



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

GUÍA METODOLÓGICA DE CO-CREACIÓN



ERASMUS+ MOBILE MONEY: Curso de formación para potenciar el uso del dinero digital por las personas mayores.



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



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

PRESENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Los contenidos que os vamos a mostrar en las próximas páginas son el resultado de una metodología co-creada y participativa donde los potenciales usuarios finales del programa formativo han participado desde el primer momento, aportando sus puntos de vista sobre los posibles objetivos, contenidos clave, metodologías, materiales formativos, etc. que tendrá el programa final.

De este modo, **el principal objetivo de esta guía metodológica es determinar los contenidos, metodologías y herramientas necesarios para crear y mejorar las competencias críticas de las personas mayores y sus comunidades sobre la mejora de su uso del dinero digital y las soluciones digitales para gestionar sus finanzas.**

A lo largo de esta guía metodológica, utilizaremos las siguientes definiciones de "dinero digital": y de "herramientas de financiación móvil":

"Dinero digital": Conjunto de transacciones y servicios financieros que se realizan utilizando un dispositivo móvil a través de plataformas digitales que son proporcionadas por empresas de telecomunicaciones en colaboración o no con entidades financieras o plataformas de pago por móvil.

"Herramientas financieras móviles": Una gama de aplicaciones financieras que permiten que la tecnología móvil posibilite diversos aspectos de la gestión financiera, la banca, el comercio y las transacciones.

Por lo tanto, esta guía metodológica permitirá alcanzar los siguientes logros:

- Identificación de conceptos clave relacionados con el envejecimiento activo y las finanzas móviles en los que los alumnos deberían mejorar tras la formación.
- Priorización de temas y contenidos de interés para las personas mayores y sus comunidades con el fin de potenciar el envejecimiento activo mediante el uso de soluciones digitales para gestionar las finanzas individuales.
- Identificación de las necesidades de las personas mayores en relación con diversos usos como la banca, el pago online, la inversión, las compras online, etc.
- Identificación de las capacidades de las personas mayores en relación con el uso de herramientas móviles para gestionar sus finanzas personales.
- Identificación de los factores clave para conseguir una transferencia de conocimientos satisfactoria a las personas mayores y sus comunidades en términos de enfoque de la formación.
- Desarrollo de criterios de evaluación y determinación del enfoque de los materiales y escenarios de formación.
- Evaluación y determinación del enfoque técnico y conceptual de la herramienta de formación sobre dinero digital en términos de accesibilidad, facilidad de uso y herramientas que deben incluirse.

CONTEXTO Y PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS SESIONES DE COCREACIÓN CON POSIBLES USUARIOS FINALES

Contexto y objetivos de las sesiones de cocreación con los posibles usuarios finales

Para preparar este Plan de Formación, todos los socios organizaron en su país (Rumanía, España, Eslovenia y Francia) sesiones de codiseño:

- con personas mayores, para determinar las necesidades de estas personas en el ámbito de la educación financiera y las competencias digitales y conocer mejor las lagunas entre la formación existente y las necesidades de formación,
- con los formadores, para que compartan sus experiencias y retos sobre el terreno y vean cuáles son los materiales/dispositivos de formación que pueden necesitar en el contexto actual.

Cada país socio llevó a cabo al menos dos sesiones de cocreación con un mínimo de 10 mayores y 5 formadores. Los perfiles de los participantes eran variados, debido a la diferencia entre los países socios y sus organizaciones: ubicación, accesibilidad/conocimiento de las herramientas TIC y servicios financieros online.

Las sesiones de codiseño se organizaron siguiendo la misma estructura, definida en una guía creada por E-Seniors, e incluyeron en particular una presentación del proyecto y sus objetivos, una serie de preguntas y respuestas que permitieron a todos los participantes dar su opinión y su punto de vista sobre los temas de trabajo del proyecto de dinero digital (competencias digitales básicas, cuenta bancaria online, transferencia de dinero, compras online, etc.), y ejemplos de buenas prácticas existentes en su país.

Principales recomendaciones de las sesiones de cocreación sobre el contenido del Paquete de Formación

Enfoque de seguridad:

- Para mayores: La importancia de contar con un curso que haga hincapié y refuerce las medidas de seguridad en las transacciones online. Orientar sobre cómo reconocer y evitar las estafas.
- Para formadores: Integrar los consejos de seguridad de forma fácil, accesible y tranquilizadora durante las sesiones de formación.

Formación por simulación:

- Tanto para mayores como para formadores: Implementar entornos de aprendizaje simulados para la práctica regular y práctica, especialmente para la banca online y las transacciones financieras. Disponga de ejemplos o escenarios reales en los que los alumnos puedan reconocer las aplicaciones o plataformas disponibles en sus países.

