

Este proyecto ha sido cofinanciado con el apoyo del programa Erasmus+ de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones de sus autores, y ni la Comisión Europea ni el SEPIE se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.

Tema

Alfabetización digital y servicios de administración electrónica

Duración

75 minutos

Nivel

Principiante

Pasos del pensamiento computacional utilizados

Descomposición
Reconocimiento de patrones
Abstracción
Pensamiento algorítmico

Enfoque metodológico

Gamificación
Aprendizaje basado en retos
Aprendizaje

CAJA DE APRENDIZAJE DE ACTIVIDADES DESENCHUFADAS

Uso de servicios públicos en línea

Esta actividad «desconectada» (sin uso de tecnología digital) ayuda a los participantes a comprender cómo desenvolverse en los servicios públicos en línea, mediante la simulación de trámites digitales con materiales en papel. Los participantes trabajan con descripciones escritas de los procedimientos, listas de campos de formularios de ejemplo y descripciones de situaciones o escenarios de servicio (todo ello facilitado al final de este documento). Desglosan los procesos, identifican elementos comunes a distintos servicios y elaboran listas de comprobación paso a paso para completar las tareas de manera eficiente. La actividad fomenta la confianza en el uso de los servicios públicos digitales sin necesidad de contar con acceso real a Internet.

Grupo objetivo

Adultos con baja cualificación y escasas competencias digitales
Adultos con baja cualificación y escasa formación académica o profesional
Adultos con baja cualificación y escasa participación en programas de formación continua

Objetivos de aprendizaje

Comprender cómo están estructurados los servicios públicos en línea

Desglosar los trámites digitales en pasos sencillos

Reconocer similitudes entre diferentes formularios y servicios

Desarrollar estrategias prácticas para navegar por plataformas en línea

Ganar confianza al acceder y utilizar servicios de administración electrónica

Áreas de Competencia

a) Competencias de Innovación

- Creatividad
- Pensamiento crítico
- Resolución de problemas
- Comunicación

colaborativo
Aprendizaje
experiencial

- Colaboración

b) Competencias de Alfabetización Informacional

Capacidad para acceder, comprender y analizar críticamente la información
Interpretación de contenido digital y visual
Conciencia de la influencia y los sesgos de los medios de comunicación

c) Competencias para la Vida y la Carrera Profesional

- Flexibilidad y adaptabilidad
- Iniciativa y autonomía
- Sociabilidad y competencia intercultural
- Productividad
- Liderazgo y responsabilidad

Resultados del Aprendizaje

Desglosar un servicio público en línea en pasos claros y manejables

Identificar elementos comunes en los formularios (p. ej., campos de datos personales, pasos de verificación)

Centrarse en la información esencial necesaria para completar un servicio

Crear listas de comprobación sencillas para guiar la navegación por los servicios en línea

Ganar confianza en el uso de plataformas de la administración

Notas

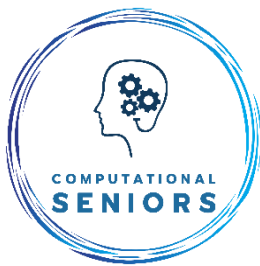
Descripciones de los servicios y referencia de los campos de los formularios (véase el final del documento): a continuación se ofrecen descripciones detalladas por escrito de algunos servicios de administración electrónica y de los campos de sus formularios; no se requieren maquetas impresas ni tarjetas.

Incluya situaciones de la vida real (p. ej., solicitar un certificado, presentar un formulario fiscal).

Anime a los participantes a trabajar en parejas o en grupos reducidos.

Los facilitadores deben ofrecer orientación y, al mismo tiempo, permitir que los participantes exploren de forma independiente.

Adapte el nivel de complejidad según la experiencia previa de los participantes.



Cofinanciado por
la Unión Europea

Uso de servicios públicos en línea

Paso 1: Desglose del procedimiento digital

Los participantes seleccionan una de las descripciones de escenarios de servicio que figuran al final de este documento (Emisión de un certificado de padrón a través de vitoria-gasteiz.org, presentación de la declaración de IRPF a través de araba.eus, consulta de las cotizaciones a la seguridad social (INSS)). Cada descripción detalla la plataforma, el objetivo, los documentos necesarios y la secuencia de pasos a seguir.

