo.

2. Identificación de actividades fraudulentas



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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. Proteger su información

Activar alertas: Configura notificaciones de transacciones por correo electrónico o SMS.

Utilizar conexiones seguras: Evita realizar pagos en redes Wifi-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 con tu proveedor de servicios públicos o con tu banco.

Solicitar un reembolso: Si se produce un error, consulta en el portal las opciones de disputa.

Actualizar credenciales: Cambia las contraseñas si sospechas de un acceso no autorizado.

OTRAS ACTIVIDADES

1. **Simulación de navegación por el portal:** Los participantes simulan la navegación por un portal de pagos en línea, incluyendo el inicio de sesión, la introducción de los datos de pago y la confirmación de los pagos.
2. **Relevo en la declaración de la renta:** Los participantes se desplazan de una mesa a otra, completando los pasos necesarios para rellenar y presentar una declaración de la renta, como introducir datos personales e información sobre los ingresos.
3. **Escenarios de juegos de rol:** Los participantes practican el manejo de los pagos y las declaraciones de impuestos en línea a través de escenarios de juegos de rol, como la realización de un pago o la resolución de un problema de pago.
4. **Cuestionario interactivo:** Utilizando una plataforma como Kahoot, se refuerzan los conocimientos sobre los sistemas de pago en línea. Los participantes responden a preguntas en tiempo real y las respuestas correctas se discuten con explicaciones adicionales si es necesario.
5. **Ejercicio de gestión de recibos:** Los participantes practican descargando, guardando y organizando recibos digitales, asegurándose de que comprenden la importancia de llevar un registro.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Acción 3. Clausura

El educador resume el contenido de la sesión y los principales temas tratados durante la formación. Después, aclara posibles dudas y preguntas, y ofrece apoyo a los participantes que aún puedan tener dificultades técnicas. El educador reparte formularios de feedback y pregunta a los participantes como se sienten ahora, al final de la formación y cómo piensan utilizar en el futuro la información aprendida.

Acción 4. Encuesta sobre los conocimientos adquiridos - Evaluación de los conocimientos T6

El educador aplicará el cuestionario de verificación de conocimientos que se utilizó en el Módulo 1 para evaluar los progresos realizados por los alumnos tras completar los seis módulos.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

REFLEXIONES FINALES

Al completar estos módulos, los participantes estarán bien equipados para navegar por el mundo financiero digital con confianza y seguridad. La combinación de conocimientos teóricos y ejercicios prácticos garantiza una experiencia de aprendizaje completa, que capacita a los participantes para gestionar sus finanzas digitalmente. Se anima a los educadores a utilizar los materiales y actividades proporcionados para crear un entorno de aprendizaje atractivo y de apoyo, fomentando la confianza en las soluciones financieras digitales.

Técnicas para aplicar los módulos con mayor eficacia

1. **Aprendizaje interactivo:** Incorpora elementos interactivos como cuestionarios, simulaciones y juegos de rol para mantener el interés de los participantes. Herramientas como Kahoot pueden utilizarse para realizar cuestionarios en tiempo real, mientras que los ejercicios de simulación pueden ayudar a los participantes a practicar situaciones reales.
2. **Enfoque de aprendizaje combinado:** Utiliza una combinación de formación presencial y en línea para atender a las distintas preferencias de aprendizaje. Las sesiones presenciales pueden centrarse en debates y actividades prácticas, mientras que las sesiones en línea pueden incluir vídeos, ejercicios prácticos y trabajo colaborativo.
3. **Feedback personalizado:** Proporciona comentarios personalizados a los participantes durante y después de las actividades. Esto les ayuda a comprender sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, mejorando su experiencia de aprendizaje.
4. **Ejemplos reales:** Utiliza ejemplos del mundo real y casos prácticos para ilustrar los conceptos clave. Esto hace que el material sea más cercano y ayuda a los participantes a entender cómo aplicar lo que han aprendido en su vida diaria.
5. **Actividades de grupo:** Fomenta las actividades y debates en grupo para promover la colaboración y el aprendizaje entre iguales. El trabajo en grupo puede ayudar a los participantes a aprender de las experiencias y perspectivas de los demás.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

6. **Evaluaciones periódicas:** Realiza evaluaciones periódicas para medir la comprensión y retención del material por parte de los participantes. Puedes incluir cuestionarios, ejercicios prácticos y debates en grupo.
7. **Entorno propicio:** Crea un entorno de aprendizaje solidario e integrador en el que los participantes se sientan cómodos haciendo preguntas y compartiendo sus experiencias. Esto puede aumentar su confianza y compromiso.
8. **Sesiones de seguimiento:** Programa sesiones de seguimiento para reforzar el aprendizaje y abordar cualquier pregunta o dificultad que los participantes puedan haber encontrado. Esto ayuda a garantizar la retención a largo plazo y la aplicación del material.