Aprendizaje flexible:

- Para mayores: Diseña cursos flexibles que den cabida a talleres presenciales y componentes online, garantizando la accesibilidad para todos. Piensa también en un entorno divertido e interactivo, vídeos, imágenes, esquemas y materiales menos teóricos o eruditos.
- Para formadores: Ofrecer flexibilidad en la estructura del curso, combinando elementos presenciales y online para una experiencia de aprendizaje integral. Haga hincapié en la importancia de que el aprendizaje electrónico teórico sea menos individual y más interactivo y real.

Práctica regular:

- Para mayores: Fomentar la práctica regular de habilidades digitales en lugar de eventos puntuales, no superar las 4 horas por sesión y asegurarse de que se reparten equitativamente entre las online y las presenciales.
- Para los formadores: Incorpore sesiones prácticas periódicas al plan de formación para reforzar el aprendizaje y aumentar la confianza.

Glosario inclusivo:

- Para mayores y formadores: Elaborar un glosario de términos técnicos, asegurándose de que las palabras específicas relacionadas con la banca y las finanzas online se aclaran y se entienden fácilmente (el contenido y el apoyo pueden adaptarse al grupo destinatario de cada país y a su nivel de conocimientos de TIC).

Principales recomendaciones de las sesiones de cocreación sobre la herramienta de formación en dinero digital

Apoyo individualizado:

- Para las personas mayores: Establecer un apoyo accesible y continuo al que los mayores puedan recurrir cuando se enfrenten a obstáculos en su camino hacia el aprendizaje.
- Para los formadores: Reconocer la necesidad de apoyo individual durante las sesiones de grupo; orientar sobre cómo tratar las dudas específicas de los participantes.

Soluciones normalizadas:

- Para mayores: Expresar el deseo de interfaces de usuario más estandarizadas en las plataformas de banca online para facilitar la navegación. Es difícil adaptarse a las diferentes apps e interfaces que hay en el mercado, sería más fácil tenerlo todo similar y sobre una base común.
- Para los formadores: Abordar las preocupaciones de los mayores sobre los distintos pasos de verificación e interfaces entre los diferentes bancos. Abogue por soluciones más estandarizadas.

Aprendizaje entre iguales:

- Para mayores: Explorar el potencial del aprendizaje entre iguales, facilitando el intercambio de conocimientos entre las personas mayores.
- Para los formadores: Fomentar un entorno que anime a los mayores a compartir experiencias y conocimientos entre sí.

Requisitos técnicos:

- Para mayores: Entorno intuitivo y fácil de navegar, con buen contraste y esquema visual. Ausencia de la necesidad de crear una cuenta, que a menudo induce a confusión.
- Para formadores: El sistema más sencillo y fácil de usar, esquema de alto contraste y letra grande, vídeos y contenido visual.

Conclusión de las sesiones de cocreación

Siguiendo los resultados de las sesiones de co-creación, el contenido de la guía metodológica co-creada debería abordar los retos específicos identificados en cada país, y crear un entorno de apoyo y seguridad para los mayores mientras navegan por el panorama digital y aprenden sobre soluciones móviles para una banca segura y métodos de pago. Esto garantizará la eficacia del programa de formación sobre dinero digital que se desarrollará en el marco del WP3.

Los participantes insistieron en la importancia de contar con un entorno de fácil navegación que no exija pasar obligatoriamente por el procedimiento de inicio de sesión. Entre los temas de interés, se enumeraron los siguientes:

- competencias básicas en TIC;
- gestionar la cuenta bancaria online;
- solución para enviar/recibir dinero online;
- cómo comprar por internet; pago de impuestos y facturas por internet;
- cuestiones de seguridad y privacidad.



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

ÍNDICE DE LA GUÍA METODOLÓGICA DE CREACIÓN CONJUNTA	
1. Introducción al curso	p. 5
2. Datos generales del curso. Instalaciones, organización y recursos	p. 5
3. Participantes. Perfiles y número de asistentes por grupo	p. 5
4. Objetivos de la formación	p. 6
5. Competencias a adquirir y mejorar	p. 7
6. Contenidos o temas de formación	p. 8
7. Metodología de la formación	p. 10
8. Planificación de la formación	p. 10
8.1. S1. Competencias digitales básicas	p. 11
8.2. S2. Seguridad y prevención	p. 12
8.3. S3. Gestionar una cuenta bancaria online	p.13
8.4. S4. Soluciones online para recibir y enviar dinero	p. 14
8.5. S5. Utilizar una tarjeta de crédito para adquirir bienes y servicios online	p. 15
8.6. S6. Procesamiento de pagos online de impuestos y facturas	p. 16
9. Resultados esperados	p. 17
10. Metodología de evaluación de la satisfacción	p. 17