Se les pide que:

- Desglosen el procedimiento en pasos individuales claros, tales como:
 - o Acceso a la plataforma (inicio de sesión/autenticación)
 - o Navegación hasta el servicio correspondiente
 - o Cumplimentación de los campos obligatorios
 - o Carga de documentos (si es necesario)
 - o Envío y recepción de la confirmación
- Redacten (o numeren) los pasos del procedimiento en el orden correcto, utilizando la descripción del escenario de servicio como guía (sustituyendo así la actividad de ordenación de tarjetas de pasos)
- Identifiquen dónde podrían surgir dificultades o errores (p. ej., falta de información, datos incorrectos)

Apoyo del facilitador:

- Plantear preguntas orientadoras como: «¿Qué es lo primero que hay que hacer?», «¿Qué sucede después del envío?»
- Animar a los participantes a reflexionar sobre el recorrido del usuario paso a paso

Este paso ayuda a los participantes a comprender y estructurar procedimientos digitales complejos en acciones manejables.

Paso 2: Reconocimiento de patrones

Los participantes consultan las descripciones de escenarios de servicio y la referencia de campos comunes de formularios (que aparece al final de este documento) para comparar la estructura de distintos servicios e identificar elementos recurrentes.

Se les pide que:

- Identifiquen elementos comunes entre los servicios, tales como:
 - o Campos de información personal (nombre, número de identificación, datos de contacto)
 - o Menús desplegables y campos de selección
 - o Pasos de verificación (p. ej., códigos, confirmaciones)
- Reconozcan procesos repetidos (p. ej., inicio de sesión, ingreso

de datos, confirmación de envío)

- Debatan sobre cómo la comprensión de estos patrones facilita el uso de nuevos servicios

Apoyo del facilitador:

- Fomentar la reflexión: «¿Qué información se solicita siempre?», «¿Qué pasos se repiten en todos los servicios?»
- Destacar que muchos servicios digitales siguen estructuras similares

Este paso ayuda a los participantes a familiarizarse y ganar confianza mediante el reconocimiento de patrones recurrentes.

Paso 3: Elaboración de una lista de verificación (pensamiento algorítmico)

Los participantes elaboran una lista de verificación o guía sencilla, paso a paso, para completar un trámite de servicio público en línea.

Deben:

- Crear instrucciones claras, tales como:
 - o “Iniciar sesión con las credenciales”
 - o “Seleccionar el servicio correcto”
 - o “Completar cuidadosamente todos los campos obligatorios”
 - o “Cargar los documentos necesarios”
 - o “Revisar y confirmar el envío”
- Organizar estos pasos en una secuencia estructurada; por ejemplo:
 1. Preparar la información y los documentos requeridos
 2. Iniciar sesión en la plataforma
 3. Completar el formulario paso a paso
 4. Verificar si hay errores
 5. Enviar y guardar la confirmación

Finalmente, los participantes:

- Presentan su lista de verificación al grupo
- Explican cómo esta ayuda a evitar errores y a completar las tareas de manera eficiente
- Comparan diferentes enfoques y mejoran sus guías a partir del

debate

Apoyo del facilitador:

- Fomentar el pensamiento práctico: “¿Podría alguien sin experiencia seguir estas instrucciones?”
- Plantear pequeños desafíos (p. ej., falta un documento, un dato es incorrecto) y preguntar cómo se adapta la lista de verificación

Este paso ayuda a los participantes a desarrollar estrategias estructuradas y replicables para utilizar los servicios públicos digitales con confianza.

Orientaciones para el facilitador

Antes de la actividad

Comience preguntando a los participantes si han utilizado anteriormente servicios públicos en línea, como descargar un certificado, presentar una declaración de impuestos, programar una cita o firmar un documento electrónicamente. Anímelos a compartir tanto sus experiencias positivas como los desafíos que hayan enfrentado. Explique que muchos servicios públicos en línea siguen procedimientos similares y que aprender a reconocer estos patrones puede facilitar futuras interacciones. Introduzca los conceptos de pensamiento computacional que se aplicarán a lo largo de la actividad.

Durante la actividad

Anime a los participantes a completar cada paso de manera metódica antes de pasar al siguiente. En lugar de dar respuestas directas, plantee preguntas orientadoras como: “¿Qué información se requiere en esta etapa?”, “¿Han completado todos los pasos anteriores?” o “¿Han visto un campo similar en otro formulario?”. Si los participantes cometen errores, anímelos a identificar en qué punto falló el proceso y a discutir cómo podrían evitar errores similares en el futuro. Fomente la colaboración pidiendo a los participantes que comparen sus listas de verificación y expliquen su razonamiento.

Después de la actividad

Pida a cada grupo que presente la lista de verificación que creó y explique cómo esta podría ayudar a otra persona a completar el mismo servicio de forma autónoma. Analice las similitudes entre los diferentes servicios públicos y destaque que comprender el proceso general suele ser más importante que memorizar los pasos individuales. Refuerce la idea de que el pensamiento computacional ayuda a organizar procedimientos complejos en acciones sencillas y repetibles, lo que aumenta la confianza al utilizar servicios públicos digitales.