Mediante la aplicación de estas técnicas, los educadores pueden mejorar la eficacia de los módulos, garantizando que los participantes no solo aprendan las habilidades esenciales, sino que también se sientan seguros a la hora de aplicarlas en su vida cotidiana. Este enfoque integral ayudará a construir una base sólida de alfabetización financiera digital, capacitando a los participantes para navegar por el panorama financiero digital con facilidad y seguridad.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.digitaltrends.com/mobile/guide-to-android/>
- <https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/getting-started-with-your-device/1/>
- <https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/>
- <https://support.google.com/android/answer/12761388?sjid=2735699982701396101-EU&hl=en>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted/gesturenavigation?hl=en&sjid=2735699982701396101-EU>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/icons-on-your-phone>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/how-to-get-around-on-your-phone>
- <https://guidebooks.google.com/online-security>
- <https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/addapaymentmethodtogoogplay>
- <https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/protectyourgoogleplaypurchases>
- Enviar un e-mail
- https://support.google.com/mail/answer/2819488?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Add attachment
- https://support.google.com/mail/topic/7280128?hl=en&ref_topic=3394151&sjid=2735699982701396101-EU
- https://support.google.com/mail/answer/6584?hl=en&ref_topic=7280128&sjid=2735699982701396101-EU
- Enviar un correo electrónico y los archivos adjuntos de forma confidencial
- https://support.google.com/mail/answer/7674059?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Responder al correo electrónico
- https://support.google.com/mail/answer/6585?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU
- Abrir y descargar archivos adjuntos en Gmail
- https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU
- CFPB (Oficina de Protección Financiera del Consumidor). Gestión segura de tarjetas de crédito y monederos digitales: Guía para consumidores. CFPB, 2020.
- Chaffey, Dave Digital Business and E-Commerce Management: Estrategia, implementación y práctica. Pearson, 2019.
- Chen, Jie, și Hsin-Yu Shih. Análisis de productos en el comercio electrónico: Una guía para comparar precios y calidad en línea. Springer, 2021.
- Choi, Chul Ho, și Ana S. Perea y Monsuwé. Influencia de los medios sociales y el marketing digital en el comportamiento de compra del consumidor. IGI Global, 2020.
- Dimoka, Angelika, et al. Consumer Information Processing in E-Commerce: El impacto de las reseñas y recomendaciones en línea. MIT Press, 2019.
- Easttom, Chuck. Ciberseguridad: Una introducción para principiantes e intermedios. Jones & Bartlett Learning, 2018.
- Red de Centros Europeos del Consumidor. Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC): Sus derechos al comprar en línea en la UE. Red CEC, 2020. Disponible en línea: <https://www.eccromania.ro>
- Garfinkel, Simson, și Gene Spafford. Seguridad web, privacidad y comercio. O'Reilly Media, 2011.
- Hunt, Troy. Pwned: La seguridad de las contraseñas y el futuro de la verificación de la identidad. Publicación independiente, 2020.
- Kaspersky Lab. Concienciación sobre ciberseguridad para compradores en línea: Guía de prácticas seguras de comercio electrónico. Kaspersky, 2020.
- Kotler, Philip, și Kevin Lane Keller. Dirección de marketing. Pearson, 2016. (con énfasis en estrategias de marketing, promoción y fidelización de clientes)
- Laudon, Kenneth C., și Carol Guercio Traver. Comercio electrónico 2020: Empresa, Tecnología, Sociedad. Pearson, 2020.
- Nehf, James P. La protección del consumidor en la era de la "economía de la información": A Guide for Digital Consumers. Cambridge University Press, 2015.
- NIST. Directrices sobre identidad digital: Autenticación y Gestión del Ciclo de Vida. Publicación especial 800-63B del NIST, 2020. Disponible en línea: <https://www.nist.gov>
- OCDE. Protección de los consumidores en el comercio electrónico: Directrices de la OCDE. Publicaciones de la OCDE, 2016.
- OCDE/INFE. Educación financiera y protección del consumidor: Los Sistemas de Pago Digitales y el Impacto en la Educación Financiera. Publicaciones de la OCDE, 2019.
- Schneier, Bruce. Secretos y mentiras: Seguridad digital en un mundo en red. Wiley, 2015.
- Singh, Sujeet. Soluciones de pago digitales y ciberseguridad: Practical Guidelines. Academic Press, 2022.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Solomon, Michael R., și Nancy J. Rabolt. Comportamiento del consumidor: En Moda y Marketing. Pearson, 2019. (abordează tehnici de marketing, strategii de vânzare și influența acestora asupra consumatorilor)
- Statista. Comercio electrónico en Europa: Tendencias del mercado y transformación digital. Informes Statista, 2021.
- Tuten, Tracy L., și Michael R. Solomon. Marketing en redes sociales. Sage Publications, 2020. (incluye aspectos relacionados con el reconocimiento en línea y su influencia en las decisiones de compra).
- Gobierno de Rumanía - Portal Nacional de Pagos, disponible en: <https://www.ghiseul.ro>
- Agencia Nacional de Administración Fiscal (ANAF), disponible en <https://www.anaf.ro>
- Banco Nacional de Rumanía - Guía de pagos electrónicos, disponible en <https://www.bnr.ro>
- Directivas de la Unión Europea sobre pagos electrónicos, Reglamento (UE) 2015/751 y Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2), disponibles en <https://eur-lex.europa.eu>.