ELABORACIÓN DE LA GUÍA METODOLÓGICA	
1	<p style="background-color: #a0c0ff; margin: 0;">INTRODUCCIÓN AL CURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Temas del curso ● Justificación de los temas ● Objetivos ● Resumen de la organización del curso ● Resultados esperados
2	<p style="background-color: #a0c0ff; margin: 0;">DATOS GENERALES DEL CURSO. LOCALES, ORGANIZACIÓN Y RECURSOS</p> <p>El curso se ha diseñado con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La duración del curso es de sesiones de 4 horas con una duración total de 24 horas, de las cuales: <ol style="list-style-type: none"> a. Sesiones presenciales: 2 horas. b. Sesiones online: 2 horas 2. La metodología será activa y participativa, se desarrollará en diferentes sesiones, e incluirá las siguientes herramientas y materiales de formación: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Asignación de los distintos materiales y recursos de formación con acceso a los alumnos. b. Escenarios para practicar en un espacio simulado seguro
3	<p style="background-color: #a0c0ff; margin: 0;">PARTICIPANTES. PERFILES Y NÚMERO DE ASISTENTES POR GRUPO</p> <p>Los estudiantes tendrán los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 entorno piloto, se espera llegar a 15 mayores y 5 formadores que los acompañen. ● Aconsejamos crear diferentes grupos de hasta 8 personas. Los grupos se pueden determinar según el nivel de TIC. ● El requisito de entrada es tener acceso a un lugar con conexión a internet y a un smartphone. Para poder utilizar nuestra herramienta de formación sobre dinero digital, los usuarios deberán poseer competencias digitales básicas (navegación, seguridad, privacidad). En este curso se ofrece un módulo específico que les permitirá adquirirlas.

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 del dinero digital y las herramientas online para gestionar sus finanzas.

Los **objetivos específicos** son:

- Garantizar que los mayores tengan competencias digitales básicas y conocimientos financieros para una comprensión clara de las soluciones y conceptos del dinero digital;
- Familiarizar a los mayores con las interfaces de usuario de las aplicaciones de dinero digital más comunes, guiándoles a través de la navegación y las principales funcionalidades;
- 4 ● Educar a los mayores sobre medidas de seguridad para proteger sus cuentas de dinero digital;
- Presentación de herramientas y técnicas móviles para presupuestar y hacer un seguimiento de los gastos;
- Animar a los mayores a compartir sus conocimientos en sus comunidades, fomentando un sentimiento de compromiso comunitario y apoyo en el uso de las herramientas de dinero digital;
- Destacar el papel del dinero digital en la promoción de la inclusión social, permitiendo a los mayores permanecer conectados con amigos y familiares y participar en la economía digital.
- Facilitar oportunidades para que los mayores participen en el aprendizaje entre iguales, compartiendo experiencias y consejos para un uso eficaz de las herramientas de dinero digital dentro del grupo.

COMPETENCIAS, ADQUIRIR Y MEJORAR	
	<p>Competencias digitales básicas</p> <p>Conocimientos necesarios para utilizar soluciones de dinero digital con seguridad y confianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 online - Gestión básica de archivos - Configuración de los parámetros de privacidad. <p>Además, es importante estar familiarizado con los smartphones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprender la terminología básica - Navegación por interfaces y menús móviles - Uso de la pantalla táctil y los botones - Poder descargar y actualizar aplicaciones móviles. - Disposición a explorar las distintas funciones de la aplicación móvil.
	<p>Conocimientos sobre seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer y evitar posibles estafas e intentos de phishing - Crear y gestionar contraseñas seguras - Comprender la importancia de proteger la información personal.
5	<p>Conocimientos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 los saldos de las cuentas y el historial de transacciones - Presupuestar y gestionar las finanzas a través de aplicaciones móviles.
	<p>Habilidades de navegación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar aplicaciones de dinero digital para enviar y recibir fondos - Navegar por diversas funciones - Comprender los mensajes de confirmación de transacciones y los recibos.
	<p>Capacidad para resolver problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)
	<p>Competencias transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 al utilizar dinero digital - Adquirir habilidades sociales para relacionarse con su grupo de apoyo, otros mayores y proveedores.