Referencia de campos comunes en formularios

Los siguientes campos aparecen en casi todos los servicios de administración electrónica. Los usuarios deben aprender a reconocerlos y prepararlos antes de iniciar cualquier trámite.

Campo	Qué poner	Dónde encontrarlo
Nombre completo	Nombre y apellidos tal y como aparecen en el DNI	DNI
DNI	Número del DNI y letra	DNI
Nº de la Seguridad Social	Número de 12 dígitos	Tarjeta sanitaria
Fecha de nacimiento	Formato DD/MM/YYYY	DNI
Teléfono de contacto	Preferiblemente móvil (para códigos de verificación SMS)	Tu número de teléfono
Email	Email activo – para envío de códigos de verificación	Tu cuenta de correo
Certificado Bakq	Usuario y contraseña	Realice el trámite online o en los centros autorizados

Descripciones de escenarios de servicio

Utilice esta información en los pasos 1, 2 y 3. Cada grupo puede trabajar en un servicio o comparar los tres para identificar patrones comunes.

Escenario A — Emisión de un certificado de padrón a través de vitoria-gasteiz.org

Plataforma: vitoria-gasteiz.org (portal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz). Propósito: Obtener un certificado digital oficial (p. ej., un certificado de padrón) necesario para otros trámites. Documentos/información requeridos: DNI, nombre, dos apellidos y dirección completa. Pasos: (1) Visitar vitoria-gasteiz.org. (2) Ir a "Sede Electrónica" y seleccionar el trámite a realizar "Volante de padrón". (3) Iniciar tramitación online y cumplimentar los datos personales según se solicite. (4) Descargar o compartir el certificado PDF obtenido desde la plataforma.

Dificultades comunes: se recuerda no incluir la letra del DNI, nombre y apellidos tal y como figuran en el DNI, seleccionar la dirección correcta. Pregunta para el debate: "¿Qué paso cree que causa más problemas a los usuarios primerizos? ¿Cómo ayudaría a un amigo que se queda bloqueado en el paso 3?"

Escenario B — Presentación de la declaración de IRPF a través de araba.eus

Plataforma: araba.eus, gestionada por la Diputación Foral de Álava. Propósito: Presentar la declaración anual del impuesto sobre la renta. Documentos/información requeridos: Certificado Bakq, DNI/NIF (número de identificación fiscal), detalles de ingresos del empleador (nómina o certificado 10T), IBAN de la cuenta bancaria, detalles de propiedades. Pasos: (1) Iniciar sesión en rentaraba.eus con las credenciales de Bakq. (2) Ir a "Declaración del Impuesto sobre la Renta" y abrir el formulario precargado. (3) Verificar los datos precargados (los ingresos del empleador a menudo son precargados por este). (4) Añadir cualquier ingreso adicional, deducción o persona a cargo. (5) Revisar el cálculo y comprobar si se debe pagar impuestos o si corresponde una devolución. (6) Presentar electrónicamente y descargar el comprobante de recepción.

Dificultades comunes: presión por los plazos (las presentaciones fuera de plazo conllevan multas); falta de datos de ingresos (el empleador aún no ha presentado el 10T); IBAN incorrecto (causa retrasos en la devolución). Pregunta para el debate: "¿Qué documentos debe reunir antes de sentarse a completar el formulario? ¿Qué sucede si se pasa el plazo?"

Escenario C — Consulta de las cotizaciones a la seguridad social (INSS)

Plataforma: Portal en línea de INSS (seg-social.es) Propósito: Consultar el historial de cotizaciones y confirmar los meses de cobertura (necesario para calcular el derecho a pensión o solicitar prestaciones). Documentos/información requeridos: Credenciales de cl@ve, DNI electrónico o SMS de acceso. Pasos: (1) Iniciar sesión en portal.seg-social.gob.es. (2) Navegar hasta " Informe de bases de cotización (3) Ver la lista de empleadores y los períodos de cotización. (4) Descargar o imprimir el extracto si es necesario para una solicitud de prestaciones. (5) Si los datos parecen incorrectos, anotar la discrepancia y contactar para su corrección.

Dificultades comunes: carecer de certificados válidos, no tener vinculado el teléfono móvil lo que impide el acceso con clave SMS (requiere verificación presencial); falta de períodos de cotización por trabajo autónomo; confusión entre Tesorería y Seguridad Social. Pregunta para el debate: «¿Por qué podría estar incompleto el historial de contribuciones de una persona? ¿Qué le aconsejarías hacer?»