



## TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ONLINE

**INTRODUCCIÓN:** Los **trámites electrónicos** son los pasos que ha dispuesto una administración, empresa u organización para realizar cualquier tipo de gestión de forma segura, remota y automatizada usando las tecnologías de la información.

Estos trámites se han puesto a disposición de **ciudadanos, empresas y administraciones públicas** con leyes, normas, requisitos y procesos diferentes adaptadas a cada uno de estos actores. En este curso se abordan sólo los trámites relacionados con ciudadanos y empresas.

### COMPETENCIAS GENERALES

- Interactuar a través de una variedad de tecnologías digitales y comprender los medios de comunicación digital apropiados para un contexto dado.
- Participar en la sociedad mediante el uso de servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto-empoderamiento y de ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas.
- Utilizar herramientas y tecnologías digitales para procesos colaborativos y para la co-construcción y co-creación de recursos y conocimientos.
- Estar al tanto de las normas conductuales y de los conocimientos técnicos mientras se utilizan las tecnologías digitales y la interacción en entornos digitales. Adaptar las estrategias de comunicación al público específico de la Administración y conocer la diversidad cultural y generacional en entornos digitales.
- Proteger los datos personales y la privacidad en entornos digitales. Comprender cómo utilizar y compartir información de identificación personal mientras se protege a sí mismo y a los demás de daños y perjuicios. Para entender que los servicios digitales utilizan una “Política de privacidad” para informar cómo se usan los datos personales.

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Instalación y configuración de aplicaciones y archivos necesarios para la realización de trámites y servicios.
- Manejo de entornos de seguros y no seguros para realización de trámites y servicios ofrecidos por entidades públicas.
- Conocimientos básicos de las gestiones con el banco a través de aplicaciones móviles o de los navegadores web de los equipos informáticos.
- Realización de compras online de forma segura.

## **CONTENIDOS**

---

- **TRÁMITES ELECTRÓNICOS CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. DISEÑO DE LA DIAPOSITIVA**
- **BANCA ELECTRÓNICA Y BANCA EN LÍNEA**
- **EL COMERCIO ELECTRÓNICO: QUÉ ES Y CÓMO COMPRAR DE FORMA SEGURA**
- **EL MARCO LEGAL**