CONTENIDOS O MÓDULOS DE FORMACIÓN	
6	MÓDULO 1. Competencias digitales básicas
	<ol style="list-style-type: none"> 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 online 6. Gestionar una cuenta de correo electrónico 7. Buscar y descargar una aplicación 8. Mantener actualizados los dispositivos TIC 9. Test: compruebe sus conocimientos
	MÓDULO 2. Seguridad y Prevención
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología 2. Seguridad online, datos personales, datos sensibles, privacidad y seguridad 3. Reconocer el spam y el phishing y qué hacer al respecto 4. Conozca sus derechos online, el ejemplo del GDPR 5. Protegerse en Internet 6. Test: compruebe sus
	MÓDULO 3. Gestionar una cuenta bancaria online
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología 2. Diferencias entre cuentas bancarias 3. Ventajas y retos de la banca electrónica 4. Cómo instalar una aplicación de banca online 5. Obtención de los códigos de identificación y acceso 6. Transferencias online 7. Control del saldo de la cuenta 8. Ver mensajes y alertas 9. Consejos y ejercicios 10. Glosario de conceptos bancarios 	
	MÓDULO 4. Soluciones online para recibir y enviar dinero
	<ol style="list-style-type: none"> 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: compruebe sus conocimientos
	MÓDULO 5. Utilizar una tarjeta de crédito para comprar bienes y servicios online
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología 2. Estructura y navegación de sitios web de tiendas electrónicas 3. Cuentas de compras online: crear, gestionar y pagar con tarjeta de crédito 4. Otros métodos habituales de pago online 5. Prevención de riesgos para una compra online segura 6. Ideas de marketing y merchandising 7. Envío de mercancías y seguimiento de pedidos



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

8. Cómo comunicarse con el servicio de atención al cliente
9. Test: compruebe sus conocimientos

MÓDULO 6. Procesamiento de pagos online 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 online
6. Test: compruebe sus conocimientos

7	<p>METODOLOGÍA DE FORMACIÓN</p> <p>Para alcanzar los objetivos mencionados, se propone desarrollar una metodología de formación basada en las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 online, 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 formadores 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 en dinero digital 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 los mayores experimentar las soluciones de dinero digital en un entorno seguro para fomentar su confianza.
8	<p>PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN (véase la sección siguiente).</p>

8.1	MÓDULO 1 - Establecer las competencias digitales básicas
	Objetivos:
	<ul style="list-style-type: none"> ● Saber utilizar un teléfono inteligente, una tableta e Internet, incluido tener un correo electrónico y descargar una aplicación. ● Garantizar un uso fácil y razonable de Internet y de las herramientas TIC durante la navegación online. ● Para reconocer un sitio seguro en Internet y mantener actualizados tus dispositivos y aplicaciones
	Competencias:
	<ul style="list-style-type: none"> ● A- Competencias digitales básicas <ul style="list-style-type: none"> ○ Saber elegir el equipo digital más adecuado ○ Saber configurar los parámetros digitales ○ Mantener los dispositivos actualizados ● B- Navegar <ul style="list-style-type: none"> ○ utilizar un navegador/wifi, gestionar un correo electrónico ○ descargar una aplicación ● C- Prevención de riesgos <ul style="list-style-type: none"> ○ Reconocer un sitio web seguro ○ Proteger sus dispositivos
	Contenidos de la formación:
	<ul style="list-style-type: none"> ● A. Aspectos básicos de los equipos digitales <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de equipos según sus necesidades ○ Utilización y actualización de las herramientas TIC ○ Navegación por interfaces y menús móviles ○ Uso de la pantalla táctil y los botones ● B. Lo básico de la navegación online <ul style="list-style-type: none"> ○ Conectarse a Internet, utilizar un navegador y Wifi ○ Búsqueda de información online ○ Gestionar una cuenta de correo electrónico ● C. Los fundamentos de la prevención <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegar por Internet con seguridad ○ Antivirus y mantenimiento actualizado de las aplicaciones
	Duración de la sesión: 4 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación presencial: 2 horas ● Formación online: 2 horas
	Formación transversal:
<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades sociales ● Confianza y seguridad ● Educación financiera ● Alfabetización digital 	
Metodología:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Activo y participativo 	

- Formación presencial:
 - Diálogo
 - Juegos de rol
 - Trabajo en equipo
- Formación online:
 - Aplicación práctica de los consejos acordados en el aula
 - Trabajo en colaboración

Material de formación:

- **Sesiones presenciales:**
 - Presentación en Powerpoint
- **Formación online:**
 - Materiales online
 - Descripción del

Evaluación del aprendizaje:

- Formato de cuestionario interactivo

8.2	MÓDULO 2 - Seguridad y prevención
	Objetivos:
	<ul style="list-style-type: none"> ● Entender qué son los datos personales y los conceptos de privacidad y seguridad ● Reconocer el spam y el phishing y saber cómo actuar ● Reconocer los enlaces seguros ● Entender el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)
	Competencias:
	<ul style="list-style-type: none"> ● A- Prevención de riesgos <ul style="list-style-type: none"> ○ reconocer y proteger los datos personales sensibles ○ utilizar herramientas y servicios que garanticen la privacidad y la seguridad ○ reconocer el spam y el phishing.
	Contenidos de la formación:
	<ul style="list-style-type: none"> ● Introducción de la sesión: duración, objetivos, contenido y metodología ● Seguridad online, datos personales, datos sensibles, privacidad y seguridad ● Reconocer el spam y el phishing y qué hacer al respecto ● Conozca sus derechos online, el ejemplo del GDPR ● Protegerse en Internet ● Test: compruebe sus conocimientos
	Duración de la sesión: 4 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación presencial: 2 horas ● Formación online: 2 horas
	Formación transversal:
<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades sociales ● Confianza y seguridad ● Educación financiera ● Alfabetización digital 	
Metodología:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Activo y participativo ● Formación presencial: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diálogo ○ Juegos de rol ○ Trabajo en equipo ● Formación online: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación práctica de algunos consejos acordados en el aula ○ Algunos trabajos en colaboración ○ Simulación 	
Material de formación:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Sesiones presenciales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación en Powerpoint 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Documento Word. Desarrollar y explicar los conceptos principales del PPT ● Formación online: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación práctica de los consejos acordados en el aula ○ Trabajo en colaboración <p>Evaluación del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario interactivo
<p>8.3</p>	<p>MÓDULO 3 - Abrir y gestionar una cuenta bancaria online</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ayudar a superar las dudas sobre la utilidad y seguridad de una cuenta bancaria online ● Ofrecer una visión general y las principales condiciones de los servicios bancarios online ● Ayuda para distinguir las comunicaciones oficiales del banco de las falsas ● Facilite los pasos para crear su propia cuenta bancaria online con un navegador o una app ● Explicar todas las funciones típicas de la banca online ● Desarrollar habilidades prácticas para utilizar la cuenta bancaria para pagar impuestos y facturas. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A- Competencias digitales básicas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposición a utilizar la banca electrónica ○ Poder descargar y actualizar la aplicación de banca electrónica ○ Disposición a explorar las distintas funciones de la aplicación móvil ○ Comprender los términos más importantes relacionados con la banca online ○ Entender cómo funciona una cuenta bancaria online ● B- Conocimientos de seguridad <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprender la configuración de seguridad necesaria en la banca electrónica ○ Protección de datos personales sensibles ● C- Conocimientos financieros <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprender los conceptos financieros básicos relacionados con la banca online (es decir, saldo, historial de transacciones, límites de transacciones, comisiones por transacciones, transferencias, pago de facturas). ○ Supervisar los saldos de las cuentas y el historial de transacciones ● D- Habilidades de navegación <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de la aplicación bancaria con confianza ● E- Competencias transversales <ul style="list-style-type: none"> ○ Recupere su independencia en la gestión de sus asuntos financieros ○ Obtenga más información sobre su situación financiera gracias a un mayor conocimiento de sus actividades financieras. <p>Contenidos de la formación:</p>

- A- Ventajas y retos de una cuenta bancaria online
- B- Aclaración de términos y conceptos relacionados con las cuentas bancarias online:
 - Tipos de cuentas bancarias (tradicionales y online)
 - IBAN, BIC, etc.
- C- Crear una cuenta bancaria online:
 - Descargar y actualizar la aplicación de banca móvil
 - Cómo crear su propia cuenta: Obtener la identificación y el código de acceso a los servicios bancarios online
- D- Operar con una cuenta bancaria online
 - Presentación de las funciones disponibles (consulta de saldos bancarios y de tarjetas de crédito, transferencia de dinero online, gestión de los límites de las tarjetas de crédito).
 - Seguimiento del saldo de la cuenta (consulta de los extractos de cuenta y del historial de transacciones).
 - Iniciar transferencias entre diferentes cuentas (añadir un beneficiario, enviar dinero utilizando el IBAN, conocer las condiciones y las posibles comisiones).
 - Ver mensajes y alertas
- E- Consejos y ejercicios prácticos
 - Utilizar la aplicación de dinero digital para practicar el pago de una factura
 - Cómo convertir su cuenta bancaria en una cuenta bancaria online
 - Cuestionario

Duración de la sesión: 4 horas.

- Formación presencial: 2 horas
- Formación online: 2 horas

Formación transversal:

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

Metodología:

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

Material de formación:

	<ul style="list-style-type: none"> ● Sesiones presenciales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación en Powerpoint ○ Documento Word. Desarrollar y explicar los conceptos principales del PPT ○ Glosario incluido en el PPT ● Formación online: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del escenario ○ Simulación de banca online <p>Evaluación del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario interactivo
8.4	<p>MÓDULO 4 - Recibir y enviar dinero</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Para que el usuario mayor entienda qué información hay que pedir para rellenar correctamente todos los datos necesarios para una transferencia de dinero (IBAN, nombre de usuario, número de teléfono). ● Para que el usuario de edad avanzada comprenda e integre las disposiciones de seguridad de varios pasos que la mayoría de las aplicaciones exigen para enviar dinero. ● Para que el usuario mayor desarrolle la capacidad de comprobar los informes de transacciones <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A- Competencias digitales básicas <ul style="list-style-type: none"> ○ Rellenar los campos de datos obligatorios en un formulario de transferencia de dinero digital ○ Búsqueda y descarga de los informes de transacciones ● B- Conocimientos de seguridad <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposiciones de seguridad en dos o varios pasos (introducción de PIN/contraseña, código de autorización SMS) ● C- Habilidades de comunicación <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcionar y solicitar información digital pertinente a las personas que realizan una transacción con ellos (IBAN, proporcionar informes de transacciones, etc.) <p>Contenidos de la formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A- Lista de datos necesarios para enviar dinero a alguien <ul style="list-style-type: none"> IBAN Nombre Número de teléfono

Datos de pago

- B- Visualización de métodos de seguridad de dos o varios pasos en distintas aplicaciones de dinero digital (capturas de pantalla)
- C- Cómo buscar informes de transacciones en diferentes aplicaciones de dinero digital (adaptadas a cada país)
- D- Cómo es un informe de transacciones y qué tipo de información es de interés para alguien que recibe dinero.

Duración de la sesión: 4 horas.

- Formación presencial: 2 horas
- Formación online: 2 horas

Formación transversal:

- **Habilidades sociales**
Comunicación operativa y eficaz con las personas que realizan transacciones móviles con los mayores beneficiarios
- **Confianza y seguridad**
Ganar confianza y autonomía sabiendo exactamente qué tipo de información se necesita y qué tipo de información deben proporcionar, estando informados.
Hacer transacciones digitales les ayuda a ser más autónomos en su vida (pagar las facturas, recibir dinero de sus hijos en el extranjero)
- **Educación financiera**
Reiteración de nociones financieras básicas (IBAN, informe de transacciones)
- **Alfabetización digital**
Reiteración de nociones digitales básicas (PIN, nombre de usuario, autenticación, seguridad online).

Metodología:

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

Material de formación:

- **Sesiones presenciales:**
 - **Presentación en Powerpoint**
 - **Documento Word.** Desarrollar y explicar los conceptos principales del PPT

	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación online: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación práctica de los consejos acordados en el aula ○ Trabajo en colaboración <p>Evaluación del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario interactivo
8.5	<p>MÓDULO 5 - Utilizar una tarjeta de crédito para la compra de bienes y servicios online</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar el dominio de las técnicas y herramientas de compra online para personas mayores ● Aumentar la concienciación sobre la seguridad online, los derechos de los clientes y las prácticas éticas en las compras online. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar transacciones online de forma segura ● Navegar con seguridad por las plataformas de las tiendas virtuales ● Conocer las diferentes técnicas de marketing utilizadas en las tiendas online ● Saber comunicarse con el servicio de atención al cliente y notificar incidencias <p>Contenidos de la formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A-Capacidades técnicas: navegación por sitios web de comercio electrónico, comprensión de cómo navegar por categorías, uso de opciones de búsqueda y filtrado para encontrar rápidamente productos específicos, creación y gestión de cuentas de compra online, incluida la configuración de perfiles y preferencias, conocimiento de aplicaciones de compra para móviles y técnicas para un comercio móvil eficiente. ● B-Habilidades analíticas: capacidad para comparar productos de forma eficaz teniendo en cuenta factores como el precio, la calidad y las reseñas, habilidades para hacer un seguimiento de los precios a lo largo del tiempo utilizando herramientas y aplicaciones para encontrar las mejores ofertas, capacidad para interpretar y evaluar las reseñas y valoraciones de los clientes para tomar decisiones de compra con conocimiento de causa. ● C-Capacidades financieras: capacidad para gestionar un presupuesto para compras online, incluido el seguimiento de los gastos y evitar gastar más de la cuenta, comprensión de los distintos métodos de pago online (tarjetas de crédito, PayPal, monederos digitales) y sus características de seguridad, capacidad para gestionar la conversión de divisas al comprar en sitios internacionales.

- **D-Servicio al cliente y comunicación:** competencia en la comunicación con los representantes del servicio de atención al cliente, incluida la tramitación de reclamaciones y la resolución de problemas, comprensión de las diferentes políticas de devolución y reembolso y capacidad para desenvolverse sin problemas en estos procesos.
- **Prevención de riesgos electrónicos:** protección de la información personal y financiera, elección de minoristas de confianza, comprobación de la seguridad de un sitio web, prácticas seguras en materia de contraseñas, establecimiento de contraseñas seguras y doble autenticación.
- **F-Competencias logísticas:** comprensión de los diferentes métodos de envío, plazos de entrega y seguimiento de los envíos.
- **G-Conocimientos de marketing y merchandising:** comprender cómo funcionan las promociones, los descuentos y los programas de fidelización, conocer las estrategias de marketing utilizadas por las plataformas de comercio electrónico y cómo pueden afectar a las decisiones de compra.
- **H-Conciencia legal y ética:** conocimiento de los derechos y protecciones de los consumidores cuando compran online, conciencia de consideraciones éticas como los productos de comercio justo y el apoyo a marcas sostenibles.
- **Integración de la tecnología de la información:** familiaridad con las extensiones del navegador y las aplicaciones que mejoran la experiencia de compra, como la comparación de precios, las herramientas y las alertas de ofertas.

Duración de la sesión: 4 horas.

- Formación presencial: 2 horas
- Formación online: 2 horas

Formación transversal:

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

Metodología:

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

Material de formación:

- **Sesiones presenciales:**
 - **Presentación en Powerpoint**
 - **Documento Word.** Desarrollar y explicar los conceptos principales del PPT

	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación online: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del escenario ○ Simulación de mercado <p>Evaluación del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formato de cuestionarios interactivos
8.6	<p>MÓDULO 6 - Procesamiento de pagos online de impuestos y facturas</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proporcionar una comprensión clara de los sistemas de pago online; ● Educar sobre seguridad online y prevención del fraude; ● Desarrollar las habilidades prácticas necesarias para navegar y utilizar portales de pago online de impuestos y facturas. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confiar en su capacidad para entender y pagar impuestos y facturas por Internet ● Poder crear, iniciar sesión y gestionar cuentas de servicios públicos online ● Cómo identificar portales de pago seguros ● Proteger su información financiera y personal confidencial ● Poder ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente para notificar problemas de facturación y pago ● Seguimiento de las facturas y el consumo <p>Contenidos de la formación:</p> <p>A- Gestionar los impuestos por Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprender los portales fiscales: Portales fiscales nacionales y locales ○ Declarar impuestos por Internet ○ Pago de impuestos ○ Descargar y conservar los comprobantes fiscales <p>B- Pagos de servicios por Internet</p>

- Comprender qué servicios públicos pueden pagarse online (por ejemplo, sitios web de compañías como las de electricidad, gas, teléfono o proveedor de Internet).
- Funciones de pago del portal de servicios públicos (seguimiento de facturas, control del consumo, recordatorios, descarga de recibos)

C- Navegar por los portales de pago de impuestos y servicios públicos

- Guía paso a paso para pagar facturas por Internet
- Acceder a un portal de pago
- Introducir datos de pago (números de cuenta, información de facturación)
- Selección de métodos de pago (tarjeta de crédito, transferencia bancaria, etc.)
- Confirmar y guardar los recibos de pago
- Programación de pagos periódicos
- Acceder al historial de transacciones

D- Seguridad y prevención del fraude

- Reconocer los errores de pago
- Detección de actividades fraudulentas
- Proteger su información
- Pasos a seguir si tiene un problema

Duración de la sesión: 4 horas.

- Formación presencial: 2 horas
- Formación online: 2 horas

Formación transversal:

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

Metodología:

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

Material de formación:

- **Sesiones presenciales:**
 - **Presentación en Powerpoint**
 - **Documento Word.** Desarrollar y explicar los conceptos principales del PPT
- **Formación online:**



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

- Descripción del escenario
- Simulación online

Evaluación del aprendizaje:

- Formato de cuestionario interactivo

9	<p>RESULTADOS ESPERADOS. Al final del curso de formación, los alumnos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la alfabetización digital: los participantes comprenderán mejor los conceptos digitales básicos, la terminología y la navegación por interfaces móviles. 2. Mayor dominio de los dispositivos móviles: los participantes adquirirán más destreza en el uso de los teléfonos inteligentes, incluida la descarga de aplicaciones, la gestión de los ajustes y el uso de diversas funcionalidades. 3. Mayor concienciación sobre la seguridad: los participantes serán más conscientes de las posibles estafas, los intentos de phishing y las mejores prácticas para proteger su información personal y financiera. 4. Conocimientos financieros: los participantes comprenderán mejor los conceptos financieros básicos relacionados con las transacciones móviles, como los saldos de cuenta, el historial de transacciones y las comisiones. 5. Competencia en el uso de aplicaciones de dinero digital: Los participantes serán capaces de utilizar con confianza aplicaciones de dinero digital para diversas transacciones, incluyendo el envío y recepción de fondos, pago de facturas, etc. 6. Gestión de la privacidad: Los participantes aprenderán a gestionar los parámetros de privacidad de las aplicaciones móviles y comprenderán la importancia de la protección de datos. 7. Capacidad de resolución de problemas: Se dotará a los participantes de habilidades de resolución de problemas para solucionar los problemas comunes que puedan encontrar al utilizar los servicios de dinero digital. 8. Consideraciones sobre accesibilidad física: Los participantes conocerán y abordarán las consideraciones de accesibilidad física, garantizando que las aplicaciones y dispositivos de dinero digital se adapten a sus necesidades. 9. Mayor confianza y capacidad para tomar decisiones: Los participantes ganarán confianza en la gestión de sus finanzas a través de plataformas de dinero digital, incluido el control de saldos, la elaboración de presupuestos y la toma de decisiones financieras informadas. 10. Apreciación de las ventajas del dinero digital: Los participantes apreciarán la comodidad y las ventajas de utilizar soluciones de dinero digital en su vida cotidiana, como el ahorro de tiempo, la accesibilidad y la eficiencia.
10	<p>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN</p> <p>Se elaborará un cuestionario de satisfacción para medir la satisfacción de los alumnos con respecto a las siguientes variables, entre otras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Material de formación 2. Metodología de la formación 3. formación sobre dinero digital 4. Recursos e instalaciones 5. Satisfacción global con el curso
SIMULACIONE	

SIMULACIÓN 1- SIMULADOR DE BANCA MÓVIL

Esta simulación permite a los usuarios practicar tareas esenciales de banca móvil, como consultar saldos de cuentas, realizar transferencias bancarias y pagar facturas. Los usuarios se conectan con un número de identificación bancaria simulado y un código de autenticación de cuatro dígitos. Para realizar una transferencia, introducen un IBAN ficticio y especifican el importe. Para el pago de facturas, los usuarios revisan una factura de muestra e introducen un importe de pago junto con un IBAN simulado o un número de tarjeta de crédito.

Se pueden llevar a cabo los siguientes escenarios educativos.

-Común a todos los escenarios

- Selección de idioma
- Inicio de sesión con PIN o nombre de usuario/contraseña

-Escenario 1 - Comprobar la imagen actual

- Actividad de la cuenta corriente
- Comprobación del tráfico de tarjetas

-Escenario 2 - Transferir dinero a la cuenta propia.

- Opción: transferencia de dinero
- Selección de cuenta de débito
- Seleccionar cuenta de crédito (propia)
- Transferencia
- Opción: Visión general
- Actividad de la cuenta corriente (tanto de débito como de crédito)

-Escenario 3 - Transferencia de dinero a una cuenta de terceros

- Opción: Transferencia de fondos
- Opción de cuenta de débito
- Opción de cuenta de crédito de terceros
- Opción: Transferencia
- Opción: Visión general
- Control de la actividad de las cuentas de facturación

-Escenario 4 - Pago de facturas

- Opción: Pagar facturas
- Opción de cuenta de facturación

11

- Seleccione el código de pago
- Introducir justificación
- Introduzca el importe del pago
- Opción: Pagar
- Opción general
- Comprobar la actividad de la cuenta de facturación

-Escenario 5 - Pago con tarjeta

- Opción: Mis tarjetas
- Opción: Pago (tarjeta de crédito)
- Opción de cuenta de facturación
- Introduzca el importe
- Opción: Pagar
- Comprobar la actividad de la tarjeta
- Comprobación de la actividad de la cuenta de débito

SIMULACIÓN 2- SIMULADOR DE MERCADO

Esta simulación reproduce un mercado online en el que los usuarios navegan por categorías de productos, añaden artículos a su cesta y completan una compra simulada. El mercado está adaptado a diferentes países, con productos específicos de cada región. Durante la compra, los usuarios introducen un nombre ficticio, un número de tarjeta de crédito y un código CVV para finalizar la transacción, lo que les proporciona una experiencia práctica con los procesos de pago online.

Se puede llevar a cabo el siguiente escenario educativo.

- Examinar las categorías y los productos disponibles
- Ver detalles sobre un producto
- Añadir el producto a la cesta
- Ver la cesta
- Pago
- Indique los datos de facturación (envío)
- Elija el método de pago (carro de crédito, pago en tienda, depósito bancario)
- Comprobación final